



**Programa de doctorado en Lenguas Modernas:
Investigación en lingüística, literatura, cultura y traducción**

**INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA:
DE LA TEORÍA A LA PRÁCTICA. Y SU COMPARACIÓN
CON LA INTERPRETACIÓN PRESENCIAL
(CHINO - ESPAÑOL)**

Tesis doctoral presentada por

JING LI

Director/a:

DRA. VALERO GARCÉS M. CARMEN

Co Director/a:

DR. YU ZENG

Alcalá de Henares, 2019

RESUMEN

La interpretación telefónica es un servicio de asistencia lingüística que surgió en Australia con el propósito de facilitar la comunicación con las crecientes comunidades de inmigrantes del país. Con el desarrollo de la globalización y de la internacionalización de las empresas, la demanda de interpretación telefónica ha ido creciendo significativamente generando la necesidad de crear un servicio más completo y estructurado. Como su nombre indica, se trata de una actividad interpretativa realizada por teléfono, a través de una comunicación no presencial, generalmente adoptando la interpretación bilateral.

El objetivo de esta tesis doctoral es realizar un estudio sobre la interpretación telefónica, comparándola con la interpretación presencial, centrandose en los lenguajes chino-español. Las preguntas principales a las que se ha dado tratado de respuesta son: ¿Hay diferencias entre la interpretación telefónica y la interpretación presencial? ¿Se trata solo de una diferencia conceptual o también tiene que ver con aplicaciones prácticas? ¿Es necesaria una formación profesional y específica de los intérpretes telefónicos? El estudio se ha desarrollado a partir de estas preguntas, aplicando una investigación cualitativa, con un corpus de grabaciones en la combinación chino-español; y una investigación cuantitativa basada en cuestionarios a intérpretes que trabajan en los idiomas objeto de estudio. El análisis y los resultados obtenidos y las conclusiones que se extraen permiten abrir nuevas perspectivas en el estudio de la interpretación telefónica.

Palabras clave: Interpretación telefónica, interpretación presencial, formación del intérprete telefónico.

ABSTRACT

Telephone interpretation is a language assistance service that first appeared in Australia with the purpose of facilitating communication, as the country's immigrant community grew. Through the progress of globalization and internationalization, the demand for telephone interpretation has been growing significantly, generating the need for more complete and structured service. As its name implies, telephone interpretation is an interpretive activity conducted on telephone, through a non-face-to-face communication, and is generally bilateral.

The objective of this doctoral thesis is to conduct a study on telephone interpretation, through a comparison to face-to-face interpretation, focusing on Chinese-Spanish languages. Is there any difference between telephone and face-to-face interpretation? Is the difference only conceptual or also practical? Is specific professional telephone interpreter training necessary?

This study is developed from above questions, with the application of qualitative investigation of a corpus of recordings in the Chinese-Spanish combination, as well as quantitative investigation based on questionnaire to a large number of interpreters working on languages that are objects of this study. The analysis, results and conclusions will allow us to acquire new perspectives in the study of telephone interpretation.

Keywords: Telephone interpretation, comparison between telephone interpretation and face-to-face interpretation, training of the telephone interpreter.

ÍNDICE

目录

ÍNDICE.....	1
AGRADECIMIENTOS.....	7
ÍNDICE DE TABLAS.....	9
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	13
INTRODUCCIÓN.....	1
Objetivos e hipótesis.....	3
Metodología y estructura.....	5
Primera Parte.....	9
Marco teórico de la interpretación presencial e interpretación telefónica.....	9
Capítulo 1. Introducción a la interpretación.....	11
Introducción.....	12
1.1. Definición y conocimiento de la interpretación.....	12
1.2. Modalidades y tipos de interpretación.....	15
1.2.1. Modos y formas de interpretar.....	16
1.2.1.1. Interpretación simultánea.....	17
1.2.1.2. Interpretación consecutiva.....	23
1.2.1.3. Interpretación bilateral.....	27
1.2.2. Modalidades por configuración.....	29
1.3. Perfil del intérprete en la interpretación presencial.....	38
1.3.1. Aspectos del intérprete presencial.....	39
1.3.2. Competencias del intérprete.....	41
1.3.3. Ética profesional en la interpretación presencial.....	46
Conclusión.....	55
Capítulo 2. Introducción a la interpretación telefónica.....	59
Introducción.....	60
2.1. Definición y antecedentes de la interpretación telefónica.....	60

2.2. Ámbito de uso de la interpretación telefónica.....	64
2.3. Método para realizar un servicio de interpretación telefónica.....	66
2.3.1. Proceso de un servicio de interpretación telefónica.....	66
2.3.2. Protocolos en interpretación telefónica.....	70
2.3.2.1. Protocolo de inicio.....	70
2.3.2.2. Protocolo de finalización.....	75
2.4. Configuraciones de interpretación telefónica.....	76
2.5. Aspectos de la interpretación telefónica.....	81
2.5.1. Características.....	82
2.5.2. Ventajas.....	84
2.5.3. Desventajas.....	91
2.6. Competencias y pautas profesionales.....	95
2.6.1. Competencias del intérprete telefónico.....	95
2.6.2. Pautas profesionales para la interpretación telefónica.....	101
2.6.3. El uso de primera y tercera persona.....	104
Conclusión.....	106
Capítulo 3. Interpretación telefónica.....	111
(chino y español).....	111
Introducción.....	112
3.1. Estado de los servicios de interpretación telefónica (chino y español).....	112
3.2. Estado de la formación de intérpretes en España y en China.....	118
3.2.1. Formación en España.....	119
3.2.2. Formación en China.....	127
3.3. Elemento lingüístico e intercultural en la formación de interpretación telefónica de chino y español.....	130
3.3.1. Elemento lingüístico.....	130
3.3.2. Culturas.....	140
3.3.2.1. Cultura corporal.....	142
3.3.2.2. Cultura verbal.....	144

Conclusión.....	146
Segunda parte.....	149
Estudio empírico de la interpretación telefónica.....	149
Capítulo 4. Interpretación telefónica chino-español (estudio comparativo).....	151
Introducción.....	152
4.1 Resumen de la base teórica comparando la interpretación presencial e interpretación telefónica.....	152
4.2 Introducción al corpus de investigación.....	157
4.3 Método de transcripción.....	159
4.4 Metodología.....	162
4.5 Análisis de interpretación telefónica en la práctica real entre chino y español.....	168
4.5.1. Análisis de la interpretación telefónica chino-español I.....	169
4.5.2. Análisis de la interpretación telefónica chino-español II.....	180
4.5.3. Análisis de la interpretación telefónica chino-español III.....	189
4.5.4. Análisis de la interpretación telefónica chino-español IV.....	201
4.5.5. Análisis de la interpretación telefónica chino-español V.....	210
4.5.6. Análisis de la interpretación telefónica chino-español VI.....	222
4.5.7. Análisis de la interpretación telefónica chino-español VII.....	233
4.5.8. Análisis de la interpretación telefónica chino-español VIII.....	249
4.5.9. Análisis de la interpretación telefónica chino-español IX.....	265
4.5.10. Análisis de la interpretación telefónica chino-español X.....	271
4.5.11. Análisis de la interpretación telefónica chino-español XI.....	287
4.5.12. Análisis de la interpretación telefónica chino-español XII.....	292
4.6. Resultados de la investigación.....	301
Conclusión.....	310
Capítulo 5. Interpretación.....	315
telefónica e interpretación presencial desde la perspectiva de los intérpretes.....	315
Introducción.....	316
5.1. Metodología.....	316

5.2. Análisis y discusión de los resultados.....	318
5.2.1. Nivel de estudios de los encuestados.....	320
5.2.2. Cantidad de interpretaciones realizadas por los encuestados cada año.....	320
5.2.3. Necesidad de formación en interpretación telefónica según los encuestados.....	322
5.2.4. Caso más frecuente de recibir llamadas según los encuestados.....	323
5.2.5. Grado de dificultad de interpretación telefónica e interpretación presencial según los encuestados.....	323
5.2.6. Personas gramaticales más utilizadas en interpretación telefónica según los encuestados.....	324
5.2.7. Toma de notas en interpretación presencial y telefónica según los encuestados.....	325
5.2.8. Nivel de conocimiento de la situación a la cual se enfrentan al principio de la interpretación telefónica según los encuestados.....	327
5.2.9. Factores más influyentes para asegurar la calidad de la interpretación telefónica según los encuestados.....	328
5.2.10. Trabaja como un coordinador en interpretación telefónica según los encuestados.....	329
Conclusión.....	330
Capítulo 6. Propuesta formativa para los intérpretes presenciales antes de trabajar en interpretación telefónica.....	333
Introducción.....	334
6.1 Selección de candidatos.....	335
6.2. Propuesta formativa.....	337
6.2.1. Bloque I: presentación y comunicación.....	338
6.2.2. Bloque II: Introducción a la interpretación telefónica.....	339
6.2.3. Bloque III: Ambitos de uso.....	340
6.2.4. Bloque IV: Competencias y técnicas de apoyo.....	343
6.2.5. Bloque V: Roly-plays y evaluación.....	350
Conclusión.....	352
Capítulo 7. Conclusiones generales.....	353
Bibliografía.....	365

Anexo I. Términos en chino y español.....	373
Anexo II. Transcripción de las grabaciones analizadas de interpretación telefónica entre chino y español.....	399
Interpretación telefónica I:.....	399
Interpretación telefónica II:.....	404
Interpretación telefónica III:.....	408
Interpretación telefónica IV:.....	413
Interpretación telefónica V:.....	417
Interpretación telefónica VI:.....	425
Interpretación telefónica VII:.....	431
Interpretación telefónica VIII:.....	441
Interpretación telefónica IX:.....	449
Interpretación telefónica X:.....	451
Interpretación telefónica XI:.....	460
Interpretación telefónica XII:.....	461
Anexo III. Cuestionario de la interpretación telefónica y su diferencia a la interpretación presencial en perspectiva de los intérpretes.....	465

AGRADECIMIENTOS

En el largo camino de la redacción de mi tesis doctoral, muchas personas me han ofrecido una gran ayuda. Mi trabajo no podría haberse realizado sin el apoyo incondicional e inestimable de numerosas personas. Quisiera dar las gracias a todas las personas que me han acompañado en este proceso y que han hecho posible este trabajo.

En primer lugar, me gustaría expresar mi más profundo y sincero agradecimiento a mi tutora y directora de tesis, la Dra. Carmen Valero Garcés Garcés, sin cuya colaboración, comentarios, y útiles consejos no habría sido posible presentar este trabajo. Su paciencia y sus palabras de ánimo han sido de gran ayuda cuando me sentía desalentada en los momentos difíciles. Gracias por la rigurosidad, los estímulos y la competencia, por el apoyo y la comprensión en todas las etapas de este proceso.

En segundo lugar, quisiera expresar mi más profundo agradecimiento a mi cotutor de tesis, Dr. Zeng Yu. Gracias por toda la información para realizar y mejorar este trabajo, gracias por estar presente no sólo en esta etapa tan importante de mi vida, sino en todo momento, ofreciéndome la mejor colaboración y buscando lo mejor para mí.

También quisiera agradecer de manera especial y sincera a la co-fundadora de Voze, Adriana Jaime Pérez, por su apoyo y confianza en la búsqueda de los corpus de este trabajo. Ha sido una ayuda preciosa, no solo en el desarrollo de esta tesis, sino también en mi formación como investigadora.

Por último, quería expresar mi más sincero agradecimiento a todos los trabajadores de Voze, y todos los intérpretes chinos que han colaborado en el cuestionario. Me han apoyado y ayudado mucho en la investigación del presente trabajo.

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Tipos de interpretación telefónica considerando la ubicación de las partes. Fuente: Elaboración propia a partir de Rosenberg (2007).	81
Tabla 2	Tipos de interpretación telefónica considerando el contacto visual del intérprete hacia sus clientes. Fuente: Elaboración propia a partir de Díaz (2011).	83
Tabla 3	Lista de las agencias de interpretación telefónica en España en el año 2018. Fuente: Elaboración propia	116
Tabla 4	Universidades completas con plan de estudio de grado sobre interpretación en España. Fuente: Ministerio de educación de España (2019)	121
Tabla 5	Universidades completos con plan de estudio de máster sobre interpretación en España. Fuente: Ministerio de educación de España (2019)	125
Tabla 6	Universidades con plan de estudio sobre interpretación entre chino y español en España (2019). Fuente: Elaboración propia.	126
Tabla 7	Ranking de universidades con plan de estudio de interpretación en China (2018)	129
Tabla 8	Universidades que tienen la carrera de traducción e interpretación entre chino y español en China (2018). Fuente: Elaboración propia	131
Tabla 9	Lista de las minorías étnicas. Fuente: Viaje de China (2016: 2)	134
Tabla 10	Lista de los 20 Chengyu más habituales en la conversación según Turturici (2017). características	141
Tabla 11	Comparación de IT y IP en las	155

	características. Fuente: Elaboración propia	
Tabla 12	Comparación de IT y IP en habilidades y competencias. Fuente: Elaboración propia. Fuente: Elaboración propia	158
Tabla 13	Símbolos de transcripción recomendados en el trabajo de Silverman (2006).	163
Tabla 14	Elemento fundamental a investigar. Fuente: Elaboración propia	166
Tabla 15	Elemento fundamental en la grabación I. Fuente: Elaboración propia	177
Tabla 16	Elemento fundamental en la grabación II. Fuente: Elaboración propia	187
Tabla 17	Elemento fundamental en la grabación III. Fuente: Elaboración propia	198
Tabla 18	Elemento fundamental en la grabación IV. Fuente: Elaboración propia	208
Tabla 19	Elemento fundamental en la grabación V. Fuente: Elaboración propia	219
Tabla 20	Elemento fundamental en la grabación VI. Fuente: Elaboración propia	230
Tabla 21	Elemento fundamental en la grabación VII. Fuente: Elaboración propia	246
Tabla 22	Elemento fundamental en la grabación VIII. Fuente: Elaboración propia	262
Tabla 23	Elemento fundamental en la grabación IX. Fuente: Elaboración propia	269
Tabla 24	Elemento fundamental en la grabación X. Fuente: Elaboración propia	284
Tabla 25	Elemento fundamental en la grabación XI. Fuente: Elaboración propia	290
Tabla 26	Elemento fundamental en la grabación XII. Fuente: Elaboración propia	299
Tabla 27	Duración de cada grabación. Fuente: Elaboración propia	303
Tabla 28	Resultado de los elementos analizados para la interpretación telefónica. Fuente: Elaboración propia	304
Tabla 29	Datos obtenidos sobre el número de intérpretes telefónicos y presenciales con	323

	formación de chino y español. Fuente: Elaboración propia	
--	---	--

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Estrategias para superar las barreras lingüísticas chino-español (frecuencias absolutas)	119
Gráfico 2	Niveles de estudio de los encuestados. Fuente: Elaboración propia	324
Gráfico 3	Cantidad total de interpretación realizada en un año de cada encuestado. Fuente: Elaboración propia	325
Gráfico 4	Cantidad de interpretación telefónica realizada en un año de cada encuestado. Fuente: Elaboración propia	325
Gráfico 5	La necesidad de formación especializada en interpretación telefónica. Fuente: Elaboración propia	326
Gráfico 6	Casos de llegar una llamada de interpretación telefónica. Fuente: Elaboración propia	327
Gráfico 7	Comparación del grado de dificultad entre la interpretación telefónica y presencial. Fuente: Elaboración propia	328
Gráfico 8	Encuestados que prefieren usar la tercera persona durante el trabajo. Fuente: Elaboración propia	329
Gráfico 9	Encuestados que toman notas de toda la información en interpretación presencial. Fuente: Elaboración propia	329
Gráfico 10	Encuestados que toman notas en toda la información en interpretación telefónica. Fuente: Elaboración propia	330
Gráfico 11	Interpretación telefónica sin saber la situación a la que se enfrenten los interlocutores al principio de la conversación. Fuente: Elaboración propia	331
Gráfico 12	Factores más influyentes en la interpretación telefónica según los encuestados. Fuente: Elaboración propia	332

Gráfico 13	Porcentaje de trabajar como el coordinador en interpretación telefónica de los encuestados. Fuente: Elaboración propia	333
------------	--	-----

INTRODUCCIÓN

La figura del interprete existe desde que el género humano tuvo uso de palabra puesto que siempre fueron necesarios los intermediarios entre pueblos de culturas e idiomas distintos para facilitar la comunicación a todos los niveles. En palabras de Hendrik Opdenhoff (2011: 1), “desde los años 80 y 90 del siglo pasado, se ha producido un aumento considerable de los estudios científicos dedicados al ámbito de la interpretación”. Desde el siglo XX hasta la época actual se ha asistido al desarrollo de la globalización, un proceso económico, tecnológico, político, social y cultural a escala mundial que puede entenderse de forma general como la creciente interdependencia entre países, culturas y sociedades. Según Wpos (2014: 1), “con el desarrollo de los intercambios internacionales en todos los aspectos, en nuestra época la interpretación ha llegado a ser una profesión que debe desempeñar especialistas para asegurar la transmisión fidedigna de la información entre el orador y el auditorio”. En los últimos años, la interpretación se ha convertido en necesidad y demanda, utilizada en diversos campos, y también se ha dividido en diferentes modalidades. El intérprete puede trasladar las palabras de los interlocutores de forma presencial o a distancia a través de un medio de comunicación como un teléfono fijo o un teléfono móvil.

Según Kelly (2007: 5), la interpretación telefónica se introdujo por primera vez en 1973 como un servicio gratuito en Australia. En Estados Unidos, la interpretación telefónica se ofreció por primera vez en 1981. Desde entonces, la interpretación telefónica ha sido objeto de investigaciones y estudios científicos (Rosenberg 2007, Kelly 2008, Fernández Pérez 2012 y 2015, entre otros). Cheng (2015: 6) pone de manifiesto que hay pocos estudios dedicados a la interpretación telefónica. En la presente tesis vamos a

estudiar esta modalidad de interpretación tanto a nivel teórico como práctico, comparándola con la interpretación presencial.

En palabras de Hoffman (2013: 43), “la interpretación presencial no se menciona como un tipo de interpretación en sí misma”, es decir, que la interpretación presencial se refiere a todos los trabajos interpretativos que se realizan cara a cara. El mismo autor también señala que “la interpretación presencial permite que el intérprete tenga una idea general de la situación al usar la visión periférica y poder ver claramente a todos los oradores” (Hoffman, 2013: 43). La interpretación presencial, pues, se produce cuando todos los interlocutores, incluido el intérprete, están en la misma ubicación. Esto permite que todas las partes escuchen claramente la comunicación verbal, así como ver la comunicación no verbal, como gestos y expresiones faciales. Si comparamos la interpretación presencial con la telefónica, según mi experiencia laboral como intérprete de ambas modalidades, ésta última, presenta una tarea compleja y difícil que requiere cierta capacidad lingüística y una formación muy específica.

Si bien la interpretación telefónica se utiliza cada vez más, un gran número de investigadores en el campo de la interpretación comunitaria (Gracia-García, 2002; Ko, 2006; Lee, 2007; Rosenberg, 2007) destacan el hecho de que todavía hay una falta de investigación científica y empírica en particular, en el campo de la TI.

Mi interés por la interpretación telefónica surgió a finales del año 2015, cuando llegué a tener conocimiento de la existencia de este tipo de modalidad en el ámbito de los servicios públicos en Madrid, a raíz de mi participación en una interpretación telefónica sanitaria.

De acuerdo con Kelly (2007:3), desde que las empresas comenzaron a utilizar el teléfono como herramienta de marketing en los años 1980 y 1990, el teléfono ya no se

utiliza sólo entre amigos o familia. Con la llegada de los números gratuitos, las empresas comenzaron a facilitar a los clientes el acceso a sus servicios y la compra de sus productos por teléfono. Cada día, en todo el mundo, millones de personas usan el teléfono para temas de negocio y para acceder a cualquier servicio. Es decir, que hoy en día el teléfono se ha convertido en una herramienta indispensable para las personas tanto en su vida personal como profesional. Y en los últimos años el teléfono también representa una herramienta en el campo interpretativo. Rosenberg (2007: 75) señala que “el uso del teléfono como canal de comunicación convierte a la interpretación telefónica en un tipo de interpretación con características distintivas”, y un tema muy interesante para investigar.

Objetivos e hipótesis

La adecuación de la interpretación telefónica, sobre todo en comparación con la interpretación presencial, sigue siendo objeto de debate (Gracia-García, 2002: 4; Ozolins, 2011: 37; Kelly, 2008: 83; Brink, 2014: 20). Lee (2007:5) afirma que “It has not been given any special attention as a result of the assumption that telephone interpreting is the same as on-site interpreting”¹. Cheng (2015: 6) también coincide con este concepto.

Según los criterios de Cheng y Lee, la interpretación telefónica y la interpretación presencial son iguales. Sin embargo, el presente trabajo se desarrolla a partir de la idea que la interpretación telefónica y la interpretación presencial son diferentes tanto en sus características como en la práctica.

¹ “No se le ha prestado especial atención puesto que se opina que la interpretación telefónica es lo mismo que la interpretación en situ o sea la interpretación presencial” (Traducción propia).

El objeto principal de esta tesis doctoral es comprobar esta hipótesis abordando tanto el marco teórico como la práctica. Si, por un lado, la interpretación presencial ya es objeto de muchos estudios, por otro, como indica Cheng (2015: 6), “la interpretación telefónica es un campo todavía poco explorado”. En nuestra investigación, nos basaremos para la parte teórica de la interpretación presencial en estudios anteriores de numerosos expertos, y una serie de grabaciones reales de interpretación telefónica en la combinación lingüística chino-español. Si conseguimos comprobar la certeza de nuestra hipótesis, según la cual la interpretación telefónica es diferente que la modalidad presencial, tanto en sus características como en la práctica, formularemos una propuesta formativa para los intérpretes presenciales antes de que se dediquen a la interpretación telefónica, basándonos en las similitudes y diferencias.

Para corroborar nuestra hipótesis, hemos definido cinco objetivos generales a partir de tres preguntas de investigación.

OBJETIVO GENERAL 1: Estudiar cómo funciona la interpretación telefónica.

OBJETIVO GENERAL 2: Analizar las ventajas y desventajas de este tipo de interpretación.

OBJETIVO GENERAL 3: Comparar los casos de interpretación presencial e interpretación telefónica y analizar este último con respecto al primero.

OBJETIVO GENERAL 4: Estudiar posibilidades de formación específica para este tipo de intérpretes.

OBJETIVO GENERAL 5: Encontrar modos más eficaces y optimizados de llevar a cabo la interpretación telefónica.

Nuestras tres preguntas de investigación son las siguientes:

1. ¿En qué consiste el trabajo de interpretación telefónica y cómo funciona?
2. ¿Qué diferencia hay entre la interpretación presencial y la interpretación telefónica?
3. ¿Las actitudes y funciones del intérprete son iguales en la interpretación presencial e interpretación telefónica en la práctica real?

Metodología y estructura

Una vez establecidos los objetivos, procederemos a definir la estructura y la metodología de cada capítulo de la tesis doctoral. Con el fin de comprobar la hipótesis inicial y contestar a las tres preguntas iniciales, este trabajo se dividirá en dos partes: una primera parte teórica y una segunda parte de carácter empírico. A su vez, siguiendo los primeros dos objetivos generales, la primera parte se divide en cuatro capítulos, los cuales presentan un análisis y crítica sobre la literatura relacionada con la interpretación presencial e interpretación telefónica.

En el capítulo I, se explicarán las bases conceptuales de la interpretación, sobre todo de la interpretación presencial, haciendo referencia a su origen y al desarrollo que se ha producido a lo largo de los años. Para ello, es preciso mencionar las modalidades de interpretación, así como sus características y los escenarios en los que pueden realizarse. Además, estudiaremos la interpretación desde el punto de vista del intérprete, su perfil, sus habilidades y competencias, y los principios fundamentales de la ética profesional del intérprete cuando realiza una interpretación de forma presencial.

El capítulo II se centrará en la realización de un estudio sobre la modalidad de interpretación telefónica, enfocado en el origen y la evolución de ésta a lo largo de los años. En este punto vamos a descubrir cómo la definen los expertos lingüísticos, cómo

funciona, cuáles son sus características y en qué ámbito se aplica. Además de los conocimientos fundamentales de interpretación telefónica, hablaremos de las competencias de los intérpretes telefónicos.

En el capítulo III, para facilitar el estudio práctico de la segunda parte basada en la combinación lingüística chino-español, nos acercaremos a los dos idiomas para conocer más a fondo las dificultades y/o límites a los que se enfrentan los intérpretes telefónicos especializados en estas dos lenguas. Y además analizaremos la aplicación y formación tanto de la interpretación presencial como telefónica en China y España.

En definitiva, esta primera parte constituye la anticipación de la segunda parte más práctica, puesto que cada uno de los factores analizados en la primera parte constituyen la base para el estudio práctico realizado en la segunda parte.

La segunda parte se dividirá en tres capítulos. El capítulo IV analiza los comportamientos de los intérpretes telefónicos y sus funciones en un trabajo real, para compararlos con los del intérprete presencial. A partir de las observaciones de varios expertos lingüísticos sobre el intérprete presencial analizadas en la primera parte, fijaremos una serie de puntos sobre las funciones y los comportamientos del intérprete presencial. Veremos, además, cómo actúan los intérpretes telefónicos a través de un estudio práctico basado en una serie de grabaciones de interpretación telefónica entre chino y español de unos intérpretes telefónicos de la empresa Voze². Para el análisis de este capítulo de la investigación, vamos a emplear una metodología cualitativa. El enfoque cualitativo busca principalmente “dispersión o expansión” de los datos e información, según R. Hernández, C. Fernández y P. Baptista en su estudio sobre la

² Voze es una empresa de interpretación telefónica y traducción fundada el año 2014 en Madrid.
<https://voze.es/>

metodología de la investigación (2010: 10).

En el capítulo V, vamos a analizar unos cuestionarios planteados a los intérpretes de chino y español, con experiencia tanto en interpretación presencial como telefónica, para obtener un resultado significativo desde sus perspectivas sobre la interpretación telefónica y sus diferencias con respecto a la interpretación presencial. En esta parte de la investigación vamos a emplear una metodología cuantitativa. El enfoque cuantitativo pretende intencionalmente “acotar” la información, es decir, medir con precisión las variables del estudio, de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010: 10).

Si los resultados de las investigaciones anteriores son coherentes con nuestra hipótesis inicial demostrando que la interpretación telefónica y la interpretación presencial son diferentes, tanto en las características fundamentales como en la práctica, en el capítulo VI formularemos una propuesta formativa a partir de estos resultados. El propósito es facilitar a los intérpretes la adquisición de las técnicas de interpretación telefónica y garantizar la calidad de su trabajo.

En el último capítulo, presentaremos unas conclusiones de todo el trabajo, tanto de la primera parte como de la segunda, contestando a las tres preguntas que planteamos al principio de la tesis. En este capítulo, realizaremos un balance general de los objetivos alcanzados con el análisis del marco teórico y con el estudio empírico desarrollado en la presente tesis.

Finalmente, además de la bibliografía general que incluye las referencias que se han citado a lo largo del trabajo, serán incluidos tres anexos: 1) una lista de términos en varios ámbitos de la interpretación telefónica entre chino y español; 2) la transcripción de las grabaciones de interpretación telefónica analizadas en el capítulo V; 3) y las preguntas del cuestionario del capítulo VI. Consideramos que estos anexos podrían

resultar de utilidad para aquellos que estén interesados en el tema de la interpretación telefónica entre chino y español, y quieran ampliar sus conocimientos, ya que, por razones obvias de espacio, no hemos podido incluir en el cuerpo de trabajo toda la documentación consultada.

En definitiva, con el presente trabajo pretendemos ir construyendo, paso a paso, el marco teórico y práctico de las investigaciones en interpretación telefónica. Nuestro propósito es dar un paso adelante y novedoso en el estudio de esta tipología interpretativa y todos sus matices, que permitirá actualizar los conocimientos sobre el tema y establecer nuevas líneas de investigación futuras.

Primera Parte

Marco teórico de la interpretación presencial e interpretación telefónica

Capítulo 1. Introducción a la interpretación

Introducción

Para poder llevar a cabo el trabajo de análisis propuesto, es necesario primero explicar la definición, además de las modalidades y características de la interpretación. Antes de analizar la interpretación telefónica y hacer la comparación con la modalidad presencial, explicaremos primero las bases conceptuales de la interpretación, sobre todo de la forma presencial, tanto en la actividad de mediación lingüística como en la labor del intérprete. Este capítulo se divide en varios apartados con el fin de ser una guía para los siguientes capítulos y una base teórica en la comparación con la interpretación presencial.

1.1. Definición y conocimiento de la interpretación

La Asociación Internacional de Intérpretes de Conferencia (AIIC) define la interpretación como un “acto de verter oralmente a la lengua terminal un mensaje producido en lengua origen.” Según Phelan (2001:6), el intérprete “traduce oralmente lo que él o ella escucha en otro idioma”. Y Hale (2007: 3) la define como “traducción de la palabra hablada”.

Carmen Suárez (2014:25) define la interpretación de la siguiente forma:

Es una actividad humana que data del principio de la creación de pueblos, culturas y lenguas, y que surge para facilitar la comunicación entre personas que no comparten una misma lengua. Durante la última mitad del siglo XX y comienzos del siglo XXI, se ha sido testigo de la positiva transformación y evolución que la interpretación ha sufrido, convirtiéndose en una profesión desempeñada por especialistas en su gran mayoría.

Según Castaño (2015: 8), la interpretación apareció en las primeras civilizaciones a partir del año 5.000 a.C. cuando surgió la escritura en Mesopotamia, Egipto y China.

Zhong y Wang (2010:10) clasifican principalmente cuatro perspectivas de la actividad interpretativa, que son: “interpretar como procesamiento de información; interpretar

como habilidades de componentes; interpretar como procesamiento cognitivo; interpretar como interacción social; e interpretar como una actividad sociocultural”.

1) Interpretar como procesamiento de información.

La idea de interpretar como un proceso de conversión del lenguaje se remonta al artículo más antiguo escrito en inglés en la literatura sobre la interpretación, titulado "Interpretación de Conferencia" de Glémet (1958: 106). En este artículo, se postula que el intérprete "debería transformar el discurso del hablante en otro idioma con la misma lealtad que el sonido difundido", y hay que considerar el trabajo del intérprete como "transformación de palabras" más "sintaxis laberinto". Lo que el intérprete tiene que hacer es "esforzarse por la correspondencia lingüística".

2) Interpretar como habilidades de componentes.

La investigación sobre la interpretación desde esta perspectiva se centra en la composición y enseñanza de las habilidades interpretativas. Los estudios representativos incluyen: el modelo de interpretación de Gile (1995: 78), y el modelo de enseñanza de la interpretación en China basado en Bao Gang (1998), Lin Yuru (1999: xxiv), Zhong Weihe (2003: 63-65) y Liu Heping (2013). Centrándose en el proceso de interpretación, Gile (1995: 80) reúne las habilidades necesarias para el proceso interpretativo, enfatiza la importancia de la comprensión en el proceso de interpretación y propone específicamente un modelo de comprensión para la interpretación: C (Comprensión) = $KL + ELK + A$ (Conocimiento de la lengua + Conocimiento extralingüístico + Análisis).

3) Interpretar como procesamiento cognitivo.

Los estudios representativos de estas perspectivas incluyen: el “modelo de esfuerzo” (Effort Models) de Gile, y los estudios de neurolingüística y neurofisiología realizados por la Universidad de Trieste en Italia. El “modelo de esfuerzo” de Gile (1995: 179,

citando en Castilla, 2017: 9) proporciona dos conjuntos de fórmulas de dos aspectos: interpretación consecutiva e interpretación simultánea. El significado básico de este modelo de Gile se puede expresar mediante una fórmula de este tipo: $I = L + P + M + C$, es decir: Interpretación = energía para escuchar + energía para la salida de interpretación + energía de la memoria de trabajo + sinergia.

4) Interpretar como interacción social.

El punto de vista principal de esta perspectiva de la interpretación es que se trata de una actividad lingüística que no es solo un comportamiento de conversión del lenguaje, de procesamiento de la información y de procesamiento cognitivo, sino también una actividad de interacción comunicativa. Según Wadensjö (1998, citando en Zhong y Wang, 2010:10), los principales participantes en las actividades de interpretación son: oradores, oyentes, intérpretes, organizadores de actividades de interpretación, proveedores, etc. Entre ellos, el intérprete desempeña el papel no solo de "tubo de sonido" entre el hablante y el público, sino que también de coordinación del discurso, de la comunicación e incluso de coordinación cultural entre las dos partes.

5) Interpretar como actividad sociocultural.

Kirchhoff (1976) propuso el modelo de "sistema de comunicación tripartita en dos idiomas" de interpretación, según el cual en las actividades de interpretación el intérprete actúa como un "puente" entre el idioma de origen y el idioma de destino y los dos contextos socioculturales. Según Kirchhoff, es necesario utilizar la interpretación como una interacción social en un contexto sociocultural específico. Para estudiar el proceso de interpretación, es necesario examinar el escenario donde se desarrolla la actividad, ya que la escena es una parte integral del significado, y, además, el papel de las partes involucradas en las actividades de interpretación no puede ser ignorado,

porque las personas son parte de la escena comunicativa. En resumen, es necesario no solo examinar el comportamiento de la interpretación desde la perspectiva de la cognición, sino también estudiar las actividades de interpretación desde la perspectiva de la cultura social.

Angelelli (2004: 1) también describe a los intérpretes como “agentes vitales entre la cultura y las lenguas”. Es decir, que el aspecto cultural es un sector importante para la interpretación y que la función del intérprete no es unitaria. Según Wadensjö (1998, citando en Angelelli, 2004: 18), la interpretación se realiza con el objetivo de “facilitar la comunicación y de construir el significado junto con las partes involucradas en la transacción de interpretación”. La interpretación no se limita únicamente al plano lingüístico, sino que también se desarrolla en la expresión oral.

1.2. Modalidades y tipos de interpretación

Tal y como hemos visto, la interpretación se define como una actividad de expresión oral que consiste en una transferencia de información binaria de un idioma origen a un idioma terminal con el propósito de facilitar la comunicación entre los oradores. Sin embargo, esta actividad, como indica Jiménez Ivars (2002: 1), se presta a diferentes tipologías: “el momento de la interpretación respecto al enunciado original, el tipo de interacción entre los participantes o el lugar donde se produce la interpretación”, y de acuerdo con Merlini y Favaron (2003: 206), “estas categorías a menudo se superponen y los límites pueden volverse poco definidos”. Brink (2014: 13) también afirma que “no sólo hay numerosas definiciones de la interpretación, sino también existen numerosos modos de categorizarla”. Por todo esto, se hace necesaria una clarificación y categorización de la interpretación con el propósito de definir modos, características, requisitos, funciones y similitudes en los procesos comunicativos. González Rodríguez

(citado en Flores Acuña y Arboleda Goldaracena, 2012: 2) utiliza la palabra “modalidad”, entendida como variante o modo de realizar la interpretación. Asimismo, Torres Díaz (2004: 16) prefiere hablar de “modalidades” y de “tipos” para referirse a las diferentes formas de interpretar.

Jiménez Ivars (2002: 1) menciona tres grandes modalidades interpretativas que son: la interpretación simultánea, la interpretación consecutiva, y la interpretación bilateral o de enlace. Y, además, Zahran (2007: 16) señala que “los tipos de interpretación estudiados en la configuración incluyen en orden alfabético: comunidad, conferencia, tribunales, acompañamiento, medios e interpretación remota”. Hay otros autores también que han mencionado criterios similares. Zhong y Wang (2010: 7) señalan que, de acuerdo con los diferentes métodos de interpretación, “la interpretación se puede dividir en dos tipos: interpretación consecutiva e interpretación simultánea”. Según las diferentes configuraciones de la interpretación, ésta incluye “interpretación de conferencias, interpretación en los servicios públicos, interpretación judicial, y etc.”.

1.2.1. Modos y formas de interpretar

En este apartado vamos a centrarnos en los tres modos de interpretar que menciona Jiménez Ivars (2002: 1): la interpretación simultánea, la interpretación consecutiva y la interpretación bilateral o de enlace. La ASATI³ las distingue de la siguiente manera:

Interpretación consecutiva: El/la intérprete transmite en bloque las informaciones que recibe en lengua origen sin necesidad de un equipo técnico, y con posterioridad a la emisión del discurso original (2016: 6).

Interpretación simultánea: El/la intérprete trabaja aquí en una cabina insonorizada. A través de un equipo técnico recibe la información en lengua origen que vierte en lengua meta prácticamente de forma simultánea (2016: 6).

Interpretación bilateral o de enlace/Intérprete acompañante: El/la intérprete hace de intermediario/a entre dos (o a veces más) personas que hablan dos lenguas distintas (2016: 6).

³ ASATI: Asociación Aragonesa de Traductores e Intérpretes.

Según Campos (1995: 176), en la interpretación consecutiva, “el intérprete realiza una traducción posterior al momento en el que se produce la conversación”. Mientras que en la interpretación simultánea “el intérprete reformula sincrónicamente el discurso del orador”. Para diferenciarlas, Jiménez Ivars (2002: 2) indica dos posibilidades básicas: “en la modalidad consecutiva, la enunciación del texto origen oral debe interrumpirse cada cierto tiempo antes de producir la reformulación”; “en la modalidad simultánea la enunciación del texto origen oral se realiza sin interrupciones y la reformulación es paralela”. Es decir, que un aspecto importante que permite distinguir si se trata de interpretación consecutiva o simultánea son las interrupciones que se producen a lo largo del discurso.

Sin embargo, siendo dos modalidades de interpretación, tienen una relación estrecha entre ellas. Como indica Lola (2016: 1), “tanto en la simultánea como en la consecutiva, el intérprete juega un papel clave en el intercambio entre interlocutores cuya lengua y cultura son diferentes”. Es decir, que los intérpretes de ambas modalidades tienen algunas funciones o habilidades en común. García Ormaechea (2017: 9) afirma que si “un solo intérprete interpreta en dos direcciones justo después de cada una de las intervenciones de los interlocutores”, se conoce como interpretación bilateral. Es decir, que la interpretación bilateral se podría conocer como una interpretación consecutiva en dos direcciones.

1.2.1.1. Interpretación simultánea

En lo que respecta a la modalidad de interpretación simultánea, Herbert (1978: 7) afirma que “la interpretación simultánea se introdujo poco antes de la Segunda Guerra Mundial, pero los delegados no confiaban en el modo recién introducido porque no podían verificar las traducciones y había demasiados errores”. En palabras de Nogary Rocha

(2006: 2), “la interpretación simultánea consiste en transmitir un mensaje de un idioma origen (que es el idioma de partida desde el que se traduce o se interpreta) a un idioma meta (que es el idioma de partida desde el que se traduce o se interpreta) en tiempo real”.

La AICE⁴ (2011, citado en Aranda y García, 2013: 106) la define como “una actividad compleja de procesamiento cognoscitivo integrada por una serie de procesos interdependientes que permite al oyente recibir la traducción del discurso original en tiempo real”. De acuerdo con Stampa (2016: 14), según la Dirección General de Interpretación de la Unión Europea (DG SCIC, 2016), “el intérprete de la interpretación simultánea reformula el discurso del orador con un décalage de pocos segundos”. Por tanto, según Martha Hobart (2010: 3), es necesario tener en cuenta dos elementos en la interpretación simultánea: “las cabinas y los equipos”. Burela (2010: 3) también señala que en la interpretación simultánea “es necesario tener dos elementos: las cabinas propiamente dichas y los equipos.”

Zahran (2007:17) describe el proceso de la interpretación simultánea de la siguiente manera:

En el proceso de interpretación simultánea, el intérprete, aislado en una cabina insonorizada, recibe un discurso a través de los auriculares y lo transmite a través de un micrófono a la audiencia al mismo tiempo. Tomando el mensaje original segmento por segmento, el intérprete no necesita tomar notas o memorizar grandes fragmentos del original.

Y, además, la AIIC describe el proceso de trabajo de la interpretación simultánea como se indica a continuación⁵:

El intérprete se sienta en una cabina, delante de un micrófono, escucha un mensaje entrante en el idioma de partida a través de unos auriculares y lo transmite a través del micrófono a los que escuchan en el idioma de llegada. Debido a los elevados niveles de concentración necesarios, cada intérprete no trabaja por lo general más de treinta minutos seguidos. Los intérpretes hablan a través de un micrófono, y los delegados escuchan la traducción mediante auriculares.

⁴ AICE: Asociación de Intérpretes de Conferencias de España.

⁵ <http://www.asati.es/img/not/docs/informaciontecnica.pdf>

Cartaphilus (2008: 100) detalla esta actividad afirmando que “el intérprete, sentado en una cabina insonorizada, escucha al orador a través de unos auriculares, mientras va traduciendo el discurso original a otra lengua, con un décalage o diferencia temporal de pocos segundos”. Cartaphilus (2008: 101) señala que “normalmente trabajan dos intérpretes en cabina, que se alternan cada 20 o 30 minutos, dependiendo de la dificultad del tema tratado”. La ASATI (2018: 3) también afirma que “el discurso se interpreta simultáneamente, con una dilación de únicamente dos o tres segundos, y los intérpretes trabajan en cabinas insonorizadas, en equipos de dos o tres”.

A partir de la definición de interpretación simultánea, podemos analizar sus características principales:

1. Escuchar y hablar casi simultáneamente.
2. La velocidad de interpretación simultánea se ve afectada directamente por la velocidad del habla.
3. Los requisitos de interpretación son comprensibles.

De acuerdo con la ASATI (2016: 11), hay tres requisitos básicos en la interpretación simultánea, que son: “ver, oír, y naturalmente respirar”. La misma asociación (2016: 7) indica la importancia de la visibilidad en esta modalidad interpretativa, afirmando que “las cabinas deberán tener amplios cristales claros y antirreflectantes en la parte delantera y en los laterales, de forma que se tenga una visión adecuada de toda la sala y sea posible la comunicación visual entre los intérpretes de las distintas cabinas”.

Según lo que indican los autores anteriores podemos entender la interpretación simultánea como una actividad que permite interpretar el contenido en tiempo real, el discurso y la interpretación se llevan a cabo casi simultáneamente, sin detenerse. En la mayoría de los casos, la interpretación simultánea se realiza a través de equipos

especializados. El intérprete se sienta en una cabina, escucha el discurso del orador a través de los auriculares y usa el micrófono para difundir el contenido interpretando al oyente. Esto permitirá hablar e interpretar sin interferencias. Al mismo tiempo, cada oyente tendrá un dispositivo receptor inalámbrico, y podrá elegir el idioma que necesita para escuchar el contenido interpretado a través de los auriculares.

Según JR Language Translation Services (2016: 1), “la interpretación simultánea se usa en grandes reuniones internacionales”. Martha Hobart (2010: 5) señala que la interpretación simultánea también se emplea en los siguientes tipos de reuniones: “de negocios y comerciales, de agencias internacionales, de asociaciones profesionales; de ONG y etc”.

En una reunión internacional se necesitan intérpretes de varios idiomas, cada sala corresponde a un idioma. En palabras de Mezcu (2010: 61), “las distintas interpretaciones son simultáneas con respecto a sí mismas, es decir, se podrían escuchar los discursos en diferentes lenguas al mismo tiempo, pero no son simultáneas con respecto al discurso original”. Según Isimultánea (2016: 1), la cabina de aislamiento acústico es un elemento muy importante, y “se requiere una cabina por cada idioma que se va a interpretar”, como se muestra en la figura 1.

Figura 1. Cabinas de interpretación simultánea



Fuente: Linkterpreting (2018)⁶.

Según la AICE⁷ (2018: 1), la interpretación se subdivide en tres tipos: interpretación simultánea en cabina, interpretación simultánea susurrada (chuchotage), e interpretación simultánea con Infoport.

1. Interpretación simultánea en cabina: El sistema de interpretación simultánea en cabina es la modalidad más adecuada para grandes congresos, seminarios especializados y/o reuniones internacionales con dos o más lenguas de trabajo. Es el sistema técnicamente más complejo y el de mejores resultados también, ya que la interpretación se realiza en tiempo real sin límite en el número de oyentes.

En este tipo, como señala la AICE (2018: 1), “las cabinas son insonorizadas con equipo de sonido ad hoc y la presencia de un técnico de sonido”. De acuerdo con Burela (2008: 2), los requisitos para las cabinas fijas de interpretación simultánea se establecen en la norma UNE 74162 de AENOR (ISO 2603:1998): Cabinas de Interpretación Simultánea - Características generales y equipo. Dicha norma incluye algunos puntos importantes en cuanto a la cabina fija de interpretación simultánea, tal como:

Ubicación de las cabinas de interpretación (4.1, 4.2).

Cabina de control de sonido (4.2.2).

Tamaño de las cabinas (4.5)

Visibilidad (4.6.)

Puerta, ventana, ventilación y climatización (4.2, 4.7, 4.9).

⁶ Página de consulta:

“https://www.google.com/search?q=Cabinas+de+interpretaci%C3%B3n+simult%C3%A1nea&rlz=1C1NHXL_zh-CNES730ES733&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKewirkvDngM_fAhVDx1QKHRvGDNYQ_AUIDigB&biw=1280&bih=617#imgrc=ggXz8pjYcgqaJM”

⁷ AICE: La Asociación de Intérpretes de Conferencia de España. <https://www.aice-interpretes.com/es/interpretacion-simultanea.php>

Instalaciones interiores de la cabina (5.).

Superficie de trabajo y espacio para guardar documentos (5.4).

Facilidades para el intérprete (6.)

Aislamiento e insonorización (7.).

Panel de control de los intérpretes (8.) y funciones de control (9.).

El uso del sistema de megafonía junto con el sistema de interpretación simultánea (12.).

2. Interpretación simultánea susurrada (chuchotage): Además de la interpretación simultánea realizada en cabinas, existe otra modalidad sin cabina. Según Cartaphilus (2008: 100), se trata de la “interpretación susurrada o chuchotage”:

Es igual que la interpretación simultánea pero sin cabina. El intérprete se sienta al lado del oyente y va interpretando en voz baja el discurso que va oyendo en la sala. Suele utilizarse en eventos con pocos asistentes extranjeros o en reuniones en donde se hablan más de dos idiomas. Resulta bastante molesta para los asistentes, ya que por muy bajo que sea el tono del intérprete, se le escucha levemente en toda la sala.

La AICE (2018: 1) afirma que, en esta modalidad de interpretación simultánea, el intérprete “susurra al participante los mensajes del emisor, en tiempo real y sin necesidad de equipo técnico”, y, además, “requiere claridad en la recepción del sonido original por parte del intérprete”. Es idónea para “entrevistas, visitas o reuniones de corta duración donde todos los participantes comparten el mismo idioma de trabajo salvo una o dos personas”.

3. Interpretación simultánea con Infoport: Además de la interpretación simultánea tradicional en la que se utiliza equipo audiovisual como cabinas, receptores para los oyentes, técnicos de sonido, pantallas de plasma, proyectores y otros materiales, Dixit⁸ (2012: 1) afirma que “existe la interpretación simultánea con maleta

⁸ Dixit: <http://www.dixit.es/interpretacion-simultanea-con-maleta-infoport/>

infoport”. La AICE (2018: 1) afirma que Infoport es “un moderno sistema de interpretación simultánea portátil e inalámbrico, comúnmente conocido como “la maleta”. Dicho dispositivo incluye un sencillo transmisor con un pequeño micrófono para el orador y receptores para los oyentes”. Con la maleta infoport la interpretación simultánea se realiza de la siguiente forma: el intérprete o intérpretes utilizarán un micrófono que viene dentro de la maleta para transmitir el mensaje a los oyentes y estos últimos se pondrán unos receptores para poder escuchar el mensaje de los intérpretes. Dixit (2012: 1) recomienda utilizar esta modalidad en las pequeñas reuniones (20 asistentes como máximo), visitas guiadas, sesiones en fábrica o plantas en las que la mayoría de personas conoce las dos lenguas de trabajo y cuyo desarrollo no permite la utilización de una cabina de interpretación y la presencia de un técnico, porque “es más económica para el cliente que desembolsa el pago final y a esto añadir la comodidad en el funcionamiento porque no existe montaje”.

1.2.1.2. Interpretación consecutiva

Según Estébanez (2012: 8), “Van Hoof fue quien proporcionó una de las primeras definiciones al respecto”. Van Hoof (1962: 36; c.p. Iliescu, 2005: 37) afirma que dicha modalidad “es la forma más antigua de interpretación” y que “ofrece la ventaja de la presión y la elegancia”.

Cartaphilus (2008: 100) indica que, en la interpretación consecutiva, “el intérprete se sienta junto al orador y toma notas del discurso que se está pronunciando. Cuando el orador hace una pausa, el intérprete repite el discurso en la lengua de llegada y cuando termina, el orador retoma su discurso”. De acuerdo con Stampa (2016: 14), según la Dirección General de Interpretación de la Unión Europea (DG SCIC, 2016) en cuanto a la interpretación consecutiva, “se trata de reproducir un discurso de 10-15 minutos de

duración aproximadamente una vez el orador ha terminado de hablar y con la ayuda de unas notas que se han tomado durante el discurso”.

Gile (2009, citando en Ribas, 2015: 7) también propone una subdivisión en tres esfuerzos: “el esfuerzo de escucha y análisis, el esfuerzo de memoria y el esfuerzo de producción”.

Iliescu (2001: 39, citado en Ibáñez, 2014: 9) destaca tres rasgos fundamentales que diferencian a la interpretación consecutiva de la simultánea:

1. La separación de las fases de comprensión y de reexpresión, de modo que el intérprete no sufre las limitaciones de tiempo que sí existen en simultánea.
2. El momento en el que se materializa la fase de comprensión del mensaje, que en consecutiva se produciría durante la toma de notas, mientras que en simultánea tendría lugar directamente al mismo tiempo que la producción del discurso.
3. En la interpretación consecutiva, el intérprete tendrá el tiempo necesario para analizar la estructura del discurso durante la intervención del orador.

Lola (2016: 1) también señala que la principal diferencia entre la interpretación simultánea e interpretación consecutiva, “reside en separar la fase de comprensión de la fase de reproducción del mensaje”.

Según los "modelos de esfuerzo" (Effort Models) de Gile (1995: 179), como ya hemos visto en el primer apartado de este capítulo, hay dos conjuntos de fórmulas para la interpretación consecutivas y la interpretación simultánea. Gile propone dos etapas para el modelo de interpretación consecutiva. En la primera etapa, $CI = L + N + M + C$ (interpretación consecutiva = escucha y análisis + toma de notas + memoria a corto plazo + coordinación), a diferencia del modelo de interpretación simultánea, podemos

ver que se toman notas. Y en la segunda etapa, propone la fórmula CI = Rem. + Lectura + P (interpretación consecutiva = recordando + lectura de notas + producción). Gutiérrez (2017:1) también señala que “en la interpretación consecutiva existe un elemento adicional que no entra en juego en la interpretación simultánea: la toma de notas”.

En resumen, en la interpretación consecutiva, el intérprete espera hasta que el orador haya terminado antes de empezar el discurso en otro idioma. Es decir, que el intérprete comienza a traducir una vez el orador termina o hace una pausa en su discurso.

Hale (2007: 10) subdivide la interpretación consecutiva en “larga interpretación consecutiva” y “corta consecutiva” (según el diálogo). La NAJIT⁹ opina que “la interpretación consecutiva es una interpretación verdadera y precisa de un idioma a otro, hablada brevemente, sin omisiones ni adornos, para que las partes puedan entenderse lenta y deliberadamente”. En *Najit Position Paper*¹⁰ se señala que hay tres puntos importantes que el intérprete debe considerar en la interpretación consecutiva: “1. escuchar atentamente a cualquier parte que está hablando. 2. Estar preparado para tomar notas para ayudar en el recuerdo. 3. Interpretar con precisión”.

Por eso, podemos ver que, en la interpretación consecutiva, el intérprete se sienta y escucha el idioma de origen mientras toma notas. Cuando el orador termina o se detiene para esperar la interpretación, el intérprete reexpresa de manera precisa y completa todo el contenido del discurso de origen con un acento neutro y claro.

Jiménez Ivars (2002: 3) afirma que hay algunas situaciones en las que podría aplicar la interpretación consecutiva, “en situaciones dialógicas”, por ejemplo, “entrevistas,

⁹ NAJIT: National Association of Judiciary Interpreters & Translators, 206-267-2300, www.najit.org.

¹⁰ <https://public.courts.alaska.gov/web/language/docs/modes-interpreting.pdf>

negociaciones, debates, conferencias, cursos, exámenes, interrogatorios y ceremonias”, y “en situaciones monológicas, más propias de discursos políticos, militares, religiosos, conferencias, charlas, informes y presentaciones, que presentan una alocución preparada y planificada ante una audiencia pública”. Cartaphilus (2008: 100) recomienda utilizar esta modalidad interpretativa “para ponencias, ruedas de prensa o eventos que no excedan la media jornada”.

Montalvo (2006: 18) menciona tres herramientas de la interpretación consecutiva, que son: la memoria de trabajo, la toma de notas y la improvisación.

Según Montalvo (2006: 18), “en la interpretación consecutiva, la memoria de trabajo se emplea para recordar la información del discurso original”. Y en cuanto a la toma de notas, indica que “muy a menudo los intérpretes podrían enfrentarse a discursos largos, complejos y sin interrupciones, de hecho, la toma de notas es una de las características más representativas de la interpretación consecutiva”. Ibáñez (2014: 16) indica la importancia de la toma de notas en la interpretación consecutiva, que “radica en tratarse del proceso complementario al de memorización dentro de la actividad de retención”, es decir, “las notas únicamente sirven de apoyo y nunca sustituirán el proceso de memorización”. ASATI (2016: 4) también señala en su artículo *Información Técnica Sobre Interpretación* que “el intérprete puede basar su restitución en su memoria, aunque en la práctica esto sucede con muy poca frecuencia ya que, dadas las limitaciones de la memoria humana, se suele recurrir a estrategias como la toma de notas”.

La comprensión de un discurso cuando nos referimos a la interpretación consecutiva no se limita a la comprensión de las palabras del orador, “sino a las ideas, ya que son las ideas las que van a interpretarse” (Ribas, 2015: 7, citando a Jones, 1998). Jones afirma

que “el intérprete debe ordenar las ideas en su cerebro para ser capaz de recordarlas y reproducirlas de forma significativa” (Ribas, 2015: 8). Gutiérrez (2017: 1) señala tres puntos clave que hay que tener en cuenta en la interpretación consecutiva: “escuchar, entender y analizar”. Es decir, que la toma de notas es indispensable pero no es el objetivo final de la interpretación consecutiva, es un medio de apoyo. Gutiérrez (2017: 1) indica que “cada intérprete podría tener su propia manera de apuntar, se trata de un medio que le permite al intérprete alcanzar un fin: la comunicación de un mensaje de forma clara y concisa en otro idioma”.

El tercer factor que comenta Montalvo (2006: 24) es “la improvisación”. Una vez ya se haya realizado la toma de notas, el intérprete reproduce la información según los apuntes y su memoria de trabajo, “pero en la fase de reexpresión interviene un tercer factor personal que es el que hace que nunca haya dos interpretaciones iguales de un discurso, ni siquiera por parte de un mismo intérprete”

1.2.1.3. Interpretación bilateral

Además de la interpretación simultánea y consecutiva, existen otros tipos entre los que cabe destacar la interpretación bilateral, que se realiza frase por frase, bien porque según Cartaphilus (2008: 100), “el contenido es muy específico y se tiene que reproducir de la forma más fiel posible o bien porque se da un cara a cara entre los hablantes y es necesario interpretar las intervenciones de ambas partes por turnos, como si se tratara de un diálogo”.

En la interpretación bilateral, Zahran (2002: 23) afirma que “los intérpretes trabajan en dos direcciones con cada uno de los idiomas involucrados convirtiéndose indistintamente”. Trovato (2004: 2) la define como una “modalidad de mediación

lingüística oral [...] en la que están implicados dos interlocutores o grupos de interlocutores que se diferencian en términos de lengua y cultura”. La ASATI (2016: 6) afirma que esta modalidad de interpretación también se conoce como "interpretación de enlace" o "interpretación de diálogo". Acuña y Goldaracena en su estudio de la interpretación bilateral de italiano y español ponen de relieve algunas opiniones de varios autores sobre esta modalidad de interpretación:

La mediación oral que se realiza por un sólo intérprete, en las dos direcciones, e inmediatamente después de cada una de las intervenciones de los interlocutores presentes en la situación comunicativa. El contacto directo, la bidireccionalidad y la dimensión interpersonal de la interacción cara a cara constituyen sus rasgos más distintivos (Aís, Sánchez y Stévaux, 2001: 48).

Según JR Language Translation Services (2016: 1), “la interpretación bilateral es un tipo de interpretación consecutiva pero en vez de traducir el mensaje de una sola persona, se traducen conversaciones entre muchas personas”.

Según Trovato (2011: 2), normalmente, este tipo de interpretación se utiliza en “reuniones de negocios, centros de inmigración, cárceles u hospitales”. Fernández Álvarez (2015:7) también afirma los ámbitos en donde se utiliza este tipo de interpretación: “situaciones de enfermedad, trámites policiales o de inmigración, o juicios”. Se utiliza más en pequeñas reuniones o cuando hay pocas personas que requieren los servicios de un intérprete. Asimismo, la ASATI (2016: 6) indica que “este tipo de interpretación se emplea típicamente en situaciones como: reuniones de negocios, ruedas de prensa, entrevistas, etc.”. Por tanto, es importante que el intérprete en este tipo de interpretación sepa gestionar el estrés y la tensión añadidos que conlleva la situación comunicativa. Según Fernández Álvarez (2015:7), “debe prestar particular atención a los gestos, las intenciones y el lenguaje elegido por los interlocutores”. Tal como dijimos en la parte de interpretación consecutiva, según la ASATI (2016: 4), “el lenguaje no verbal (especialmente el contacto visual) adquiere especial importancia”,

tanto en la interpretación consecutiva como en la interpretación bilateral. Dichas modalidades incluyen la interpretación de forma presencial y cara a cara.

De acuerdo con Alvarez (2015: 7, citando Aís y Sánchez, 2001: 62-69), la interpretación bilateral tiene tres características principales:

1. El contacto directo y el espacio compartido entre intérprete e interlocutores;
2. El carácter bidireccional de la interpretación, que hace que el intérprete deba cambiar constantemente de código lingüístico;
3. La diversidad de contexto y situaciones en los que puede darse y las diferencias culturales entre los interlocutores.

1.2.2. Modalidades por configuración

Como hemos comentado previamente, la interpretación consecutiva es esa modalidad en la cual el intérprete se sitúa al lado de los oradores, toma notas del contenido del discurso, y a continuación, lo reproduce con precisión en otro idioma. Como indica Durban (2010: 9), “se establecen intervenciones y turnos de palabra de una duración asumible para el intérprete, el orador y el público”. En cambio, la interpretación simultánea se realiza en el mismo momento en el que se escucha el discurso original de dicha persona, o sea, en tiempo real y de forma paralela al discurso.

No obstante, la interpretación se utiliza en una amplia gama de situaciones. Otros autores afirman que a partir del contexto, se puede distinguir entre interpretación de conferencia y comunitaria o de servicios públicos (Hertog y Reunbrouck en Erasmus, 1999: 266; Merlini y Favaron, 2003: 206). Phelan (2001: 12) también menciona la interpretación telefónica y la interpretación judicial (Phelan, 2001: 20), y Hale (2007: 28) también incluye la interpretación comercial en esta categoría. Si la dividimos según la

configuración, podríamos tener los siguientes tipos: interpretación de conferencias, interpretación de acompañamiento, interpretación en los servicios públicos, interpretación en los medios audiovisuales, interpretación judicial y jurídica, e interpretación remota.

Interpretación de conferencias

En 1958, Glémet (1958: 105) de la Universidad de Ginebra escribió que "hasta hace 20 años, nadie podía imaginar que la interpretación de conferencias pudiera ser un tema de serios artículos". Este documento se convirtió en el primer documento de interpretación publicado en el mundo de habla inglesa. En 1957, la interpretación de conferencias se convirtió en el tema de una tesis de maestría, redactada por Eva Paneth (1957/2002) de la Universidad de Londres, y titulada "Una investigación sobre la interpretación de conferencias".

En palabras de Jiménez Ivars (2002: 5), "los marcos donde tiene lugar la interpretación de conferencias son, por una parte, congresos, jornadas, seminarios, simposios, etc". Según la misma autora, "el intérprete trabaja fundamentalmente con glosarios elaborados personalmente, conseguidos a través de un colega o de la organización del evento". Zahran (2007: 17) indica que se suele emplear el término interpretación de conferencias como "sinónimo de interpretación simultánea aunque a menudo incluye la interpretación consecutiva".

De acuerdo con Wu (2011: 4), "conocer por adelantado el tema de la conversación y lo que van a discutir ayudará al intérprete a hacer bien su trabajo y evitar errores", porque un intérprete de conferencias puede tener varios trabajos de distintos ámbitos en un determinado periodo. Díaz Galaz (2012: 1) lo explica del siguiente modo:

Un intérprete de conferencias puede trabajar una semana en un congreso científico sobre los últimos adelantos en el tratamiento de un tipo raro de cáncer, la semana siguiente en un seminario sobre el mantenimiento de un tipo específico de maquinaria y, antes de terminar la semana, puede haber tenido que interpretar en la negociación de un nuevo contrato entre dos empresas multinacionales (Díaz Galaz, 2012: 1).

Por lo tanto, en la interpretación de conferencias, los intérpretes deben conocer el tema principal de la interpretación con anticipación y tener tiempo suficiente para prepararse para la interpretación.

Interpretación de acompañamiento

Según Zahran (2002: 20, citando Mikkelsen, 1999), la interpretación acompañante se refiere a la “interpretación que se realiza durante las visitas in situ realizadas por figuras oficiales, ejecutivos de negocios, inversores, etc. a fábricas, edificios”. Jiménez Ivars (2002: 6) también indica que este tipo de interpretación se realiza principalmente para facilitar la negociación así como “la adquisición o intercambio de información en el marco de un grupo pequeño de profesionales del ámbito comercial, financiero, turístico, académico, científico-técnico, diplomático, periodístico, deportivo, artístico, militar, religioso, etc”. Y afirma (2002: 6) que el intérprete, en ocasiones, ejerce una función añadida, la de “acompañar a los clientes como guía”.

Interpretación en los servicios públicos

El primer artículo sobre este tipo de interpretación en España fue presentado y publicado por Valero Garcés de la Universidad de Alcalá, bajo el título “¿De qué me hablas? ¿Una nueva especialización en los Estudios de Traducción?” (1997: 267-277). En cuanto a definir este tipo de interpretación, en inglés, hay una variedad de términos para esta actividad intercultural, como, por ejemplo, “community interpreting” (interpretación comunitaria). También existen nombres específicos basados en la

profesión, como afirma Valero Garcés (2014: 27): “healthcare interpreter, intercultural health mediator, cultural interpreter, community interpreter, legal interpreter, etc¹¹”. Ann Corsellis (2003: 271) señala que el Reino Unido y algunos países europeos prefieren el nombre de “interpretación en los servicios públicos” que “interpretación comunitaria”, este último también es el nombre comúnmente utilizado en otros países pioneros, como Estados Unidos, Canadá, Australia y Nueva Zelanda.

Hay autores que prefieren utilizar el nombre de “interpretación comunitaria” como, por ejemplo, Torres Díaz (2004:17). Valero Garcés (2005: 37) prefiere adoptar la denominación de “interpretación en servicios públicos”, pero recalca que, en otros ámbitos académicos, como la Universidad de Granada, se habla más bien de “interpretación social”. Siguiendo estos criterios, utilizaremos el nombre popular de “interpretación en servicios públicos”.

En principio, como comenta Hernández (2009: 429), el servicio público “está vinculado con un régimen jurídico exorbitante con respecto al derecho civil, lo que hace que éste posea una referencia directa a la dicotomía tradicional del derecho administrativo del gobernante confrontado con el gobernado o la administración pública frente al administrativo”. Incluye, por ejemplo, servicios de salud, instituciones gubernamentales y no gubernamentales o el mundo de las finanzas y los seguros, etc. Según el estudio de Flores Acuña y Arboleda Goldaracena (2012: 3), la interpretación en los servicios públicos nace a menudo determinada por las instituciones¹², es decir, que en y para ellas y, según Martí (2006: 71), desde ellas puesto que “son las primeras en detectar la

¹¹ Traducción propia: intérprete sanitario, mediador de salud intercultural, intérprete cultural, intérprete comunitario, intérprete legal. etc.

¹² “Institution-driven” en palabras de Ozolins 2000: 32.

necesidad de solucionar problemas de comunicación con sus usuarios y, a falta de una profesión bien definida salen al paso de estos problemas con recursos ad hoc¹³”.

La interpretación en los servicios públicos podría definirse como aquella que facilita la comunicación entre los servicios públicos –policiales, judiciales, médicos, administrativos, sociales, educativos y religiosos– y aquellos usuarios que no hablan la lengua oficial del país y que habitualmente pertenecen a minorías lingüísticas y culturales: comunidades indígenas que conservan su propia lengua, inmigrantes por motivos políticos, sociales o económicos, turistas y personas sordas¹⁴.

Con respecto a la interpretación en los servicios públicos, Smirnov (1997: 221) afirma que “el intérprete ha de servir a dos clientes al mismo tiempo y en igualdad de condiciones”. Tal como indica Herhrk (1993: 420), “la interpretación en los servicios públicos es una combinación de dos profesiones: interpretación y trabajo social”.

Según Anderson (1976/2002: 211), el intérprete “también se espera con frecuencia que haga más de lo que es objetivamente posible”. Durante una interpretación, el intérprete se ve sometido a la presión física y mental de interpretar sin interrupción intervenciones que a veces se solapan o son muy extensas. Abril Martí (2006: 72) afirma que, en la interpretación en los servicios públicos, a todo esto se suman también las expectativas de los interlocutores con respecto a “las competencias del intérprete como asesor cultural, adaptador de registros especializados, auxiliar administrativo, asesor en cuestión de inmigración... e incluso complemento de la plantilla del servicio público en cuestión”. Es decir, esta actividad se refiere principalmente a la interpretación en los campos médico, educativo y legal proporcionados por las instituciones para inmigrantes.

¹³Ad hoc es una locución castellana, derivada del latín, que se pronuncia prácticamente igual que como se escribe, ignorando la hache (adóc). Su significado literal es «para esto», «específicamente para esto» o «adecuado para esta finalidad». (Porporatto, 2015: 1): <https://quesignificado.com/ad-hoc/>

¹⁴ SOSVICS, <http://sosvics.eintegra.es/glosario-conceptos-basicos-de-interpretacion>

Así como comenta Wadensjö (1998: 33, citado en Valero Garcés, 2014: 27), la interpretación en los servicios públicos se refiere a un tipo de interpretación que se realiza en los servicios públicos para facilitar la comunicación entre el personal y los que utilizan el servicio de interpretación, como, por ejemplo, "en la comisaría, la oficina de inmigración, servicios sociales, centros de salud , escuelas u otros lugares similares". Al interpretar en este contexto, los intérpretes no solo deben interpretar de manera correcta, sino que también deben actuar como un "facilitador de la comunicación" y un "mediador cultural".

Interpretación en los medios audiovisuales

Según Zahran (2002: 20), por interpretación en los medios audiovisuales se entiende “la actividad de interpretación que se lleva a cabo en y para diversos medios de difusión de comunicación masiva, como televisión, satélite o radio”. Jiménez Ivars (2002: 6) indica que el objetivo de este tipo de interpretación es “la comprensión oral por parte del público de situaciones, reales o ficticias, visionadas en cine o televisión. Las modalidades empleadas generalmente son la audioconferencia con o sin texto”. Pöchhacker (2004: 15) también la define como "interpretación de transmisión" e "interpretación de TV". Díaz Cintas (2003:38) afirma que:

Esta fluctuación terminológica no es sino reflejo de los tiempos cambiantes en los que vivimos, pero lejos de erigirse como obstáculo para la comunicación, puede entenderse como un claro signo de voluntad de muchos académicos por mantener una visión abierta y acomodaticia, capaz de asimilar y dar cuenta de nuevas realidades en la praxis traductora (Díaz Cintas, 2003:38).

Y además, el audio descripción también se podría ver como un modo de interpretación en los medios audiovisuales según lo que dice Díaz Cintas (2005: 7): “audio description is a process which consists of transforming visual images into words, which are then spoken during the silent intervals of audiovisual programs or live performances”. Es decir, que el audio descripción es un proceso que consiste en transformar imágenes

visuales en palabras, que luego se pronuncian durante los intervalos de silencio de los programas audiovisuales o actuaciones en vivo. La técnica de interpretación audiovisual abarca la descripción de imágenes en palabras, y la transmisión de sentimientos, a través de la interpretación intersemiótica.

Sin embargo, de acuerdo con Merino (2017: 16), “el término interpretación audiovisual es el que se fue imponiendo hacia mediados de los años noventa y es el que ha quedado como referente”. La autora (2017: 20) también señala que este tipo de interpretación “ha llegado a un enorme número de personas y ha tenido un gran impacto en nuestra sociedad”.

Interpretación jurídica y judicial

A continuación, queremos hablar de la interpretación jurídica y judicial, los que tienen que ver con las normas jurídicas y papeles judiciales. Cuenca (2012: 264) sostiene que la interpretación jurídica “es una interpretación peculiar dentro del modelo genérico de interpretación que se califica como ‘jurídica’, porque tiene como objeto el lenguaje jurídico”. La expresión “lenguaje jurídico” integraría tanto el denominado lenguaje del Derecho como el lenguaje sobre el Derecho. Desde esta perspectiva, el lenguaje jurídico se definiría según Cuenca (2012: 265) “como un tipo de lenguaje especial, el lenguaje en el que se formulan las normas jurídicas y en el que puede hablarse de las mismas”. En función de los agentes que la realizan y de las circunstancias espaciales y temporales en las que tiene lugar, Toubes Muñiz (2014: 318) distingue cuatro modalidades de interpretación jurídica: 1) La modalidad más significativa y estudiada es la interpretación que realizan las autoridades jurídicas con la intención de aplicar el Derecho. 2) Una segunda modalidad de interpretación jurídica la realizan personas instruidas en el Derecho (operadores jurídicos y juristas en general) en ocasiones que

requieren identificarlo o proponerlo fundadamente pero no aplicarlo y que, por tanto, no dan lugar a una decisión sino tan sólo a un parecer u opinión, o, si se prefiere, a un dictamen. 3) En tercer lugar, ha de tenerse en cuenta la interpretación jurídica que realizan los ciudadanos al obedecer o desobedecer el Derecho, es decir, como reacción a este. 4) Finalmente, incluyo como cuarta modalidad la interpretación jurídica que al modo de aclaración realiza el propio legislador, conocida tradicionalmente como interpretación auténtica. Muñiz (2014: 320) identifica tres razones por las que se necesita la interpretación jurídica: la complejidad del Derecho, la imprecisión del lenguaje en que se comunica el Derecho, y la existencia de conflictos y cambios en la sociedad.

Chris Durban (2010: 10) afirma que para un intérprete judicial “no sólo es importante tener competencias lingüísticas y profesionales, sino también conocer el ordenamiento jurídico de los países implicados”. Según Blasco Mayor y Pozo Tribino (2015, Monti, 2015:18), los Estados Miembros deberán “crear registros cuyos miembros cumplan una serie de requisitos que garanticen su solvencia profesional”. Hay dos maneras de ser traductores-intérpretes jurados: o haber “superado las pruebas convocadas por la Oficina de Interpretación de Lenguas (OIL)”, o “haber obtenido el reconocimiento de dicha Oficina por haber cursado y superado determinados créditos en traducción jurídica e interpretación de la extinta Licenciatura en Traducción e Interpretación” (Orden AEX/1971/2002, de 12 de julio, por la que se establecen los requisitos y el procedimiento para la obtención del nombramiento de intérprete jurado por los licenciados en Traducción e Interpretación). En la actualidad existe en España un listado de traductores-intérpretes jurados gestionado por el Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación. Según DG SCIC (2016: 10), el Tribunal de Justicia de la UE cuenta en la actualidad con “70 intérpretes permanentes y contrata anualmente a unos 300

intérpretes freelance, con una media de 45 jornadas de interpretación por semana de trabajo”. Sin embargo, todavía existe en España una cantidad de intérpretes judiciales no registrados ni listados, Blasco Mayor y Pozo Tribino (2015, Monti, 2015:18) señalan que “la provisión del servicio se ha licitado a empresas privadas, son estas quienes deciden a quién enviar a trabajar como intérprete”, por eso, de acuerdo con Valero-Garcés, Schnell, Rodríguez y Cuñado (2015: 138), “se realiza la necesidad de la prestación de un servicio de interpretación judicial con garantías de calidad”.

Interpretación remota

Los avances en telecomunicaciones también han hecho posible la interpretación a distancia, que, como afirma Diriker (2004: 3), indica la modalidad en la cual uno o ninguno de los participantes está presente en el mismo lugar que los otros participantes, transformando así la imagen tradicional de una sala de conferencias en un “entorno de conferencia virtual” separado por distancia desde el lugar de la conferencia real. Sánchez (2015: 10) afirma que la interpretación remota “nace estimulada por la difusión de las nuevas tecnologías, motivada por el deseo de inmediatez y por la reducción de costes y tiempo que proporcionan estos avances”. Según Pöchhacker (2004: 21), la forma más antigua de interpretación remota es la “interpretación telefónica”, que “se remonta a la década de 1950 y llegó a ser ampliamente utilizada en la década de 1980 y 1990”. Pöchhacker (ibid.: 21f, citado en Zahran, 2002: 22) sostiene que la interpretación telefónica “generalmente se realiza en interpretación consecutiva bilateral”. Según Mezcuca (2019: 61), se trata de “una interpretación que se realiza bien a través de la videoconferencia o bien del teléfono, en cuyo caso los investigadores y profesionales hablan de ‘interpretación telefónica’”.

Kelly (2007) afirma que la interpretación telefónica se proporciona cuando un intérprete,

que generalmente se encuentra en una ubicación remota, interpreta por teléfono a dos personas que no hablan el mismo idioma. Según Esteban Causo (2003: 145, citando en Mezcuca, 2019: 62), “la primera videoconferencia de la que tenemos constancia, denominada «Symphonie Satellite», se realizó en 1970 en la Organización de Naciones Unidas para conectar las ciudades de París y Nairobi”.

Durban (2010: 7) describe la interpretación telefónica de la siguiente manera:

La interpretación por teléfono es una tecnología bastante innovadora en la industria de los servicios lingüísticos. En los últimos años ha empezado a usarse este tipo de mediación lingüística. Su ventaja es que los participantes pueden encontrarse a miles de kilómetros de distancia. Evita gastos de desplazamiento y acorta los tiempos de organización previos. De hecho, es un sistema útil en casos de emergencia y se utiliza a veces en servicios públicos (hospitales, colegios, comisarías, etc.).

Translation Botique¹⁵ (2015: 1) afirma que esta modalidad de interpretación “se caracteriza por ser un diálogo tridimensional, se utiliza normalmente en servicios públicos, por ejemplo, en servicio sanitario, asistencia a la carretera, seguros, etc.”. Se realiza a través de un teléfono (móvil o fijo), sobre todo por el gran número de inmigrantes que se enfrentan a un idioma desconocido en situaciones cotidianas.

1.3. Perfil del intérprete en la interpretación presencial

En la parte anterior, hemos clasificado la interpretación en varias modalidades. Aparte de la interpretación remota y telefónica, el intérprete puede compartir el mismo espacio que los interlocutores, dando lugar a una interpretación cara a cara, llamada “interpretación presencial”.

Domíngue Hernando (2016: 22) divide las capacidades del intérprete presencial en tres grupos: “aptitudes físicas y fisiológicas, aptitudes psíquicas y conocimientos”. En los

¹⁵Translation Botique: <https://translation-boutique.com/en/homepage/about-us/>

párrafos siguientes, vamos a estudiar sus aspectos, sus competencias y las normas de comportamiento de tiene que respetar a la hora de realizar un trabajo de interpretación.

1.3.1. Aspectos del intérprete presencial

A lo largo de los años, “se han ido incluyendo ciertas capacidades en la lista de requisitos para formarse en la interpretación” (Hernando, 2016: 22). Es decir, no todo el mundo podría formarse como intérprete profesional. Según el mismo autor, el trabajo del intérprete consiste en recibir información en idioma origen de un orador y transmitirla en idioma meta al receptor. Un aspecto básico, común a cualquier ejercicio de mediación lingüística, es “el perfecto dominio de las lenguas de trabajo, tanto de las lenguas pasivas (desde las que se interpreta) como de las activas (las lenguas en las que se restituye el discurso)” (Blanco, 2014: 16). Sanz (1931: 311) indica que “tendría que tener muy buen nivel de los idiomas que va a interpretar, es mejor ser un bilingüe de los dos idiomas interpretados”. Sin embargo, según Hernando (2016: 22), “sólo tener un buen nivel lingüístico no es suficiente para formarse en interpretación”.

Según el estudio de Sanz (1931: 310), antes de la evaluación lingüística, las personas que desean ser intérprete presencial tendrían que cumplir los siguientes requisitos a nivel físico:

Buen estado de salud y un sistema nervioso bien equilibrado.

Buena voz y pronunciación clara y distintiva.

Buena respiración.

Buen oído para captar acentos y modular el discurso.

Buena vista para seguir al orador y sus gestos y para leer las notas.

Como el trabajo de interpretación de forma presencial implica el contacto con otras personas, y, en unos casos, la presencia del público, Sanz (1931: 317) incide en la importancia de una buena higiene y el buen estado de salud del intérprete. Cree que “una imagen sana y unos rasgos bonitos pueden dar una buena impresión al público o interlocutores”. Benito Sacristán (2000) cree que “la imagen personal es, en conjunto, el estilo de la persona”. Afirmo que en la imagen personal se incluyen “los rasgos físicos, la mirada, el tono de voz, los movimientos, la forma de caminar, de sentarse. Cada uno tiene un determinado estilo que es, en definitiva, la personalidad de cada individuo”. Por tanto, según Cartaphilus (2008: 106), “la imagen no es sólo la forma de vestir, sino también cómo nos expresamos tanto de forma hablada como no verbal”. En definitiva, de acuerdo con Sanz (1931: 317), el intérprete presencial “tendría que cuidar su garganta y su voz, y dormir las horas de sueño adecuadas, sobre todo el día anterior de la interpretación, que podría afectar a la memoria a corto plazo” .

Blanco (2004: 17) también señala la importancia del estado de salud, “por la exigencia física y mental de su profesión”, y que “sea una persona calmada y tenga un tono de voz agradable”.

La AIIC¹⁶ afirma que el intérprete debe mostrar “aptitudes evidentes, curiosidad intelectual y nervios de acero”. A continuación, según el criterio de Sanz (1931: 311), tendría que cumplir una serie de requisitos psíquicos también:

Inteligencia viva y despierta.

Agilidad en la comprensión y de asociación de ideas.

Intuición.

¹⁶ AIIC: Asociación Internacional de Interpretes de Conferencias.

Espíritu de análisis.

Facilidad de palabra.

Buena memoria verbal y lógica, sobre todo, a corto plazo.

Creatividad para reformar.

Capacidad de concentración y resistencia a la distracción.

Aplomo, empaque y sangre fría.

Valores morales, discreción, honradez y valentía.

Sentimiento de prudencia, tacto y saber estar.

Ivárez (2014: 13, citando en Bosch, 2012: 2) indica tres situaciones cotidianas que incrementan el estrés, que son: “la sensación de exposición continua, las distracciones e inseguridades”, y se recomienda a los intérpretes “que aprendan a relajarse y a encajar mejor los malos resultados”.

1.3.2. Competencias del intérprete

Las competencias hasta ahora expuestas, que por definición, consisten en una combinación de conocimientos, habilidades (intelectuales, manuales, sociales, etc.), actitudes, destrezas y valores que capacitarán a un profesional para afrontar con garantías la resolución de problemas o la intervención en un asunto en un contexto académico, profesional o social determinado, se centran en el intérprete, en su desarrollo académico y profesional. El propósito fundamental de esta parte es averiguar cuáles son las capacidades de los intérpretes. Según Ivárez (2014: 12), el intérprete está expuesto “de manera continua a una serie de complejos procesos desde el punto de vista cognitivo, lo que le obliga a reunir una serie de cualidades y competencias que le

permitan llevar a cabo su trabajo con garantías”. Hernando (2016:22) indica que “se trata de un tema muy complejo y relativo, ya que las competencias varían mucho entre sujetos y su nivel de desarrollo puede ser bastante subjetivo”.

Según Kelly (2002: 9), “competencia” es un término utilizado por diferentes autores¹⁷, para describir el conjunto de capacidades, destrezas, conocimientos e incluso actitudes que reúnen los profesionales, es decir, que, en su conjunto, distinguen al profesional del no profesional, al experto del no experto¹⁸. La calidad en todas las modalidades de interpretación depende de las capacidades y habilidades de los intérpretes. Kelly (2008: 2) también afirma que la calidad de los servicios de interpretación, independientemente del medio de entrega, depende en gran medida de los intérpretes en cuestión y del nivel de capacitación y garantía de calidad ofrecido. Está claro que la competencia es imprescindible para un intérprete profesional.

Siguiendo los criterios de muchos autores (Noam Chomsky, 1995; Jiménez Ivars, 2002; Chen, 2006; Ortega, 2010; Martínez 2011; Wu, 2011; Iváñez 2014; Blanco, 2014; Ibáñez, 2014; Frangipane Cuenca, 2016; Domíngue Hernando, 2016), hemos estudiado y resumido algunas competencias principales, que son: la competencia lingüística; la competencia intercultural; la competencia de memoria; la competencia de reexpliación; la competencia de aprendizaje autónomo; la competencia de gestionar de estrés; la competencia de herramienta; y la competencia de análisis.

¹⁷ Existe cierta divergencia en cuanto a la terminología empleada, sobre todo en lengua inglesa, donde diferentes autores emplean *translator competence* (Bell, 1991), *translational competence* (Pym, 1992) y *translation competence* (Toury, 1984, Campbell, 1998), pero que por razones de espacio no analizaremos aquí.

¹⁸ Empleamos la definición de Glaser para el concepto de experto: «An expert is someone who possesses a high level of competence in a given domain which results from the interaction between knowledge structure and processing abilities, expert performance being characterised by rapid access to an organised body of conceptual knowledge» (Glaser, 1986: 915, citado en Kaiser-Cooke, 1994: 135).

Competencia lingüística: El concepto fue acuñado por Noam Chomsky (1995) y hace referencia a la habilidad de los hablantes de una lengua para interpretar y producir textos. Ortega (2010: 6) sostiene que “un buen conocimiento de los idiomas de trabajo es una de las competencias básicas del intérprete”. Existe unanimidad por parte de los autores a la hora de establecer cuáles son estas cualidades y encontramos como primera de ellas, según Iváñez (2014:12) la “competencia lingüística”. Para ello, Martínez (2011: 1) afirma que “se hace necesario conocer la gramática, el léxico, la fonética y la sintaxis de la lengua en cuestión”. Blanco (2014: 16) también indica que “la capacidad de síntesis y buena dicción son dos cualidades básicas que deben exigirse a un intérprete profesional”. Iváñez (2014: 13, citando Bosch, 2012) defiende que “los intérpretes deben demostrar una capacidad de análisis y síntesis que les permita trasladar el sentido del mensaje y no realizar una traducción literal del mensaje original”.

Competencia intercultural: Un concepto más específico la define como: “el conjunto de habilidades cognitivas y afectivas para mostrar comportamientos adecuados y eficaces en diferentes contextos sociales y culturales cuyo fin es el obtener una comunicación lo más eficaz posible, teniendo en cuenta las múltiples identidades de los participantes” (Chen 2006: 355 citado por Vilà, 1998). De acuerdo con Iváñez (2014: 13), la cultura general será de gran ayuda en los momentos en que “el intérprete deba solucionar algún problema de atención o de comprensión, de ahí la importancia de estar al corriente de la actualidad y poseer una amplia cultura general, alcanzable a través de la curiosidad intelectual y el aprendizaje”. Sobre todo en la interpretación bilateral, según Frangipane Cuenca (2016: 20), “una falta de conocimiento de las culturas de las dos partes podría provocar desconfianza, vergüenza, o incluso la incomodidad entre los interlocutores y con el mismo intérprete”.

Para que una comunicación intercultural tenga éxito, ambos interlocutores tienen que tener el mismo fin según Cuenca (2016: 19), “saber que puede haber comportamientos imprevistos, ser flexibles y, en definitiva, saber metacomunicar. El intérprete que consigue metacomunicar, consigue una nueva aptitud definida competencia intercultural”.

Competencia de memoria: Ortega (2010: 6) cree que “la buena memoria a corto y largo plazo es una competencia básica que es ampliamente compartida por la mayoría de los teóricos de la interpretación”. Blanco (2014: 16) también la pone en el primer lugar en su lista de competencias básicas. Iváñez (2014: 13, citando Atkinson y Shiffrin, 1968) indica que la memoria, que ha sido considerada como “un componente esencial en la interpretación, es un sistema multidimensional que abarca una serie de estructuras que son componentes relativamente estáticos, como la memoria sensorial, la memoria a corto plazo y la memoria a largo plazo”. Según el mismo autor, la memoria a corto plazo será la protagonista de todas las operaciones mentales que tienen lugar durante la interpretación consecutiva, entre las que se encuentran la comprensión verbal y el razonamiento, tareas que exigen el almacenamiento temporal de la información y su procesamiento posterior, en este caso materializado en la toma de notas. Por supuesto, algunas informaciones se pueden memorizar mediante notas, “lo que reduce en gran medida la carga de la interpretación” (Cuenca, 2016: 20).

Competencia de reexpresión: Los intérpretes también deberían tener una buena capacidad para expresarse. Para los intérpretes, “la pronunciación correcta y el tono natural deberían ser necesarios” (Wu, 2011: 3). También deberían ser capaces de “manejar y gestionar la información con rapidez, poseer una elevada capacidad de concentración y reaccionar inmediatamente y con calma ante cualquier situación imprevista” (Blanco, 2014: 16). “Rapidez de comprensión y producción es una de las

habilidades imprescindibles como la competencia de memoria y lingüística” (Domíngue Hernando, 2016: 24, citando Lambert y Moser-Mercer, 1994: 58-61).

Competencia de aprendizaje autónomo: Ortega (2010: 6) opina que “un intérprete profesional tendría que tener la curiosidad intelectual”. Wu (2011: 4) afirma que el mundo de hoy se está desarrollando muy rápido, todos los días aparecen cosas nuevas, con nuevas palabras y expresiones, y para el intérprete su conocimiento debería ser un hábito en cualquier momento y en cualquier lugar. De acuerdo con Domíngue Hernando (2016: 23, citando Sanz, 1931: 314), un buen intérprete debería tener una amplia gama de conocimientos. Es necesario “tener la curiosidad por lo que sucede en su entorno y tener un amplio conocimiento de los temas con los que trabaja (economía, política...) y de sus términos”, como, por ejemplo, el conocimiento previo sobre la historia, la geografía, la cultura, las condiciones sociales, las costumbres de los dos países, sobre todo en la interpretación bilateral. Para lograr este objetivo, es necesario adquirir conocimientos de manera regular a través de varios canales: escuchar la radio, leer periódicos y libros, ver películas y mirar la televisión.

Competencia de tolerancia mental: Los intérpretes también deberían tener buenas cualidades psicológicas. Como indica Jiménez Ivars (2002: 83), tendrían que “mantener la calma incluso delante del público, en situaciones grandes o caóticas, y en situaciones donde las dificultades no se traducen”. Ortega (2010: 6) también afirma que “una habilidad psicofisiológica fundamental en el proceso de interpretación es la rapidez de acceso semántico, como la fluidez o capacidad de producción oral en un tiempo limitado o buenas habilidades de concentración”. Como mencionamos en el apartado anterior según Ibáñez (2014: 13, citando Bosch, 2012), “la sensación de exposición continua, las distracciones e inseguridades son situaciones cotidianas que incrementan

el estrés y se recomienda a los intérpretes que aprendan a relajarse y a encajar mejor los malos resultados”.

Competencia de herramientas: Cualquier intérprete de calidad tendrá a su disposición herramientas para que el cliente tenga una experiencia de interpretación fluida. Blanco (2014: 16) afirma que “es imprescindible saber documentarse correctamente y con eficacia, para abordar la interpretación con garantías de éxito”. Las herramientas más comunes incluyen un equipo para realizar la búsqueda necesaria, un diccionario bilingüe específico del tema abordado, además de un cuaderno y un lápiz para tomar notas.

Competencia de Análisis: De acuerdo con Ortega (2010: 6), “las buenas habilidades analíticas son una competencia importante para el intérprete”. Desde el entendimiento del discurso hasta la traducción de la lengua entendida, los intérpretes han pasado por un complejo proceso de comprensión, memorización y reorganización en un corto periodo de tiempo. El llamado análisis de comprensión en realidad se basa en captar la idea central y los puntos clave, especialmente para discursos largos. Según Wu (2011: 2), esto requiere que “los intérpretes tengan la capacidad de analizar y resumir exhaustivamente. Si la idea central y los puntos clave se captan, la memorización será más fácil”.

Siguiendo el criterio de Domíngue Hernando (2016: 22) sobre los grupos de capacidades (aptitudes psíquicas y conocimientos) del intérprete que se menciona en el principio de este apartado, hemos resumido en total ocho competencias principales son las que tiene que tener en cuenta a la hora de formarse como un intérprete profesional.

1.3.3. Ética profesional en la interpretación presencial

¿Por qué encontramos el tema de la ética en cualquier actividad profesional? La interpretación es una profesión que no tiene voz propia, y además de las competencias

que necesitan tener los intérpretes profesionales, también requiere de muchos principios éticos. Lázaro (2009: 12) afirma que para facilitar el trabajo y garantizar una buena calidad de la interpretación, “es necesario que los códigos éticos y profesionales de las asociaciones de profesionales de intérpretes observen algunos principios éticos básicos”, que sirven para distinguir los profesionales de los no profesionales. Según Hale y Valero Garcés (2010: 107), un código ético profesional “indica las pautas que los profesionales deben seguir para realizar su trabajo de forma ética por el bien de los clientes para los que trabajan, de la profesión a la que representan y por ellos mismos.” También indica (2010: 107, citando Neumann Solow, 1981: 39) que “el código ético protege al intérprete y reduce la arbitrariedad de sus decisiones ya que marca las pautas y principios por los que se debe regir”. El reconocido experto en ética, Simon Blackburn (2001, citando en Lufkin, 2018: 1) postula que "los seres humanos son animales éticos". En una sociedad más amplia, expresamos nuestra ética y nuestra moral a través de nuestras culturas, religiones y leyes. En el trabajo, traducimos estos conceptos a nuestros códigos de ética. De esta manera, creamos entornos en los que las profesiones crecen y prosperan.

Un intérprete necesita años de formación y práctica para alcanzar un estándar de calidad en su trabajo. Entre otras, en esta parte vamos a hablar de algunos principios éticos que hay que respetar durante el trabajo de interpretación de forma presencial.

Qi Zhi (2001: 58) afirma que la comunidad de interpretación internacional concede gran importancia a la ética profesional de los intérpretes. La Federación Internacional de Traducciones define específicamente el tema en el Día Internacional de la Traducción 2001 hablando de "Traducción y ética profesional" y señala claramente los principales criterios para la ética profesional en la industria de la interpretación:

Aunque la industria de la traducción no tiene un código ético universalmente ético, los principios éticos enumerados aquí pueden tener en cuenta los intereses tanto del cliente como del traductor, y tienen cierta universalidad. El contenido incluye: confidencialidad, imparcialidad, puntualidad, respeto por los clientes, comercio justo y rechazo de las tareas de interpretación que no son competentes. No lo menos importante es que los intérpretes profesionales deben comprometerse a actualizar constantemente sus conocimientos y habilidades.

Corsellis (2003 citado en Valero Garcés 2006: 92), por su parte, insiste en la importancia de seguir un código ético riguroso y de transmitírselo y hacérselo entender a sus clientes para evitar situaciones incómodas (como, por ejemplo, una de las partes hablando con el intérprete de manera personal y pidiéndole que no transmita algo a la otra parte). De acuerdo con Lázaro (2009: 12, citando Gile 1995, Sandrelli 2002, Valero Garcés 2006), como respuesta para facilitar su trabajo y garantizar una buena calidad de la interpretación, “es necesario que los códigos éticos y profesionales de las asociaciones de profesionales de intérpretes observen algunos principios éticos básicos”. Esto les ayudará a ser consecuentes con las decisiones que tomen y a no dejarse llevar por sentimientos que puedan deteriorar la calidad de su trabajo. En principio, Arrés (2013: 54) afirma que “el intérprete debería poseer el criterio para aceptar/rechazar las interpretaciones en función de su capacidad y su ética profesional y desarrollaría lo que llamamos la solidaridad profesional, aceptando sólo condiciones y tarifas justas, y procurando no atraer a los clientes de otros intérpretes con mala fe”. Una vez tenga el encargo asignado, saber qué se podría hacer y qué no puede ayudar al intérprete a tener éxito en su trabajo, y respetar los principios éticos o de interpretación puede mejorar la calidad de su trabajo.

Según Lufkin (2018: 1), “diferentes subconjuntos dentro de la profesión tienen códigos ligeramente diferentes”. A continuación, vamos a detallar los principios éticos que proponen algunos autores y centros relacionadas directamente con el servicio de interpretación presencial.

Hale (2010: 113) clasifica tres áreas generales del código tanto ético como de conducta profesional:

Código ético: la fidelidad, la imparcialidad, y la confidencialidad.

Código de conducta profesional: la vestimenta, la puntualidad, y solidaridad.

Código para consigo mismo: la formación profesional continua, el papel de trabajo, condiciones laborales adecuadas, y sus honorarios.

Los principios éticos que reflejan la opinión de CHIA¹⁹(2012: 19) son los siguientes:

Confidencialidad: Los intérpretes consideran confidencial toda la información de la que se enteran durante la interpretación.

Imparcialidad: Los intérpretes están conscientes de la necesidad de identificar cualquier conflicto de interés (probable o existente), así como cualquier juicio personal, valores, creencias u opiniones que podrían conducir a comportamientos preferenciales o prejuicios, interfiriendo con la calidad y precisión del rendimiento durante la interpretación.

Respeto por los individuos y sus comunidades: Los intérpretes se esfuerzan por apoyar las relaciones respetuosas mutuas entre las tres partes en la interacción.

Profesionalismo e integridad: Los intérpretes se comportan de una manera consistente con los estándares profesionales y los principios éticos.

Precisión y exactitud: Los intérpretes transmiten el contenido, espíritu y contexto cultural del mensaje original, en el idioma de destino, haciendo posible una comunicación efectiva entre las partes.

¹⁹ CHIA: California Healthcare Interpreters Association. <http://www.chiaonline.org>.

Responsabilidad y capacidad de respuesta cultural: Los intérpretes juegan un papel crítico en la identificación de diferencias culturales y consideran cómo y cuándo pasar a la función de mediador cultural.

Valero Garcés (2014: 75) propone cuatro principios básicos de los códigos de conducta, que detallamos a continuación:

Confidencialidad: Respetar el derecho a la vida privada de otros.

Imparcialidad: No tomar partido por ninguna de las partes.

Exactitud / fidelidad: Asegurarse de que el mensaje es fiel al original y apropiado en el nuevo contexto cultural.

Integridad: Ser honrado con uno mismo y su capacidad o habilidad a la hora de aceptar un trabajo de interpretación.

La Asociación de Traductores del Norte de España²⁰ (TRINOR) afirma tres principios fundamentales del código ético que deben seguir sus intérpretes (citando en Valero Garcés, 2014: 77), que son “calidad, confidencialidad y precisión”.

Para garantizar una buena calidad de la interpretación, los intérpretes deben:

Interpretar con la máxima precisión y rapidez y tomar las medidas necesarias para garantizar que las partes entiendan el contenido del diálogo.

Llegar puntualmente al lugar designado.

NAATI²¹ (2016, versión 3.3) también indica algunos principios generales contenidos en los diferentes códigos de ética que los intérpretes deben respetar. Entre otro, citamos:

Respetar el derecho de privacidad y confidencialidad de los clientes.

²⁰ TRINOR: <http://www.trinor.com>.

²¹ NAATI: National Accreditation Authority for Translators and Interpreters.

Revelar cualquier conflicto de interés real o percibido.

Negarse a realizar trabajos más allá de niveles de competencia o acreditación de cada uno.

Transmitir información de manera precisa e imparcial entre las partes.

Mantener el desapego profesional y abstenerse de la autopromoción inadecuada.

Protegerse contra el mal uso de la información interna para beneficio personal.

No todos los códigos comparten los mismos aspectos, por lo que se analizaron las normas que tenía en común la mayoría de ellos. En este trabajo, seguimos los tres códigos éticos principales que indica Hale:

1. **Fidelidad:** El intérprete no debe agregar o eliminar el contenido del orador durante el proceso de interpretación. La interpretación tendría que mantener la exactitud y fidelidad, o sea, como menciona Sarah (2012: 1), “incluso si el intérprete considera que el discurso del hablante es incorrecto, no puede corregirse en la traducción, sino que debe traducirse según la versión del hablante”. Si el oyente no está conforme con el discurso del orador, debe ser consciente que no es una información del intérprete, cuyo papel es transmitir su duda al hablante, evitando contestar con sus propias palabras y expresar sus opiniones.

2. **Imparcialidad:** El intérprete debe ser imparcial y neutral. Es fundamental que las ideas o principios de un intérprete no influyan en su trabajo de ninguna manera. El discurso debería ser interpretado sin ningún tipo de ambigüedad, respetando en todo momento el mensaje, el tono y la intención que desea trasladar el orador. Según Wu (2011: 3), no puede tomar partido por ninguna de las posiciones, ni involucrarse en el asunto. Cuando empieza a hablar, debe terminar las oraciones. No debe cambiar de tema u oración en mitad del discurso, para no retrasarse ni crear dificultades al oyente. Los

intérpretes también deben evitar el uso de muletillas y la repetición innecesaria. Beltran Aniento (2013: 21) señala que “en todas las escuelas de interpretación se enseña a sus alumnos que no deben anteponer sus propios principios o creencias por delante de las del orador al cual están interpretando”.

3. Confidencialidad: El intérprete debe respetar la confidencialidad en todo momento. El profesional tiene el derecho a guardar secreto y no revelar la información recibida. Feng (2006: 5) afirma que es mejor evitar “usar la información confidencial guardada en el proceso de interpretación para obtener beneficios personales”, y también señala que “no puede ser reproducido o divulgado a terceros de ninguna manera sin permiso”. Según Cartaphilus (2008: 103), los intérpretes “deben respetar la confidencialidad de los textos que se les entregan, deben devolverlos al orador en caso de que éste así lo indique y nunca comentarán con nadie lo que han escuchado en una reunión”. De acuerdo con Arrés (2013: 52), “su trabajo se realiza siempre en la más estricta confidencialidad antes, durante y después de su intervención, si así lo señalan las partes o lo dictara el sentido común”.

Según Hale (2010: 108), el código ético “es el único estándar para la mayoría de los países del mundo, por el que se establecen las normas de conducta y práctica de la profesión.” Y estas normas son “el nivel al que todo intérprete debe aspirar”. Con respecto a las normas de conducta profesional (Sanz, 1931: 311; Cartaphilus, 2008: 106; Hale, 2010: 113; Ortega, 2010: 6; Wu, 2011: 3; Sarah, 2012: 1; Beltran Aniento, 2013: 21; TRINOR, citando en Valero Garcés, 2014: 77; Blanco, 2014: 16; Castaño, 2015: 29; Taibi, 2015: 3; Manuel, 2017: 1), tenemos los siguientes comentarios:

1. Debe llegar puntualmente: Cartaphilus (2008: 106) afirma que en una interpretación presencial “los intérpretes deben ser puntuales, rigurosos y modestos”. El intérprete

recibe un aviso sobre el horario y en el trabajo, un principio ético básico es no llegar tarde. Un buen intérprete se presenta con la suficiente antelación, en el lugar exacto, listo para iniciar inmediatamente la interpretación. Según Valero Garcés (2014: 77), en el caso de eventos o visitas programadas para un tiempo específico, como norma, el intérprete debe llegar al menos 15 minutos antes del trabajo.

2. **Debe tener concentración:** Sanz (1931: 311) Ortega (2010: 6), Blanco (2014: 16) y AIIC (2018: 2) mencionan este principio ético en sus estudios, siendo un requisito importante en el proceso de trabajo de un intérprete. Y para prestar este servicio es realmente necesario contar con una concentración privilegiada. El intérprete no se puede despistar en ningún momento ya que el discurso no va a detenerse por él.

3. **Debe ser invisible.** El público no debería notar la aportación del intérprete porque no han venido a escucharle a él. Beltran Aniento (2013: 21) señala que el intérprete es invisible porque transmite el mismo mensaje de un orador de una lengua a otra, sin añadiduras, ni recortes. Debe ceñirse al mensaje y la idea del orador que interpreta. Castaño (2015: 29) afirma que “un intérprete profesional nunca puede suplantar la identidad del trabajador social, su labor como intérprete se limita a transmitir la información”.

4. **Debe ser honesto y saber utilizar el protocolo de intervención.** Wu (2011: 3) afirma que “los intérpretes deben hablar de principio a fin de una manera nítida, clara, coherente, sin prisas”. Si el intérprete no ha entendido bien una determinada oración, no puede traducir de forma espontánea sin preguntar. De acuerdo con lo que señala Sarah (2012: 1), “si el orador ha estado hablando durante mucho tiempo y no le da tiempo al intérprete para traducir, el intérprete debería aprender a encontrar la oportunidad

adecuada para interponer la traducción al final de la oración²²”. ISAC²³ (citado en Valero Garcés, 2014: 80) también indica que “ensure you understand the message and if you do not understand,ask for clarification or repetition.²⁴”

5. No debe tener miedo de hablar en público. Tendría que ser un experimentado orador sobradamente acostumbrado a exponerse ante el público. Los nervios o el miedo escénico no tienen cabida en su trabajo. Manuel (2017: 1) indica que un intérprete “debería tomar muchas decisiones y las debe tomar rápido, no puede permitirse ser vencido por los nervios ya que conseguir una comunicación efectiva depende de su buen hacer”. Cartaphilus (2008: 106) señala que “un intérprete debe tener claro que es probable que tenga que saludar y actuar de intermediario para varios invitados y por tanto tendrá que estar de cara al público y no tener miedo de hablar ante el público”.

6. Debe saber vestirse. Es importante saber vestir en cada ocasión, “dependiendo del lugar en donde se va a celebrar el evento y hacerlo de forma discreta, evitando estridencias y llamar la atención” (Cartaphilus, 2008: 106). Si a un intérprete no le queda claro cómo vestirse puede consultar a los organizadores. En el caso de las mujeres, se recomiendan zapatos de tacón que no hagan ruido al caminar, y en el caso de los hombres, corbata.

7. Debe interpretar en primera persona. Varios autores han afirmado que el uso de la primera persona en la interpretación es uno de los indicadores de calidad y profesionalismo. Cito, por ejemplo, Taibi (2015: 3), Gile (1995), Gentile (1996), Colin y Morris (1996), Dueñas González (1991), Phelan (2001), Hale (2007), y Jacobson (2009).

²² Página web de consulta: <https://www.zhishiq.com/article/1198-%E4%B8%80%E4%B8%AA%E5%A5%BD%E7%9A%84%E5%8F%A3%E8%AF%91%E5%91%98%E9%9C%80%E8%A6%81%E5%85%B7%E5%A4%87%E7%9A%84%E5%9F%BA%E6%9C%AC%E7%B4%A0%E8%B4%A8.html>

²³ ISAC: Interpreter Standards Advisory Committee, Minnesota, United States.

²⁴ Traducción propia: Asegúrese de entender el mensaje y, si no lo entiende, solicite aclaraciones o repeticiones.

Este último (2009), en concreto, indica que “el uso constante de la primera persona es uno de los principios que el intérprete debe poseer”. ISAC (citado en Valero Garcés, 2014: 80) afirma que el intérprete debe “usar el mejor modo de interpretación que ayude a la comprensión y la comunicación, y el uso de la primera persona en lugar de "él / ella dice" fomenta la comunicación directa entre las partes”.

8. Debe presentarse a ambas partes al principio de trabajo: ISAC (citado en Valero Garcés, 2014: 80) afirma que los intérpretes deben presentarse a ambas partes y explicar su papel. Deben enfatizar su obligación profesional de transmitir todo lo que se dice en el encuentro a la otra parte y mantener la confidencialidad.

Conclusión

En los apartados anteriores, hemos descrito las características fundamentales de la interpretación, centrándonos en la modalidad presencial.

En primer lugar, hemos visto que la interpretación es una actividad lingüística que lleva una historia bastante larga, que cuenta con un gran número de investigaciones y estudios, también en el campo de la interpretación presencial. Y hemos llevado a cabo un estudio detallado de sus características y clasificaciones que podemos resumir del siguiente modo: La interpretación se divide en diferentes modalidades, y según la forma de interpretar, se distingue entre interpretación simultánea, interpretación consecutiva, e interpretación bilateral. Según su configuración, se distingue entre la interpretación de conferencias, de acompañamiento, la interpretación en los servicios públicos, en los medios audiovisuales, la interpretación jurídica y la interpretación remota. Una variedad específica de la interpretación remota, es la interpretación telefónica.

Según la direccionalidad, la interpretación telefónica es un tipo de interpretación bilateral, puesto que prevé la presencia de un intérprete del idioma A al idioma B, mientras que de B a A, es una interpretación bidireccional, con el fin de facilitar la comunicación de los oradores. Las modalidades que hemos mencionados se podrían dividir en dos formas, una presencial, y otra a distancia. La interpretación telefónica es un tipo de interpretación a distancia sin contacto visual. La presente tesis doctoral se centrará en la investigación de esta modalidad abordando un estudio teórico y un estudio práctico.

En segundo lugar, en cuanto al tema de la formación del intérprete profesional, el cual debe cumplir varios requisitos además de poseer ciertas habilidades y respetar determinadas normas que resumimos del siguiente modo:

Para trabajar como intérprete profesional, es necesario tener un buen dominio de los idiomas que interpreta, siendo más recomendable ser bilingüe, y un amplio conocimiento de las culturas de los países de los idiomas de trabajo, sobre todo en el caso de la interpretación bilateral. Es también importante que tenga un aspecto estético agradable, un buen estado de salud y buenas cualidades psicológicas para gestionar con calidad y eficacia sus tareas. Y al mismo tiempo, para asegurar la calidad del trabajo, un intérprete profesional debe tener una buena memoria, tanto a corto como a largo plazo, saber tomar notas, analizar la información del orador y transmitirla rápidamente al receptor y ser hábil en reexpresar la información de manera rápida, correcta y auténtica. Por último, es importante saber manejar el tiempo y el ritmo de la conversación, tener interés y curiosidad por lo que sucede en su entorno, y tener un amplio conocimiento de los temas con los que trabaja.

Finalmente, hemos mencionado ciertas normas que los intérpretes deben respetar en una

interpretación presencial. Entre las principales, el intérprete debe saber vestirse y no puede llegar tarde sino presentarse con suficiente antelación. Al empezar el trabajo, debe presentarse a ambas partes. A lo largo del proceso interpretativo, debe contar con una concentración privilegiada y mantenerse siempre atento y debe hacer el uso constante de la primera persona. Además, debe ser imparcial y neutral, es decir, que los intérpretes profesionales expresan todos los mensajes en su totalidad con la mayor precisión y fidelidad posible, sin añadir, distorsionar, omitir o embellecer el significado, y no debe tomar partido por ninguna posición ni involucrarse en el asunto; debe ser invisible, es decir, que no corresponde al intérprete evaluar la veracidad, la moral o la precisión del mensaje; el intérprete debe asegurar que el significado de gestos y cuerpo, el lenguaje y el tono de voz no se pierden al replicar lo que el intérprete ha visto u oído, y debe saber utilizar el protocolo de intervención.

En resumen, el intérprete es responsable de la calidad de la interpretación proporcionada ante todas las partes y empresas que contratan su servicio, por eso, debe ser un experimentado orador acostumbrado a exponerse ante el público, sin miedo ni nervios, y debe respetar la confidencialidad en todo momento.

Estas normas serán aplicadas en la segunda parte de la tesis donde nos dedicaremos a la práctica haciendo una comparación entre la interpretación telefónica y presencial.

Capítulo 2. Introducción a la interpretación telefónica

Introducción

A partir de este capítulo vamos a centrarnos en otra modalidad de interpretación, que es el objeto principal de la presente investigación: la interpretación telefónica.

Así como en la parte dedicada a la interpretación presencial, presentaremos la definición, los tipos, y los papeles del intérprete telefónico, además de definir las características propias y los procesos de esta modalidad interpretativa.

2.1. Definición y antecedentes de la interpretación telefónica

La definición de interpretación telefónica ofrecida por Heh & Qian (1997: 51, citado en García, 2002: 4) en lo que puede considerarse como un artículo histórico de la interpretación telefónica, afirma que: "...is a real-time language service that enables speakers of different languages to communicate by telephone with the assistance of an interpreter via a three-way conference call", es decir, que es 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 a tres.

La interpretación por teléfono es una tecnología bastante innovadora en la industria de los servicios lingüísticos. De acuerdo con Castaño (2015: 8), "los seres humanos llevan miles de años traduciendo e interpretando, pero la interpretación telefónica no nace hasta hace pocas décadas". En un primer momento, la interpretación telefónica se introdujo en Australia en 1973. En palabra de Kelly (2007: 5), estaba pensada como un servicio gratuito para facilitar la comunicación con las crecientes comunidades de inmigrantes de Australia. Según Mezcua, (2019: 62), desde ese momento, otros países

también receptores de inmigrantes como Reino Unido y Suecia, comenzaron a usar la interpretación telefónica, sobre todo en los servicios públicos (contextos médicos, educativos, tribunales, policiales, servicios de urgencias o violencia de género). Durante la década de los 80 y principios de los 90, la interpretación telefónica se fue introduciendo en los principales sectores de la sociedad estadounidense, incluidos los servicios financieros, las telecomunicaciones, la asistencia sanitaria y la seguridad pública. Mezcua (2019: 62) afirma que la interpretación telefónica “surgió por la llegada de la inmigración”.

En palabras de Pérez en la entrevista de 2000 Lenguas (2016: 12),

Por interpretación telefónica entendemos el servicio que conecta a un intérprete profesional por vía telefónica a individuos que quieran o necesiten comunicarse con terceras personas pero que no compartan la misma lengua. Es ahí cuando el intérprete se gana su ‘protagonismo’ y transmite el mensaje de un idioma a otro, permitiendo a los oyentes y hablantes entenderse entre sí. Como consecuencia de esta mayor presencia en el ámbito profesional, también en los últimos años la interpretación telefónica ha sido objeto de investigaciones y estudios científicos.

Según Gracia-García (2002: 4), la interpretación “ha pasado por un cambio tremendo y ha ampliado sus numerosas aplicaciones para satisfacer las crecientes necesidades y tendencias en diversas industrias que requieren comunicación instantánea”. Asimismo, Mezcua (2019: 62) afirma que la interpretación comenzó en respuesta a la gran demanda de comunicación (en lenguas diferentes a la oficial del un país), y para crear herramientas específicas para el desarrollo de esta actividad, por ejemplo, las empresas como Dualia²⁵, Voze²⁶, e Interpret Solution²⁷ y patentes universitarias, y para instaurar protocolos de uso que hasta la fecha han resultado eficaces. Triviño y Rey (2016: 1) comentan, además, que la interpretación telefónica es una modalidad que “está cada vez

²⁵ Dualia: <http://www.dualia.es/?lang=en>

²⁶ Voze: <https://noticiaslogisticaytransporte.com/general/22/03/2016/app-voze-surge-como-interprete-telefonico-desde-cualquier-parte-del-mundo/74413.html>

²⁷ Interpret Solution: <https://www.interpretsolutions.com/>

más presente en los servicios públicos en España dadas las ventajas que ofrece, entre las que se pueden mencionar: el reducido coste, la disponibilidad inmediata, el anonimato, etc.”.

Según lo que indica Optilingua International en su página web²⁸ (2018: 1), “el crecimiento en la demanda de interpretación telefónica ha continuado y se ha intensificado hasta el siglo XXI, generando la necesidad de obtener un servicio más sofisticado”. Con los avances de la tecnología, los intérpretes cuentan con mejores herramientas para realizar su trabajo. Sosa explica la utilidad y el desarrollo del teléfono en su estudio del año 2014:

El teléfono, es el resultado de esfuerzos e invenciones para lograr que la voz humana se transmita a través de grandes distancias. Los primeros equipos móviles que existieron eran de gran tamaño, muy pesados y sólo eran accesibles para personas adineradas. Inicialmente eran sinónimo de lujo o distinción, pero años más tarde resultaron ser una necesidad de comunicación. Los teléfonos móviles han evolucionado enormemente desde su aparición en los años 80 tanto en su tamaño, como en precio y funciones (2014: 4).

Debido al crecimiento exponencial que han sufrido las telecomunicaciones de manera globalizada a lo largo de la historia, así como los flujos de migración internacionales, hoy en día las sociedades de los países de todo el mundo están formadas por personas de diversas procedencias que, a menos que hayan aprendido el idioma del lugar en el que habitan, se comunican en distintos idiomas. Como explican González y Spinolo (2012: 23), “esta nueva situación deriva en una mayor demanda de intérpretes. Además, especialmente en lo referido al campo de la interpretación, ésta se ha visto muy incentivada por los avances en telecomunicaciones”. Tal y como explica Kelly (2007: 3), el teléfono se convirtió en un medio para los negocios en los años ochenta y noventa, y así es cómo el teléfono fue cobrando fuerza hasta convertirse en el elemento

²⁸ Página de consulta: <https://www.alphatrad.es/servicios-de-interpretacion/telefonica>.

indispensable que es en la actualidad. Además, a partir del año 2000, se ha observado un aumento de la demanda de este tipo de servicio.

Kelly (2007: 3) explica que el nacimiento de la interpretación telefónica se debe fundamentalmente a dos factores: el cambio en la sociedad y la evolución del teléfono. A lo largo del tiempo, el coste de las llamadas telefónicas se ha abaratado y el número de personas que hacen uso del teléfono ha aumentado. Por otro lado, según el informe de la Universidad Internacional de Valencia (*La interpretación a distancia: nacimiento, maduración y proyección de futuro*) realizado en 2016, “el desarrollo de la interpretación a distancia está estrechamente ligado a los avances en telecomunicación, la interculturalidad de sociedades y los intercambios comerciales”. Además, afirma lo siguiente:

Los cambios tecnológicos que acompañan la evolución de la interpretación telefónica han pasado necesariamente por la protección de la propiedad intelectual y de los nuevos dispositivos que hizo falta desarrollar a lo largo de estos años. Si bien gran parte de estos esfuerzos por proteger los avances fue en vano debido a la gran cantidad de dispositivos y softwares de libre utilización que comenzaron a aparecer a partir del año 2000, lo que forzó a las empresas especializadas en la interpretación telefónica o por videoconferencia a desarrollar nuevas competencias de calidad y ejecución de la interpretación, en lugar de centrarse en proteger sus avances tecnológicos (2016: 5).

En cuanto a la forma de interpretación que se utiliza, según lo que indica Optilingua International en su página web²⁹, “la mayoría de los servicios de interpretación telefónica utilizan la interpretación consecutiva, también conocida como interpretación indirecta, en la que el intérprete espera a que el emisor termine de hablar y a continuación transmite lo que ha dicho en el idioma del receptor”. Rosenberg (2002: 249, citando por Liu, 2013: 18) también señala que “el teléfono no es un medio inadecuado para la interpretación consecutiva, sino que son los factores extralingüísticos y situacionales que surgen como resultado de tener que interpretar para

²⁹ Página de consulta: <https://www.alphatrad.es/servicios-de-interpretacion/telefonica>.

clientes heterogéneos en lugares distintos y en ámbitos poco conocidos lo que conlleva una mayor complejidad al discurso interpretado”.

Esto significa que el intérprete telefónico espera hasta que el hablante termine de hablar antes de traducir en el otro idioma como es el caso de la interpretación consecutiva. La finalidad, como todo tipo de interpretación, es la de transmitir un mensaje de una lengua a otra. En cuanto a la direccionalidad, Pöchhacker (ibid: 21f, citando en Zahran, 2002: 22) sostiene que “la interpretación telefónica generalmente se realiza en interpretación bilateral”. Phelan (2001: 13) también indica que la interpretación telefónica es “interpretación bilateral a través del teléfono”.

La interpretación telefónica no es una modalidad tradicional, sino que tiene lugar a través de un teléfono. En este capítulo, vamos a analizar cómo funciona en la realidad, y cómo podemos pedir un servicio de interpretación telefónica.

2.2. Ámbito de uso de la interpretación telefónica

Según Phelan (2001: 13) esta forma de interpretación se utiliza “en entornos comerciales, médicos (especialmente de emergencia) y judiciales”. De acuerdo con la NAJIT³⁰ (2009: 2), “la interpretación telefónica sólo se debe utilizar cuando no haya disponible un intérprete certificado, calificado o cualificado en idiomas (especialmente en idiomas menos comunes) en persona en el lugar donde se necesitan los servicios”. Sánchez (2015: 10) afirma que “desde su nacimiento está íntimamente relacionada con el ámbito de los servicios públicos”.

³⁰ NAJIT: Asociación Nacional de Intérpretes y Traductores Judiciales (National Association of Judiciary Interpreters and Translators).

Esta modalidad de interpretación se solicita como medida para reducir el tiempo de viaje del intérprete entre un lugar y otro, o para proporcionar servicios de interpretación en situaciones en las que no se transmita información visual. En palabras de Kelly (2008: 2), también se solicita la interpretación telefónica para las configuraciones en las que sería preferible que el intérprete no esté presente durante el encuentro y para los escenarios urgentes cuando se necesita un intérprete rápidamente. Wisconsin Court Interpreter Program (2011: 1) coincide con la idea que la interpretación telefónica es “más adecuada para procedimientos cortos de menos de 15 minutos. Si los costos de viaje del intérprete son altos en relación con la duración o la importancia de la audiencia, la interpretación telefónica ofrece una alternativa rentable”. Es decir, que la interpretación telefónica se podría aplicar en situaciones de emergencias, y para las conversaciones cortas. Sin embargo, siguen existiendo una serie de situaciones en las cuales los usuarios siguen prefiriendo la presencia física del intérprete en lugar de la interpretación remota, según Mellado Núñez (2013: 2), “bien porque se sienten más cómodos o bien porque, al tratarse de trámites legales, es obligatoria la presencia del intérprete”. Dichos trámites podrían ser: testificaciones en un juzgado, entrevistas con un abogado, firma de un contrato, entrevistas en centros de servicios sociales, audiencias reservadas para matrimonios mixtos, y etc..

La NAJIT (2009: 3) indica que la interpretación telefónica puede ser problemática en algunas circunstancias “si las personas tienen problemas de audición o son mayores, o sufren algún tipo de enfermedad mental, la interpretación telefónica puede resultar demasiado confusa”. Eso significa que la interpretación telefónica no se puede utilizar en todos los casos de interpretación. Sin embargo, “existen muchos lugares en los que no hay intérpretes disponibles para trabajar de forma presencial, sobre todo en determinadas combinaciones lingüísticas”. Aparte de las situaciones que mencionamos

cuando se podría pedir un servicio de interpretación telefónica, Triviño y Rey (2016: 1) señala algunos entornos más en los que se utiliza la interpretación telefónica, como en “las instituciones gubernamentales, los servicios financieros, los centros de llamadas de emergencia, los centros de atención sanitaria, las negociaciones comerciales y muchos otros”.

2.3. Método para realizar un servicio de interpretación telefónica

2.3.1. Proceso de un servicio de interpretación telefónica

El informe de la Universidad Internacional de Valencia (2016: 5) indica que “una fecha importante para la interpretación telefónica es el año 2014, con la creación de aplicaciones para teléfonos móviles que conectan tantos terminales como sea necesario con un intérprete profesional a distancia”. También señala que hay “muchas empresas no relacionadas directamente con la interpretación, como seguros, hospitales, bancos, informática, etc.”. Es decir, que éstas necesitan un mediador que ofrezca este servicio, como por ejemplo una empresa de interpretación que contrata intérpretes profesionales, y comunica directamente con ellos a través de una plataforma. Como se indica en el informe de UIV (2016: 5), las agencias de traducción e interpretación “comenzaron a incluir en sus servicios un icono que comunica directamente con una plataforma de intérpretes profesionales a distancia para resolver dudas de sus clientes”.

Cabrera (2013: 3) de Dualia también explicó el sistema de contratación de los proveedores sanitarios en una entrevista. Según lo expuesto en su página web³¹, Dualia es “una empresa situada en Mondragón, nacida en 2004, y pionera en la promoción e

³¹ <https://www.20minutos.es/noticia/1604742/0/>

introducción de servicios de interpretación telefónica”. Triviño y Rey (2016: 84) también introducen Dualia en uno de sus artículos: “en la actualidad, está orientada a la interpretación en el ámbito socio-sanitario y en la administración pública”. Cabrera (2013: 3) comenta que “cada recurso tiene que contratar el servicio de interpretación telefónica, sobre todo en los servicios públicos por su cuenta, pero con cargo a su presupuesto o al presupuesto de un Ministerio”, por ejemplo en los ámbitos sanitarios, “no hace falta que se contrate hospital por hospital”. Actualmente se tiende a aglutinar servicios en empresas públicas como ”Salud Responde en Andalucía”, ”Sanitat Respon en Cataluña”, ”Salud Madrid en Madrid”, ”Sacyl en Castilla y León”. Estos contratan el servicio para disponer del servicio de interpretación telefónica en todos los hospitales de cada región. En el caso de los cuerpos de seguridad, “la Policía, la Ertzaintza y los Mossos d’Esquadra” son independientes para licitar o contratar el servicio. “El 112 y 061 también van por regiones”, de modo que cada región tiene que contratar el servicio por su cuenta.

Díaz (2011: 403) afirma que “esta actividad se realiza con un teléfono en manos libres o con un teléfono al que se puedan incorporar dos receptores y a veces unos auriculares con control independiente de sonido”. Respecto a la estructura de una llamada asistida por un intérprete telefónico, encontramos en Kelly (2007: 11) la descripción de cómo funciona el contacto entre la parte que solicita el intérprete y la empresa proveedora del servicio y en Rosenberg (2007: 70) la explicación de cómo funciona el inicio de la llamada desde el punto de vista del intérprete. El esquema podría ser el siguiente:

Desde la perspectiva de la empresa proveedora:

- Entra una llamada de un cliente extranjero.
- Solicita la identificación del cliente y qué idioma requiere.

- Conecta con el intérprete de ese idioma.
- Inicia la sesión.

Desde la perspectiva del intérprete:

- Recibe una llamada de la línea fija de interpretación telefónica.
- Presenta a sí mismo a la empresa proveedora.
- Pregunta qué necesidad tiene.
- Presenta a sí mismo al solicitante (el profesional).
- Empieza la sesión.

Liu (2013:16-17) describe el proceso de esta modalidad de interpretación de la siguiente manera:

Quando existe la barrera idiomática entre el usuario y el proveedor, una de las partes llama a la empresa que proporciona el servicio de interpretación a través de un teléfono. Se identifica el usuario y elige el idioma que necesita. Después de una breve instrucción, se dice que a interpretación será confidencial y grabada, el intérprete entra en línea. También se identifica con su código de intérprete y se presenta a ambas partes en los dos idiomas. Una vez el intérprete comprende el motivo de la llamada, empieza la interpretación. Y antes de terminar la conversación, el intérprete pregunta a ambas partes que si tienen alguna pregunta más, así para asegurar que toda la información se ha comprendido por ambas partes.

Podemos ver que normalmente no es el intérprete quien inicia una interpretación telefónica, sino los usuarios, y, además, no es el extranjero el que tiene acceso directo a la red de intérpretes telefónicos sino los profesionales nacionales, como, por ejemplo, según Lledó (2013: 3), “operadores del 112, 061, 016, personal de centros de salud, hospitales, Cáritas, Cruz Roja, Institutos de la Mujer, colegios, Policía y etc.”. Cuando uno de estos profesionales se enfrenta a un usuario extranjero que no habla su idioma, llama al servicio automático de la empresa de interpretación contratada. Byvox³² en su

³² Byvox es la primera solución global en Internet para el sector lingüístico. Cuando se necesita un intérprete pero no se dispone de Internet o el móvil no soporta las aplicaciones, se puede contactar con los intérpretes a través de una llamada telefónica. <https://www.20minutos.es/noticia/1604742/0/>

página web señala que después de iniciar una solicitud del servicio de interpretación, existe “una grabación, le pedirá que indique el idioma y, acto seguido, la máquina buscará al intérprete que en ese momento esté de guardia. Todo es automático y funciona las 24 horas del día”.

“Para los usuarios es todo muy simple pero detrás de esto hay toda una arquitectura de software y personas que lo hacen posible”, como afirma Cabrera (2013: 3) de Dualia, en una entrevista:

El equipo de oficina: son los que alimentan la maquinaria, están los comerciales, los contables, los jefes de departamento y sobre todo los técnicos informáticos, que logran traducir cada señal de telefonía (analógica, digital, VoIP...) en una orden para nuestra plataforma de intérpretes.

El equipo de intérpretes profesionales: son freelance que están en sus casas traduciendo y de repente les entra una llamada para interpretar, la atienden y después siguen traduciendo hasta la próxima vez que suene el teléfono.

Según Voze³³ (2017:2), “los intérpretes trabajan para una empresa de interpretación telefónica, cuyo teléfono que llaman las empresas proveedoras es una línea de la empresa de interpretación telefónica”. Si el primer intérprete no ha cogido la llamada, se sigue intentando hasta encontrar a un profesional disponible. Cabrera (2013: 3) de Dualia también comenta lo mismo: “No pasa nada si el intérprete no coge una llamada porque es un sistema rotatorio, si el primero no coge la llamada, va al segundo, al tercero, al cuarto...”.

Una vez que el intérprete responda a la llamada, normalmente facilita su código de trabajo, para que sepa quién ha atendido la llamada, y al final del servicio la empresa proveedora le comunicará un número de referencia. Cada intérprete podría tener un “panel de trabajo”, por ejemplo, todos los intérpretes de la empresa Voze tienen su

³³ Voze es la empresa de interpretación telefónica y traducción que está revolucionando el sector, combinando tecnología y know how para ofrecer a empresas y particulares. Tienen intérpretes en tiempo real las 24 horas del día en más de 14 idiomas desde cualquier lugar del mundo. <https://voze.es/>

propio panel, y cada vez que tienen una llamada atendida, introducen el número de referencia en su panel, y tras un tiempo determinado (por ejemplo, un mes), calculan los minutos totales y cobran por minutos acumulados.

2.3.2. Protocolos en interpretación telefónica

Durante el servicio de interpretación telefónica se realiza un protocolo al principio y al final de cada llamada que juega un papel muy importante. El intérprete sigue un protocolo para introducir su función dentro de la conversación que se va a entablar y para finalizar en forma profesional la conversación.

2.3.2.1. Protocolo de inicio

Triviño y Campillo Rey (2016: 80) señalan que “debido a la falta de conocimiento previo sobre el contexto, un buen intérprete telefónico debe poder gestionar correctamente el inicio del encuentro, llamado presesión”. Según Luque (2009: 26), un protocolo inicial que normalmente consta de dos partes: por un lado, “explica a las dos partes quién es y cuál va a ser su cometido para asegurarse de que comprende su intervención y de que la comunicación sea fluida y eficaz”. Por otro, “recibe del profesional cierta información sobre el usuario y sobre el motivo de la llamada”. Cada empresa de interpretación telefónica podría tener un modelo de protocolo inicial para sus intérpretes, pero en general, señala que hay que cumplir estos dos requisitos. A partir de ahí, la conversación se desarrolla según las necesidades de ambas partes. Hernando (2016: 28) comenta también que “en la interpretación telefónica, el intérprete tendría que presentarse a las dos partes en dos los idiomas correspondientes, no siendo suficiente informar sólo a una de las partes”.

Hay una parte especial en el protocolo de inicio de una interpretación telefónica, que es el código de trabajo del intérprete. Como trabaja para empresas de interpretación telefónica, cada intérprete tiene un código de trabajo, que es obligatorio presentar al operador profesional. A través de este código, se cuentan los minutos de trabajo realizados por cada intérprete. A continuación, vamos a ver algunos ejemplos de protocolo de inicio que pide la empresa Voze a sus intérpretes. Puesto que la presente investigación se realizará en la combinación lingüística chino y español, los ejemplos de protocolos recogen estos dos idiomas también.

Protocolo de inicio en español:

“Buenos días/tardes/noches, soy (nombre), intérprete de chino, nº (código de intérprete). Voy a interpretar todo lo que diga de forma fiel, neutral y confidencial. Por favor, haga pausas para permitir la interpretación. ¿En qué puedo ayudarle? / ¿Me está escuchando?”

Protocolo de inicio en chino:

“早上/下午/晚上好，我是（名字），您的西班牙语翻译。我将以忠实中立和保密为原则来翻译您今天的对话，在讲话的过程中请做必要的停顿以便翻译，谢谢。您在听吗？/请问有什么可以帮助您的吗？”

Este modelo podría ser un modelo completo, pero como el operador siempre llama a la empresa contratada de interpretación, también podría empezar con una forma más sencilla:

“Hola, soy (Nombre), intérprete de chino nº (código de intérprete). ¿En qué puedo ayudarle? / ¿Me está escuchando?”

Según la formación recibida por los intérpretes de Voze (2017: 1), cuando presentamos a las dos partes, hay que considerar los siguientes aspectos:

- 1) Decir sólo el nombre, sin apellido.
- 2) El número de intérprete sirve como identificación dentro de la empresa de interpretación en el caso en que se quiera solicitar los servicios de un intérprete en concreto. No es el código de traductor jurado o algo similar.
- 3) Este protocolo está diseñado para salvaguardar a los intérpretes de un posible conflicto, y se apoya en el código ético.
- 4) El “¿me está escuchando?” va dirigido a la otra parte y es una manera de ver si está en manos libres o los interlocutores se pasarán el teléfono.
- 5) Por regla general, se comenzará hablando en el idioma del operador que pide el servicio.

Según el curso online de Interpretación remota en Tetullus³⁴, el inicio de la conversación tiene que ser rápido y eficaz, de modo que se establezcan las bases para la comunicación. Un buen inicio se realiza en unos 3 o 4 turnos de palabra. Es recomendable, ya que el intérprete es ajeno a la situación, obtener un breve resumen de lo ocurrido. En caso de que no nos lo aclaren de primera, conviene que lo preguntemos de nuevo “¿Me puede explicar qué está ocurriendo?”. Al inicio tendría que averiguar el contexto, si es posible mediante el protocolo y, si no, preguntándolo directamente. Vamos a ver dos ejemplos:

Protocolo A:

Agente de policía = P Intérprete = I

³⁴ <https://www.tutellus.com/idiomas/espanol/interpretacion-remota-voze-6210>

P: Buenos días le llamo de la Policía Local de Madrid. Tengo un detenido de habla china que tenemos que interrogar.

I: Buenos días, soy su intérprete de chino número 001. Voy a interpretar todo lo que diga de forma fiel, neutral y confidencial. Por favor, haga pausas para permitir la interpretación. Si me permite voy a presentarme a la otra parte en chino ... ¿Me está escuchando?

P: Sí, tenemos manos libres.

I: 您好，我是您的西班牙语翻译。我将以忠实中立和保密为原则来翻译您今天的对话，在讲话的过程中请做必要的停顿以便翻译，谢谢。

I: Ya pueden comenzar.

P:

Protocolo B:

Agente de policía = P Intérprete = I

P: Buenos días, ¿habla usted chino?

I: Sí

P: Perfecto porque tengo aquí una persona que habla chino y no le entiendo.

I: Yo puedo traducirle lo que desea decirle.

P: Sí, pues dígame que ya tenemos los resultados de sus análisis.

I: 先生您好，我是您的翻译.....[Hola señor, soy su intérprete]³⁵

P: Espere, espere, que lo voy a poner en manos libres. Ahora, ya le está escuchando.

³⁵ El contenido dentro de “[]” es la traducción en español de la frase chino.

I: 先生您好，我是您的翻译，我们已经有您的分析报告了。 [Hola señor, soy su intérprete. Tenemos los resultados de sus análisis.]

El Protocolo A es un modelo correcto, y el B es incorrecto. En el protocolo B la comunicación se hace más difícil, menos continua, se crea confusión, las partes luego serán menos propensas a volver a solicitar el servicio comparado con el A. Según el criterio de la empresa Voze, la información esencial que tiene que quedar clara al inicio es: el contexto, si el usuario está escuchando y si está en manos libres. Igualmente como comenta Hernando (2016: 28), “el intérprete debe decir una frase al principio para asegurar de que los oyentes le prestan atención y que pueden oírlo correctamente”.

Respecto a la presesión, la empresa de interpretación telefónica Interpret Solutions³⁶ (una empresa española, fundada en el año 2007, que asiste a los entornos profesionales, sociales y culturales que encuentran dificultades lingüísticas a la hora de desarrollar su labor) tiene los siguientes comentarios, según Triviño y Rey (2016: 84):

la variable del tiempo es muy importante en la interpretación telefónica, por lo que el intérprete debe comenzar cuanto antes con la presesión y obtener la información necesaria para poder conocer la situación y controlar toda la sesión. El intérprete debe presentarse a las dos partes siguiendo una fórmula establecida por la empresa, en la que debe indicar su número identificativo y hacer un briefing técnico (descubrir las características técnicas de la llamada, es decir, qué tipo de dispositivo se está utilizando) y humano (conocer el contexto de la sesión así como los detalles adicionales que puedan ser necesarios).

De este modo, todas las partes de la conversación podrán saber qué está pasando y el intérprete podrá decidir cómo dirigirse a los interlocutores y cómo gestionar aspectos como los turnos de palabra.

En caso de la empresa Dualia, como describe Triviño y Rey (2016: 84), “los intérpretes no tienen un número identificativo, ya que las interpretaciones quedan registradas en el sistema, por lo que simplemente deben indicar su nombre al inicio de la sesión”. Por lo

³⁶ Según la página web de Interpret Solutions: <https://www.interpretsolutions.com/nosotros>.

tanto, no tienen una fórmula establecida de presentación para la presesión como en el caso de Voze y de Interpret Solutions.

2.3.2.2. Protocolo de finalización

Comparado con el protocolo de inicio, el de finalización es más sencillo. Un protocolo de finalización siempre consta de: preguntas para saber si el usuario necesita más ayuda o tiene otras dudas, y la despedida, no podría finalizar la llamada cuando quiera o cuando piensa que la conversación haya terminado. Por ejemplo, la empresa Voze propone el siguiente modelo como protocolo de finalización:

Protocolo de finalización en español:

“¿Tiene alguna pregunta más? Gracias por utilizar el servicio, esperamos que el servicio le haya resultado útil. Buenos días/tardes/noches.” o más sencillamente:

“¿Tiene alguna pregunta más? Gracias por utilizar el servicio. Buenos días/tardes/noches.”

Protocolo de finalización en chino:

“请问您还有什么问题吗? 非常感谢您使用我们的服务, 再见。”

Pozo Triviño y Rey (2016: 84), indican que el intérprete debe “asegurarse de que el usuario del servicio ha terminado su intervención y no tiene más preguntas”. A continuación “debe pronunciar la fórmula de despedida, en la que vuelve a indicar su nombre y número identificativo”. La fórmula de protocolo de finalización de Dualia es casi igual que la de las otras dos empresas, se despide simplemente con “muchas gracias y buen servicio” después de asegurarse de que el usuario no tiene más preguntas si no lo hace el profesional. Es decir, que es importante asegurarse de que se ha comprendido

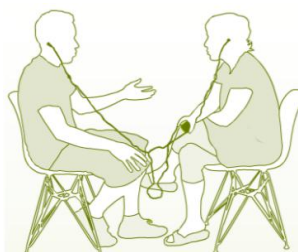
todo y no hay nada más que añadir, podría ser muy improbable que se vuelva a repetir la llamada.

2.4. Configuraciones de interpretación telefónica

En el apartado anterior, hemos visto que en la interpretación telefónica entran en juego tres partes: el profesional / la empresa proveedora, el usuario extranjero y el intérprete telefónico. Antes de presentar las diferentes configuraciones, es necesario conocer cuatro escenarios posibles de la interpretación telefónica. Estos escenarios involucran diferentes tipos de equipos que se utilizan, y permiten diferentes posibilidades en cuanto a la ubicación de los participantes principales. Hoffman (2013: 43) indica las cuatro posibilidades básicas: auriculares adicionales, pasando el auricular, en manos libres (altavoz), y llamada a tres (llamada en conferencia).

1. Auriculares adicionales: Los dos interlocutores principales están en la misma ubicación cuando el intérprete está en otra ubicación separada, y están conectados al intérprete usando auriculares especiales. En este caso, todas las partes pueden escucharse entre sí.

Figura 2. Auriculares de Dualia



Fuente: www.dualia.es

Figura 3. Auriculares de Interpret solution



Fuente: Interpret Solution Data card (anexo II)

2. Pasando el auricular: El estado de la ubicación de las tres partes es igual que el caso de auriculares adicionales, es decir, que los dos interlocutores principales están en la misma ubicación, mientras el intérprete en otra. La diferencia es la herramienta interpretativa que se utiliza. En este caso, están conectados usando un único teléfono o auricular. El intérprete habla con un participante, luego el teléfono (o el auricular) se entrega al otro participante para que el intérprete lo traduzca. Se utiliza más en ámbito sanitario. Como dice Brink (2016: 31), “telephone interpreting is often done by passing an ordinary telephone between the doctor and patient³⁷”. Pero según Gracia-García, (2002: 11) y Ozolins (2011: 39) “esta forma puede ser incómoda y el intérprete se puede interrumpir si se toma el teléfono del oyente antes de que el intérprete haya terminado la interpretación”.

Figura 4. Pasando el auricular en IT



Fuente: D. Shawn Hoffman, 2 de septiembre de 2013

3. Manos libres (altavoz). La interpretación telefónica en manos libres se puede realizar con un teléfono especial creado específicamente para la opción de manos libres, o con un teléfono fijo o móvil estándar que tenga una opción de manos libres. Esto es similar al escenario 1, excepto que puede crear problemas por el ruido del ambiente. Sin embargo, como indica Hoffman (2013: 46), "en ciertos entornos esto puede parecer útil

³⁷ Traducción propia: La interpretación telefónica a menudo se realiza pasando un teléfono ordinario entre el médico y el paciente.

porque permite a los participantes tener las manos libres y escucharse sin necesidad de equipo especial”.

Figura 5. Teléfono de manos libres



Fuente: Polycom Speakerphone Unit³⁸

4. Llamada a tres (llamada en conferencia). Involucra a los tres participantes en la misma línea. Según Hoffman (2013: 46), esto permite que tanto los participantes principales como el intérprete estén en tres ubicaciones separadas y también permite que los participantes se escuchen entre sí. Para lograr esto, el servicio telefónico debería proporcionar llamadas de tres vías, y los teléfonos mismos deberían ser capaces de soportar llamadas de tres vías. Esta es una opción muy útil cuando los dos participantes principales no están en la misma ubicación y, a menudo, se utiliza con la ayuda de un centro de llamadas para conectar dos partes a un intérprete.

Figura 6. Llamada a tres

³⁸<http://muntinlupa.olx.com.ph/polycom-conferencespeakerphone-system-polycom-sound-station-polycomaudio-conferencing-iid-35386453>



Fuente³⁹: D. Shawn Hoffman, 2 de septiembre de 2013

5. En la parte práctica de esta investigación, se utiliza el tercer escenario, es decir, el método de manos libres (altavoz), para realizar la interpretación telefónica. Los detalles adicionales de la configuración física y el equipo utilizado se proporcionarán a continuación en la sección sobre la metodología del estudio empírico.

En el trabajo de Rosenberg (2007: 72-73), encontramos una clasificación. Basándose en estos cuatro escenarios mencionados, clasifica la interpretación telefónica en tres tipos que indicamos en la siguiente tabla:

Tabla 1. Tipos de interpretación telefónica considerando la ubicación de las partes. Fuente: Elaboración propia a partir de Rosenberg (2007).

TIPOS DE INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA	UBICACIÓN DE LAS PARTES	DISPOSITIVO EMPLEADO
Conversaciones telefónicas a tres bandas	El usuario, el profesional, y el intérprete están en sitios distintos	Empleando el servicio de llamada a tres
Conversaciones telefónicas con manos libres	El usuario y el profesional están en el mismo sitio, el intérprete está en otro sitio distinto	Teléfonos con manos libres
Conversaciones telefónicas en las que los interlocutores se pasan el	El usuario y el profesional están en el mismo sitio, el intérprete está en otro sitio	Pasando el teléfono de una de las partes a otra

³⁹ <https://i-interpret4u.co.uk/pay-plans.html>

teléfono	distinto	
----------	----------	--

El primer tipo se llama “conversaciones telefónicas interpretadas” o “llamadas a tres”. En esta situación, las tres partes están al teléfono en sitios distintos, mientras que en el segundo y tercer tipo están los dos interlocutores juntos y el intérprete distante. Rosenberg (2007), Betacor Sanchez (2015) y Rey (2016) ponen de relieve la mayor dificultad que generan los dos últimos tipos. En concreto, según Betacor Sanchez (2015: 15), a través del estudio de Rosenberg (2007), en el caso de las conversaciones telefónicas con manos libres, "acarrea grandes problemas con el sonido". Y en el caso de las conversaciones telefónicas en las que los interlocutores se pasan el teléfono, "la conversación deceleraba", al bifurcarse en dos conversaciones paralelas en las que el intérprete era el intermediario, por lo que a veces algunas cuestiones quedaban sin responder o se interrumpían ante nuevas preguntas. Betacor Sanchez (2015: 15, citando Rosenberg 2007 y Ozolins 2011) afirma que "la forma más efectiva era la llamada a tres en la que las tres partes están en igualdad de condiciones". Rey (2016: 9) también afirma que los últimos dos tipos “son los que más problemas dan con respecto a la calidad de la llamada”, ya que los interlocutores pueden encontrarse lejos del dispositivo, por lo que “el volumen es demasiado bajo para llevar a cabo una interpretación cómodamente y puede haber ruidos ambientales que interfieran con el sonido”.

Los tres tipos mencionados de interpretación telefónica están clasificados de acuerdo con aspectos como la situación física de las partes y las características técnicas de la llamada.

Torres Díaz (2011: 402) clasifica la interpretación telefónica en dos tipos, según el contacto visual del intérprete, como se ilustra en la siguiente tabla.

Tabla 2. Tipos de interpretación telefónica considerando el contacto visual del intérprete hacia sus clientes. Fuente: Elaboración propia a partir de Díaz (2011).

TIPO DE INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA	CONTACTO VISUAL
Interpretación telefónica íntegra	El intérprete no tiene contacto visual con ninguno de sus clientes
Interpretación telefónica parcial	El intérprete tiene contacto visual con uno de sus clientes

Torres Díaz menciona la interpretación íntegra y la interpretación parcial en uno de sus artículos de la siguiente manera (2011: 403):

El ejercicio de interpretación telefónica consiste en la interpretación a través de un teléfono y sin que el intérprete tenga contacto visual con sus clientes (interpretación telefónica íntegra), o con al menos uno de ellos (interpretación telefónica parcial). Esta actividad se realiza con un teléfono en manos libres o con un teléfono al que se puedan incorporar dos receptores y a veces unos auriculares con control independiente de sonido.

Existe una característica en común en los dos modelos de clasificación que es la falta de información visual del intérprete. Frangipane Cuenca (2016: 19) resalta la importancia de comprender correctamente la información recibida, tanto la información lingüística, como la información extralingüística. Como mencionamos antes, la interpretación telefónica es un tipo de interpretación bilateral. Rey (2016: 9) señala que “la posición del intérprete suele ser la de más desventaja”, explica que “el profesional, que normalmente es quien realiza la llamada, tiene un conocimiento general de cuál es el contexto y el usuario suele saber aproximadamente de qué va a tratar la sesión, mientras que el intérprete, no tiene información sobre el contexto hasta que atiende la llamada”.

2.5. Aspectos de la interpretación telefónica

Tal y como hemos visto, hoy en día el servicio de interpretación telefónica es un servicio contratado por una agencia de seguro, un departamento gubernamental, una

unidad de servicios públicos, u otras unidades a una empresa de interpretación telefónica. Dichas empresas necesitan contratar a intérpretes, que, tras una formación específica interna, empezarán a llevar a cabo sus tareas. Este apartado se centrará en las características, las ventajas y desventajas de la interpretación telefónica, que, de acuerdo con Kelly (2007: 87) , “siendo una modalidad con tecnología avanzada, tiene algunas características particulares, y existen tanto ventajas como desventajas en la interpretación telefónica”.

2.5.1. Características

De acuerdo con Fernández Pérez (2015: 104), en la interpretación telefónica, “las conversaciones pueden darse en un espacio compartido por los interlocutores a excepción del intérprete o en un espacio diferente para cada una de las partes”, tal y como afirman Rosenberg (2007) y Díaz (2011) en las clasificaciones de esta modalidad interpretativa. Rey (2016: 78) afirma que “una de las características más destacable es la necesidad de emplear la tecnología, puesto que los continuos avances tecnológicos obligan al intérprete a adaptarse y evolucionar”. Kelly (2008: 35) indica otras dos características: versatilidad y adaptabilidad, ya que “deben trabajar en situaciones muy diversas”. Igualmente, como comenta Fernández Pérez (2015: 107), “el intérprete telefónico desconoce la situación comunicativa en la que va a interpretar hasta el momento en que atiende la llamada, por lo que debe ser una persona capaz de anticiparse y adaptarse”.

Rey (2016: 79) ha indicado otra característica importante de la interpretación telefónica que es la falta de información visual, “lo que supone que el intérprete no tiene acceso a cuñas visuales ni puede emplear el lenguaje corporal para ayudarse a transmitir información o para controlar la gestión de los turnos de palabra”. Es decir, que el

intérprete telefónico sólo puede obtener información a través de las palabras de los interlocutores, no tiene información no verbal. Luque (2009: 26) señala que “hay que tener en cuenta que el intérprete no tiene contacto directo con ninguno de ellos y que la información que desean que traduzca para la otra parte han de hacérsela explícita, ya que no comparte el mismo espacio físico que los interlocutores”. En este caso está hablando de interpretación telefónica íntegra. En la interpretación telefónica parcial el intérprete puede tener contacto visual con una de las dos partes, pero todavía falta la información no verbal de la otra parte.

Cuando no hay señales no verbales, Kelly (2008: 3) afirma que “una gran cantidad de información no verbal se refleja en el tono de voz, los patrones de respiración, la inflexión, el volumen vocal y otras señales auditivas”. Todos estos elementos son perceptibles para los intérpretes telefónicos, y, pese a que esta característica podría producir dificultades, según algunos autores e instituciones, como por ejemplo NAJIT (2009: 2), “la falta de distracción ayudó a los intérpretes a enfocarse más efectivamente en el lenguaje hablado”.

Wadensjö añade otras dos características: la primera es la “confidencialidad” (1999: 249), y la segunda, la “velocidad de dicción” (1999: 255).

En cuanto a la confidencialidad, Kelly (2007: 85) indica que “el argumento es que, dado que los intérpretes telefónicos no conocen la identidad de los pacientes, pueden adherirse a un mayor nivel de confidencialidad”. Y Gracia-García (2002: 10) afirma: “The issue of confidentiality seems to be a strong point in favor of TI”, es decir, que el tema de la confidencialidad parece ser un punto fuerte de la interpretación telefónica. Algunos usuarios prefieren usar este tipo de servicio porque se sienten más seguros y cómodos. Pero, al contrario, otras personas no quieren usarlo, puesto que la falta de contacto visual les hace sentir la conversación distante y abstracta. Y en cuanto a la

segunda característica que menciona Wadensjö (1999: 255), “la velocidad de dicción es inferior en la interpretación telefónica que en la presencial, seguramente por los problemas inherentes al uso de aparatos electrónicos”. A continuación se indican una serie de ventajas y desventajas que comperen con las características.

2.5.2. Ventajas

Siendo una modalidad interpretativa novedosa, Cheng (2015: 6) indica que “la interpretación telefónica está creciendo a un ritmo acelerado”. Chesher (2003: 289) afirma que en algunos países los intérpretes "worked as much as in telephone interpreting as in face-to-face settings", es decir, que los intérpretes trabajan tanto en la interpretación telefónica como en la configuración cara a cara. Eso significa que la interpretación telefónica está ocupando una importante cuota del mercado interpretativo.

De acuerdo con Triviño y Rey (2016: 80, citando Fernández Pérez, 2015, García Luque, 2009), “la mayor parte de los autores y autoras mencionados hasta ahora ven muy claras las ventajas de este tipo de interpretación”, por ejemplo “la versatilidad, el bajo coste y la facilidad de acceso a lugares remotos o que serían poco accesibles para la interpretación presencial”. Por ejemplo, Falk (2009: 21) sostiene que, gracias a la falta de distracciones visuales y la distancia, el intérprete puede estar en mejores condiciones para distanciarse de situaciones traumáticas, es decir, de accidentes y mantenerse enfocado. Además, no estar físicamente presente puede ayudar al intérprete a ser imparcial.

Thanks to the lack of visual distractions and the distance, the interpreter may be better able to distance himself from traumatic situations, i.e., accidents, and stay focused. Additionally, not being physically present can help the interpreter remain impartial (Falk, 2009: 21).

Entre las principales ventajas de la interpretación telefónica respecto a la interpretación presencial según varios autores (Wadensjö, 1999; Phelan, 2001; Gracia-García, 2002; Kelly, 2008; Cartaphilus, 2008; Andres y Falk, 2009; Luque, 2009; Saulse, 2010; Zietsman, 2011; Liu, 2013; Betancor Sánchez, 2015; Castaño, 2015; Brink, 2014; Translation Boutique, 2015; Triviño y Rey, 2016; Folios Online, 2018), se encuentran las siguientes:

1) Capacidad de trabajar desde cualquier punto geográfico. Según Phelan (2001: 13) y Andres y Falk (2009: 16), mediante la interpretación telefónica, “se puede acceder a un gran número de intérpretes desde cualquier lugar y en cualquier momento”. Esto supone una gran ventaja a la hora de conectarse en cualquier momento, ya que no requiere el desplazamiento o la presencia del intérprete.

2) Disponibilidad inmediata del servicio (atención para servicios de urgencia). Muchos servicios de atención al ciudadano son realizados por teléfono, ya sea como modo de consulta o de asistencia ante cualquier tipo de emergencia. Es el caso, por ejemplo, de los servicios sanitarios, policiales o de bomberos, donde la persona afectada contactará con las distintas líneas de atención al usuario para solicitar la ayuda necesaria.

De acuerdo con Gracia-García (2002: 6) “en el ámbito de la atención médica, particularmente en situaciones de emergencia, el tiempo es vida y el acceso inmediato a un intérprete es crucial”. Brink (2014: 24) también indica que “el tiempo dedicado a esperar un intérprete puede afectar la salud del paciente e incluso sus posibilidades de supervivencia”.

De esta forma, la interpretación telefónica supone un gran avance para lograr la comunicación entre estas personas, ya que, en cualquier momento, se puede solicitar

su asistencia y conseguir una comunicación más fluida y acertada, así como una asistencia adecuada a la situación en la que se desenvuelve el acto comunicativo. Phelan (2001: 13) coincide con esto e indica que “It is obviously ideal for emergency situations and for first contacts” (la interpretación telefónica es ideal para situaciones de emergencia y para primeros contactos). Y como comenta Brink (2014: 25), “la interpretación telefónica hace que el acceso a los intérpretes sea simple y conveniente”. Asimismo, Zietsman (2011: 1) afirma que "obtener los servicios de un intérprete de teléfono es tan fácil como descolgar el teléfono".

3) Mayor sensación de confidencialidad para el usuario (generalmente). Como mencionamos antes, Wadensjö (1999: 249) y Kelly (2007: 85) opinan que la interpretación telefónica supone una mayor confidencialidad. Gracia-García (2002: 7), Zietsman (2011: 1) y Brink (2014: 26) también declaran que “la disponibilidad y confiabilidad de los intérpretes están garantizadas en gran medida cuando se utiliza la interpretación telefónica, lo que no es necesariamente el caso de los intérpretes empleados en el lugar”. Todas las conversaciones serán grabadas con fines de calidad y será almacenada de conformidad con la actual ley de protección de datos. Y, además, de acuerdo con Brink (2014: 26), “en el caso sanitario la ausencia del intérprete en la sala de consulta tiene varias ventajas”. Gracia-García (2002: 9) opina igualmente, el paciente puede “beneficiarse de no tener que enfrentarse al intérprete en persona, ya que al paciente le puede resultar menos embarazoso hablar por teléfono de asuntos privados”.

Brink (2014: 26) encontró que “el personal de limpieza o los miembros de la familia se usan regularmente como intérpretes (de forma presencial) en los hospitales y clínicas”, a través del estudio de Saulse (2010: iii). En el siguiente párrafo demostramos un fenómeno de interpretación en el ámbito sanitario:

“In our hospital, we have seen many examples of ‘filtering of information’ by well-meaning friends and family members acting as interpreters, with very bad outcomes for the patient” (Department head at a large hospital group).

Un jefe de departamento en un hospital afirma que en la clínica donde trabaja, ve muchos ejemplos de "filtrado de información" por amigos y familiares bien intencionados que actúan como intérpretes, con muy malos resultados para el paciente. Y además, de acuerdo con Kelly (2008: 86), en caso de tener un intérprete presencial al lado, se puede experimentar un conflicto de intereses entre adherirse a su acuerdo de confidencialidad y sentirse obligado a informar a familiares o miembros de la comunidad que corren el riesgo de contraer una enfermedad del paciente en cuestión. En este sentido, la interpretación telefónica crea una mayor sensación de confidencialidad para el usuario.

4) Abaratamiento del coste de la asistencia de un intérprete telefónico. Brink (2014: 25) afirma que “en comparación con la interpretación en el sitio (interpretación presencial), la interpretación telefónica es barata”. Según Cartaphilus (2008: 105), en la interpretación presencial los intérpretes suelen cobrar tres tipos de dietas: de desplazamiento, de comida, y de alojamiento:

Los intérpretes cobran una cantidad por kilómetro, siempre que supere una distancia mínima que suele estar entre 15 y 20 km. Actualmente el precio ronda entre 0,25 y 0,30€ por kilómetro.

Si los intérpretes comen con los asistentes al evento, las dietas se dan por pagadas, pero hay que tener en cuenta que estos pueden cobrar horas extra si se les sienta en una mesa con comensales de distintas nacionalidades para que actúen como intermediarios, ya que en lugar de descansar deberán seguir trabajando durante la comida o la cena.

Si es necesario que los intérpretes se desplacen desde otra ciudad, los organizadores del evento les proporcionarán alojamiento en un hotel de categoría media como mínimo (lo más frecuente son hoteles de tres o cuatro estrellas).

El lugar incide también en el precio, según Chris Durban (2010: 20): “puede aplicarse un plus de peligrosidad en países poco seguros debido a la inestabilidad

política o, incluso, en entornos penitenciarios. Asimismo, algunos encargos requerirán un seguro especial”.

Por el contrario, Translation Boutique (2015: 1) afirma que “en caso de la interpretación telefónica, no habrá ningún gasto adherido a los servicios de interpretación porque el intérprete trabaja desde casa”. Además, se le pagará sólo por el tiempo en que trabaje. En criterio de algunos autores, (Gracia García, 2002; Andres & Falk, 2009: 9; Folio Translation Consultants, 2013; Brink, 2014: 24), por medio de un servicio de interpretación telefónica, la comunicación ahora es sin fronteras, conveniente, más rápida y menos costosa. Según Kelly (2007: 1), “la interpretación telefónica ha aumentado considerablemente en los últimos años, porque se solicita como medida para reducir el tiempo de viaje del intérprete”. Gracia-García (2002: 4) y Zietsman (2011: 1) afirman que “las tarifas son diferentes en interpretación telefónica e interpretación presencial”, “en lugar de facturar por minuto, como es el caso de la interpretación telefónica, los intérpretes independientes, además de cobrar una tarifa básica y los costes de viaje, cobran por hora”.

5) La interpretación telefónica hace disponible una gran variedad de combinaciones de idiomas (Phelan, 2001: 13; Gracia-García, 2002: 6; Kelly, 2008; Andres & Falk, 2009: 16; Folio Translation Consultants, 2013; Brink, 2014: 35). Según los datos de Folios Online (2018), la compañía española de interpretación telefónica Interpret Solution, por ejemplo, ofrece interpretación en 75 idiomas, mientras que Ofilingua en 60 y Dualia en 30. Betancor Sánchez (2015: 13) indica que la interpretación telefónica también “permite un mayor acceso a los intérpretes de lenguas no comunes, al eliminar límites físicos en la prestación de los servicios, lo que repercute en un mayor abanico de profesionales capacitados y una mayor flexibilidad”.

6) La interpretación telefónica garantiza más la calidad de los intérpretes. Como dice Brink (2014: 26), “la interpretación telefónica también garantiza el acceso a los intérpretes calificados como los intérpretes certificados de las compañías de interpretación telefónica”. Los intérpretes telefónicos trabajan con las empresas que ofrecen este servicio a los proveedores, por eso antes de contratar a un intérprete profesional es necesario hacer una prueba del nivel interpretativo, para asegurar en todo momento la calidad del servicio.

Posibilidad de consultar términos en herramientas de búsqueda. Sin duda, la posibilidad de que el intérprete se informe sobre los términos que se están utilizando durante los discursos de los interlocutores, supone una gran ventaja a la hora de aproximarse al concepto e idea principal que se debate entre ellos. Así, se evita preguntar por el significado de determinados términos o expresiones y se consigue una comunicación más fluida y una mejor transmisión del mensaje. Castaño (2015: 12) en su estudio también afirma que “durante el transcurso de la interpretación se pueden realizar consultas terminológicas en un ordenador o cualquier otro dispositivo”.

7) Periodo de preparación reducido. Para un intérprete de forma presencial, todo su trabajo no comienza en el lugar de trabajo, sino varios días antes. Eso no es necesario para un intérprete telefónico. De hecho, como indica Zietsman (2011: 1) “unlike freelance interpreters, telephone interpreters do not have to be booked beforehand”. Es decir, que no hace falta preparar nada antes de cada servicio. Liu (2013: 18) afirma que la mayoría de las llamadas son “de emergencia, no hace falta preparación previa, la llamada se recibe en cualquier momento”. Sin embargo, por otro lado, también podemos decir que esta ventaja de la interpretación telefónica produce una desventaja, que es la imprevisibilidad.

8) **No hay código de vestimenta.** En la Revista de Investigación y Crítica Estética. ISSN: 1887-5238) se ha demostrado que en la interpretación presencial el intérprete tiene que saber vestirse:

En una interpretación de forma presencial debería saber vestir según el contexto y el lugar en donde se va a celebrar el evento y hacerlo de forma discreta, evitando extravagancias y llamar la atención. Un intérprete tendría que saludar y actuar de intermediario para varios invitados y por tanto tendrá que ser hábil de cara al público. Si a un intérprete no le queda claro cómo vestir, puede consultar a los organizadores. En el caso de las mujeres, se recomiendan zapatos de tacón que no hagan ruido al caminar y en el caso de los hombres corbata.

Mientras los intérpretes telefónicos pueden atender la llamada incluso con el pijama puesto, no hay ningún código de vestimenta para ellos.

9) **Corta duración de la interpretación.** La mayoría de los servicios de interpretación telefónica son muy breves, de pocos minutos a media hora, lo que se tarda en averiguar el problema del usuario, su historia clínica, el lugar del accidente, la dirección a la que enviar la ambulancia y etc. Wisconsin Court Interpreter Program (2011: 1) también afirma que la interpretación telefónica es “más adecuada para procedimientos cortos de menos de 15 minutos”. En esta modalidad la dificultad no está en la falta de contacto visual y en no poder ver el lenguaje gestual, sino en el cansancio que produce estar más de una hora al teléfono.

10) **Se puede recurrir en cualquier momento del día.** Como Luque (2009: 25) afirma, “la interpretación telefónica se puede solicitar durante las 24 horas del día y los 365 días del año, aunque no todos tienen la misma disponibilidad”. Hay determinadas lenguas que cuentan con mayor cobertura, mientras que otras tienen un horario reducido. Por ejemplo, los intérpretes de chino de la empresa Voze tienen tres turnos, uno por la mañana, uno por la tarde y otro por la noche. Es decir, según Liu (2013: 18), que “mientras que los intérpretes presenciales normalmente ofrecen el servicio en una hora determinada al día, y tardan un tiempo en acudir al lugar donde se necesita la interpretación”.

2.5.3. Desventajas

Existen por tanto ventajas y beneficios: 1) Se puede trabajar en cualquier lugar; 2) Disponibilidad inmediata del servicio; 3) Mayor sensación de confidencialidad; 4) Abaratamiento de los costes; 5) Disponibilidad de una gran variedad de idiomas; 6) Garantía de más calidad del intérprete; 7) Consulta de herramientas durante el servicio; 8) Poco tiempo de preparación; 9) No hay código de vestimenta; 10) Corta duración del trabajo; 11) Se puede recurrir en cualquier momento del día. Sin embargo, también existen algunas desventajas, tales como:

1) **Pérdida de la información no verbal (falta de contexto, sensación de falta de control).** Según algunos autores (Gracia García, 2002: 4; Kelly, 2008: 83, Brink, 2014: 29), las críticas a la interpretación telefónica cuestionan comúnmente la calidad del producto interpretado, que carece de la inclusión de información obtenida de las señales visuales. La información visual incluye el movimiento de las manos, el lenguaje corporal, las posturas, las expresiones faciales y el contacto visual. Como señala Brink (2014: 21), “the movement of the hands, body language, postures, facial expressions and eye contact”. Gracia-García (2002: 5) también afirma que “sin información visual, el intérprete telefónico se basa exclusivamente en el tono de voz, la entonación y las pausas en el habla del orador, lo que deja espacio para una mala interpretación”. Es decir, necesita que el intérprete tenga la capacidad de captar información por todos los detalles del lenguaje y no sólo por la expresión oral.

La expresión facial y los gestos pueden dar al intérprete una información extra. Normalmente, como indica Wu (2011: 1), resulta más complicado entender lo que dice una persona por teléfono debido a la calidad del sonido que si se mantiene una conversación cara a cara. Los gestos y las expresiones faciales de los oradores podrían

ayudar a los intérpretes a entender lo que dicen. Por ejemplo, el altavoz parpadea, o cruza el dedo índice y el dedo medio, o las comillas, y todas tienen una implicación.

Wadensjö en Ozolins (2011: 38) afirma lo siguiente:

Quando las partes involucradas en la interacción de interpretación no pueden verse entre sí, es posible que les resulte más difícil juzgar cuándo ha finalizado un giro de discurso y pueden terminar hablando uno sobre otro. Esto, a su vez, puede complicar la tarea de interpretación del intérprete telefónico

Es decir, que una parte puede hablar mientras hablando la otra parte, o podría ser que las dos o incluso las tres partes hablen a la vez.

2) Inseguridad del intérprete. Muchos intérpretes rechazan la interpretación telefónica porque la falta de visibilidad les crea inseguridad. Otros describen la dificultad como García (s.f.: 13): “If you don’t see the patients appearance (age, etc.) it seems to be more difficult to choose the adequate style of register”. Es decir, que si no ve la apariencia del paciente (edad, etc.) parece ser más difícil elegir el estilo de registro adecuado. Según el estudio de Gracia-García (2002: 4), “los intérpretes tienden a dudar de su precisión cuando interpretan por teléfono. Prefieren estar presentes durante el desarrollo de su servicio, para tener el control de la situación”. Y, además, la misma autora indica que (2002: 12) “la incapacidad de los intérpretes telefónicos para proporcionar prueba de identidad, certificación y un acuerdo de confidencialidad firmado es una preocupación adicional”.

3) Posibles ruidos molestos que interfieran en la comunicación. Ozolins (2011: 40) afirma que el desafío más mencionado es precisamente la falta de contacto cara a cara, “los problemas técnicos y los inconvenientes que puedan surgir”. Tal como indica Brink (2014: 31), “la calidad del sonido es otro factor que puede poner a los intérpretes telefónicos en desventaja”. Rosenberg (2007: 67) también afirma que la mala calidad

del sonido “puede afectar la audición y, por consiguiente, afectar la calidad de la interpretación”. Según Translation Boutique (2015: 1), un sonido poco claro podría depender del entorno, de la forma de hablar de algunos de los participantes o de problemas de cobertura y demás complicaciones técnicas. Por ello, no es recomendable atender una llamada en lugares con poca cobertura. Kelly (2008: 3) cree que si el proveedor utiliza un teléfono con altavoz en lugar de un teléfono con dos auriculares, a veces esto puede afectar la capacidad del intérprete de escuchar adecuadamente la información para poder interpretarla de manera efectiva. Mientras que como indica Liu (2013: 18), “en la interpretación no hay la influencia del ruido”.

4) **Proceso de documentación casi inexistente.** Según Cartaphilus (2008: 101), “cuanto mayor sea la cantidad de información relevante sobre la temática del congreso que reciban con tiempo suficiente para su preparación, mejor podrán preparar el vocabulario y los contenidos en otros idiomas”. La interpretación telefónica se lleva a cabo en muy diversas situaciones. Fernández Pérez (2015: 107) añade que es una práctica en la que el intérprete “desconoce la situación comunicativa en la que va a interpretar hasta el momento en que atiende la llamada”. Eso significa que las llamadas no están previstas, por lo que el intérprete no puede prepararse para cada trabajo específico. Según Translation Boutique (2015: 1), lo idóneo en estos casos es que el intérprete trabaje casi en exclusiva para un ámbito concreto y que se especialice en él.

5) **Impacto emocional y estrés en los intérpretes.** Como hemos comentado anteriormente, no se sabe de dónde viene la siguiente llamada, ni el problema o el cliente al cual hay que enfrentarse. La actitud de los usuarios afecta al intérprete también. Por eso, es necesario que tenga unas cualidades psico-sociales adecuadas.

La AIIC afirma que la falta de información visual también requiere más concentración y hace que suban los niveles de estrés en el intérprete. Como también señala Moser-

Mercer (2011: 132), “varios desafíos interrelacionados aumentan la complejidad del escenario de interpretación remota en comparación con la interpretación simultánea y consecutiva en vivo, incluyen factores cognitivos, psicológicos y fisiológicos, como la presencia virtual”.

6) Falta de conocimiento de los usuarios. Es imprescindible que el intérprete y los interlocutores sean complementarios. Como afirma Díaz (2011: 404), “cuando los clientes no saben hacer uso de la interpretación telefónica se producen muchas interrupciones y un excesivo uso de la tercera persona”. Kelly (2007: 3) afirma que los usuarios inexpertos del servicio de interpretación telefónica pueden hacer cosas como interrumpir al intérprete, usar el habla en tercera persona (“intérprete, preguntarle cómo se siente”), crear accidentalmente un ruido de fondo que puede afectar la capacidad del intérprete para escuchar o pedirle al intérprete su opinión. Castaño (2015: 16) también comenta que no son pocos los problemas a los que se enfrenta un intérprete telefónico y muchas veces “la situación se complica debido al desconocimiento por parte del operador o de la persona que ofrece el servicio”.

Además, Brink (2014: 30) explica en su estudio según el criterio de Rosenberg (2007: 75) que “como el intérprete telefónico no está en la misma posición que las partes involucradas, puede que la tarea de interpretación sea más complicada. Al no tener el mismo marco de referencia, el intérprete telefónico está en desventaja”. Además, Gracia García (2002: 5) afirma que “será más difícil para el intérprete telefónico captar la atmósfera de la situación de interpretación y actuar en consecuencia”, también indica (2002: 13) que “el hecho de no saber quiénes son los oradores hace que sea difícil decidir el estilo apropiado y registrarse para usar”.

2.6. Competencias y pautas profesionales

En el primer capítulo, hemos analizado las competencias del intérprete en general y las pautas profesionales en un servicio de interpretación presencial. En este apartado, vamos a ver si existen otras competencias específicas del intérprete telefónico aparte de las más comunes como, por ejemplo, la competencia lingüística, la competencia intercultural, la competencia de memoria, y etc. Y cuáles son las normas en un servicio de interpretación telefónica.

2.6.1. Competencias del intérprete telefónico

Un intérprete competente forma parte del sello de garantía de calidad. Siendo así, las competencias del intérprete telefónico no son estáticas y es muy probable que se amplíen e incorporen nuevas habilidades como resultado de la implementación de nuevos recursos tecnológicos. Según Voze (2008: 3), los hándicaps inherentes a la interpretación telefónica consiguen superarse con una formación adecuada (adicional pero ineludible) que permita adquirir las competencias de las que todo intérprete telefónico debería servirse.

En cuanto a las características de los intérpretes, Díaz (2011: 405) a continuación se explican brevemente estas características, que las empresas que ofrecen este servicio requieren candidatos que posean las siguientes características: “buena voz sin tendencia al murmullo, habilidades de interacción, capacidad para solventar posibles barreras, como la mala acústica, y saber tomar notas”. Además, deben poseer los siguientes requisitos: “poder trabajar desde casa, en una habitación sin ruido, sin niños ni animales domésticos”. Kelly (2008: 87) también sostiene que la interpretación telefónica no debe

usarse en situaciones que involucran a “children, the elderly, the hard of hearing, and the mentally ill”.

Voz de interpretación: Es importante que los intérpretes telefónicos tengan una voz clara que se pueda entender fácilmente en ambos idiomas. En palabras de Kelly (2007: 4), los intérpretes con un fuerte acento en cualquiera de los dos idiomas, una tendencia a murmurar, o una voz que es muy alta o suave, pueden tener más dificultades para entenderse en el entorno auditivo de la interpretación telefónica. Los intérpretes telefónicos a menudo encuentran que, con la práctica suficiente, desarrollan una mejor "voz de interpretación", que suele ser una voz agradable, estable y profesional.

Captar información sólo verbal: Al no poder mantener un contacto visual con sus clientes, el intérprete tendría que seguir unos parámetros dialógicos distintos a cuando realiza una interpretación cara a cara. A falta de visibilidad, Díaz (2011: 415) afirma que el intérprete “tendría que aprender a captar pistas auditivas que le ayuden a interactuar con efectividad a través de su voz y a expresar el suyo propio a través del mismo medio”. Según algunos autores (Brink, 2014: 21; Kelly, 2008: 84; Ozolins, 2011: 42), al igual que los intérpretes ciegos, que dependen de sus otros sentidos, los intérpretes telefónicos pueden capacitarse para compensar la falta de información visual mediante la mejora de las habilidades auditivas y la capacidad de procesar la información auditiva de manera adecuada.

Gestión comunicativa: Los intérpretes telefónicos deberían ser según Kelly (2007: 4) “muy hábiles en la gestión del flujo de la conversación, y deberían ser capaces de gestionar diplomáticamente las barreras externas a la comunicación”, como la mala calidad del sonido, la interferencia en la línea, los ruidos que distraen, los sonidos de fondo el ambiente de la fiesta, junto con muchas otras situaciones únicas encontradas en

el trabajo de interpretación telefónica. Kelly (2007: 36) y Gracia García (2002: 14) creen que puede ser una tarea desalentadora para el intérprete telefónico controlar el turno y la duración de los segmentos del habla emitidos por los oradores. Como explica Brink (2014: 9):

A diferencia de los intérpretes presencial, quienes pueden ver quién está hablando y quién tiene gestos y contacto visual a su disposición para solicitar a los oradores que dejen de hablar, los intérpretes telefónicos sólo pueden usar señales vocales para solicitar una pausa en el habla. Dado que hay más de dos oradores en la misma línea telefónica, no se garantiza que se escuchará la solicitud del intérprete telefónico.

Voze (2008: 2) afirma que una correcta gestión comunicativa permite que la conversación sea funcional: es vital saber cuándo interrumpir, es aconsejable que los enunciados tengan la extensión adecuada, ni muy largos ni muy breves. De acuerdo con el contexto, solicitar información, indicar las intervenciones con voz propia, evitar conversaciones paralelas, etc., y tomar decisiones que influyan en el ritmo de la conversación.

Toma de notas: Kelly (2007: 4) afirma que “los intérpretes telefónicos deben ser muy hábiles para tomar notas”. Dado que se usa el modo consecutivo, y dado que la duración de las notificaciones puede ser extremadamente larga con la interpretación telefónica, la mayoría de los intérpretes telefónicos dependen en gran medida de las notas para respaldar la memoria y garantizar la precisión y la integridad. Según el curso online Interpretación Remota en Tutellos, la toma de notas en la interpretación telefónica no es igual que la interpretación presencial, sólo se necesita tomar las preguntas que piden los interlocutores, las cifras y los datos importantes. Es decir, son menos notas que en el caso de la interpretación presencial.

Manejo de equipo técnico: Pérez (2015: 118) indica que “es esencial el dominio del equipo técnico que se emplee”. Y además tendría que contar con fuentes fiables para

utilizarlas en caso de emergencia. Aunque no se disponga del tiempo de documentación deseado, es recomendable recopilar y reutilizar el material.

Capacidad de concentración: Según AIIC (citado en Gracia-García, 2002: 5), la compensación por la falta de información visual, “desempeña un papel más importante en la comunicación que el habla real, implica un mayor grado de concentración y puede ser estresante”. La concentración es una competencia innata del intérprete telefónico y en este contexto, debería ser aún mayor. Existe otro tipo de información además de la visual, que permite al intérprete inferir datos importantes: la entonación y la velocidad, timbre, acento, entre otros, revela rasgos propios de los interlocutores.

Gestión de estrés: En cuanto a los intérpretes de interpretación telefónica, Andres y Falk (2009: 22) declaran que “dependiendo de dónde trabajen, es posible que tengan que tratar muchos temas diferentes en un corto período de tiempo, lo que puede ser bastante estresante y aumentar el riesgo de pérdida de calidad interpretación”. Gracia-García (2002: 14) también indica que “a diferencia de otras formas de interpretación, los intérpretes telefónicos no tienen la oportunidad de especializarse en una disciplina”. Brink (2016: 30) también está de acuerdo que “tienen que cambiar de una configuración de interpretación a otra (por ejemplo, de una consulta general a una situación de emergencia) sin tener la oportunidad de prepararse. Esto añade más estrés”.

Como resultado de esta gran variedad de entornos de interpretación, Kelly (2007: 35) y Rosenberg (2007: 75) creen que los intérpretes tienen que tratar con personas de diferentes ámbitos en la vida cada día. Esto es ciertamente un factor importante según Hoffman (2013: 58), “pero hay otros en juego al abordar el estrés y la fatiga que pueden ocurrir”. Castaño (2015: 17) señala que “las interpretaciones suelen estar relacionadas con temas muy sensibles. Por ese motivo, es necesario la formación psicológica de los intérpretes debido a la carga emocional de las llamadas y al estrés al que se someten”.

El estrés a la hora de interpretar es algo común, deberíamos aprender a controlar estos nervios, ya que sólo conducen a bloqueos mentales, errores y a una mala calidad de interpretación.

Conocimiento del protocolo: El inicio y final de la conversación dicen mucho de la cualificación y competencias de un intérprete telefónico. Según Fernández (2017: 110), “las empresas hacen mucho hincapié en la rapidez con la que hay que obtener una contextualización o briefing (tanto técnico como humano y situacional)”. Fernández Pérez las recoge en su trabajo (2015: 120), según el cual una buena presesión “puede obtener información sobre el contexto de la llamada y otros aspectos importantes como el tipo de dispositivo que se esté empleando o quiénes son los interlocutores de la sesión”.

Además de la presesión, el intérprete debería saber usar el protocolo de intervención y finalización correctamente. De acuerdo con NAJIT (2009: 3), “los intérpretes necesitan capacitación no sólo en el uso adecuado del equipo, sino en técnicas para controlar los turnos y solicitar repeticiones o aclaraciones”. Voze (2008: 2) también indica que “esta competencia reduce notoriamente la confusión y malentendidos entre los interlocutores ya que pone a cada uno en su sitio”.

Capacidad resolutive: Detectar y tratar de solventar los posibles contratiempos que puedan surgir, por ejemplo, interferencias o fallos técnicos en el canal (telefónico), es una competencia prioritaria para el intérprete (telefónico). En este caso, Voze (2008: 2) indica que también “serían imprescindibles la velocidad mental y capacidad de reacción ante problemas lingüísticos o culturales”. Un intérprete telefónico debe poder pensar de pie y Kelly (2008: 44) afirma que: “ a model interpreter should have a willingness to

acknowledge that communication takes priority over textbook definitions of what is “right” or “wrong” for a given language⁴⁰”.

Saber escuchar: Los intérpretes deberían confiar únicamente en la escucha para obtener información, pero los sonidos transmitidos por el teléfono pueden ser distorsionados, como "1" y "7" en chino, "f" y "v" en inglés. Además de adaptarse a los acentos de diferentes países hispanohablantes o los dialectos chinos, y los hábitos de las personas de diferentes clases sociales, Xiao (2009: 5) afirma que “los intérpretes telefónicos a veces necesitan escuchar el sonido en condiciones anormales, como una llamada desde el sitio del accidente o avería, o alguien que balbucea”.

Por su parte, Xiao y Yu (2009: 5) opinan que las habilidades de los intérpretes telefónicos incluyen: las habilidades lingüísticas, los conocimientos, la capacidad de interpretación y de comunicación. Destacan las habilidades lingüísticas, en particular, y otro requisito muy importante es la capacidad de escuchar. Y además, las diferentes situaciones y las personas involucradas en la interpretación telefónica son complejos y diversos, que trataremos en el siguiente apartado de este capítulo son destrezas igualmente importantes las habilidades de comunicación, toma de turnos hábiles, el control de flujo de conversación adecuado. Finalmente, debido a que los intérpretes telefónicos necesitan tratar con personas de diferente naturaleza, es especialmente importante mantener un buen equilibrio mental y saber obtener información crítica rápidamente en situaciones no convencionales.

El estudio de la Agencia de Salud Pública (2011: 42) también pone de relieve que con la presencia de mediadores o intérpretes en los hospitales, no sólo sería posible una

⁴⁰Un intérprete modelo debe tener la voluntad de reconocer que la comunicación tiene prioridad sobre las definiciones de los libros de texto de lo que es "correcto" o "incorrecto" para un determinado idioma. (traducción propia)

comunicación fluida, sino que también se mejoraría “la relación entre los actores y disminuiría la sensación de discriminación de los pacientes”. Es decir, la función de un intérprete no sólo se refleja en la parte lingüística, sino que su presencia podría apoyar al cliente y reducir las tensiones.

Según Wu (2011: 2), los requisitos para la interpretación telefónica son 快 (kuai), 准 (zhun) y 顺 (shun). "快 (kuai)" significa que cuando la voz del hablante cae, el intérprete debería transmitir la información esencial de su discurso a la otra parte. "准 (zhun)" significa traducir con precisión el contenido más básico y sustancial, es decir, el punto de vista del orador, incluido los números, fechas, nombres de lugares, nombres de personas y títulos de las personas, etc., en lugar de traducir cada palabra y cada oración. "顺 (shun)" significa que el idioma es fluido, ambas partes de la conversación confían en las palabras del intérprete para obtener información, si el intérprete no es fluido, las dos partes o una de las partes no pueden entenderlo, y esto afectará al intercambio lingüístico y aumentará la dificultad de comunicación.

2.6.2. Pautas profesionales para la interpretación telefónica

Según Kelly (2008: 3) es esencial que todos los intérpretes que prestan servicios de interpretación telefónica reciban una formación específica sobre las pautas de la interpretación telefónica, que pueden ser diferentes de las pautas de la interpretación presencial. Los intérpretes telefónicos deberían ser evaluados en competencia lingüística, habilidades de interpretación y conocimiento de terminología. Además, la observación continua de los intérpretes es fundamental para garantizar la calidad y la coherencia. Para lograrlo, la ética y la profesionalidad son indicadores para que los clientes depositen su confianza en el intérprete, convencidos de su “neutralidad,

confidencialidad y fidelidad” con respecto a la información que se trata en la conversación.

Según Kelly (2008: 87), Interpret Solutions (2013: 45), Brink (2014: 30), Dualia (2015), Triviño y Rey (2016: 87), y en el curso online Tetullus sobre la Interpretación Remota de Voze⁴¹ (2017), el intérprete debe seguir ciertos principios de conductas profesionales que detallamos a continuación:

1) **Saber utilizar la presesión y postsesión.** El intérprete telefónico debe saber presentarse al principio y despedir al final del trabajo. Tetullus en el curso online de Interpretación Remota (2017) afirma que “la conversación debe tener un inicio eficaz”.

2) **Gestionar los turnos de palabras.** A diferencia de la interpretación presencial, la interpretación telefónica es una actividad en la que la no presencialidad del intérprete impide que este pueda utilizar gestos para interrumpir y gestionar los turnos de palabra. En este caso, Voze (2017) en el informe de formación de intérpretes telefónicos indica que “tendría que respetar los turnos de palabra”.

3) **Manejo de situaciones emotivas o difíciles desde un punto de vista emocional.** Triviño y Rey (2016: 87) indica que “son frecuentes en el ámbito de los servicios públicos, donde se trata con personas que, a menudo, se encuentran en situaciones difíciles”. Asimismo Dualia (2015) en el informe de formación indica que “el intérprete debería identificarse con el profesional en lugar de con el usuario, como vía para distanciarse de las experiencias traumáticas que tenga que interpretar”.

4) **Evitar conversaciones paralelas.** Por ejemplo: se ha de evitar quedarse hablando con una parte sin informar a la otra de lo que está ocurriendo.

⁴¹ <https://www.tutellus.com/idiomas/espanol/interpretacion-remota-voze-6210>

5) **Saber usar el protocolo de intervención.** En el curso online de Tetullus (2017) se encuentra que en la interpretación telefónica, “es necesario diferenciar cuándo lo que se dice es una interpretación y cuándo es un mensaje propio del intérprete”. La manera tradicional de hacerlo es no decir nada cuando se trate de interpretación y comenzar con “Habla el intérprete” en caso contrario. Por ejemplo:

- “Habla el intérprete. ¿Puede repetir la última frase?”

- “Habla el intérprete. ¿Puede deletrear la palabra? No le he entendido.”

- “Habla el intérprete. Me gustaría hacer una aclaración.”

Interpret Solutions (2013: 45) en el informe de formación de sus intérpretes telefónicos también menciona el uso de “Habla el intérprete” en los dos idiomas para “pedir una aclaración, explicar un diálogo prolongado o aclarar un concepto sociocultural”. Además, de acuerdo con Kelly (2008: 87), “tiene que pedir que se repitan oraciones o frases puede volverse frustrante y agotador”.

6) **Tener bajo control la reacción ante los silencios y diálogos monolingües.** El curso online Tetullus de Voze (2017) señala que “los silencios pueden parecer desafiantes para el intérprete”. Y Triviño y Rey (2016: 87) afirma que “en ciertas ocasiones pueden tener lugar diálogos monolingües entre el intérprete y una de las partes para aclarar información, comprender un enunciado o transmitir detalles”. En este caso, Interpret Solutions (2013: 45) y Dualia (2015) indican que el intérprete tiene que “notificarle a la otra parte de qué se está hablando para que no dé la impresión de que se está manteniendo una conversación privada”.

7) **Asegurar el idioma de trabajo.** En caso de que el usuario del servicio no hable el mismo idioma o el mismo dialecto que el intérprete, Interpret Solutions (2013: 45) y Dualia (2015) afirman que el intérprete debe notificarlo e indicar al profesional de los servicios públicos que vuelva a solicitar otro intérprete que utilice ese idioma o dialecto.

8) **No añadir información que no hayan comunicado los interlocutores (aunque se conozcan).** En Dualia (2015) indican que cuando el profesional se dirige directamente al intérprete, a menudo es para pedir la opinión personal de este sobre algún aspecto de la sesión. En este caso, el intérprete debe responder con la frase protocolaria “No soy la persona más indicada para responder a esa pregunta”. En el caso de que sea el usuario el que se dirija directamente al intérprete, Triviño y Rey (2016: 88) afirma que el intérprete debe “transmitírsele al profesional y abstenerse de ofrecer información personal”.

9) **Promover la comunicación directa entre las partes haciendo que se dirijan en segunda persona.** En este caso, Voze (2017) y Interpret Solutions (2013: 45) aconsejan utilizar la primera persona en la interpretación telefónica.

10) **Asegurar la comprensión entre las partes,** debido a la ausencia de comunicación no verbal, según el curso online de Tetullus (2017), recurriendo a:

-La función fática del lenguaje.

-Repetir resumidamente la información.

-Pedir al interlocutor que repita la información (asegurándose de que el otro interlocutor está al corriente de ello para evitar conversaciones paralelas).

Brink (2014: 30) también afirma que “un intérprete telefónico tendrá que recurrir a preguntar si se le ha entendido”.

2.6.3. El uso de primera y tercera persona

La actitud muy dividida frente a la interpretación telefónica se refleja en el tema del uso de la primera o tercera persona. Como hemos mencionado anteriormente, en la interpretación presencial, tanto la consecutiva como la simultánea, es norma habitual que el intérprete utilice la primera persona. En el caso de la interpretación telefónica, ha

sido algo más complicado según los estudios realizados en pasado. Pozo Triviño y Campillo Rey (2016: 83) indican que “no existe un consenso claro en la literatura científica es el uso del estilo directo (primera persona) o indirecto (tercera)”.

El estudio de Lee (2007) informa que el 40% de sus informantes afirman que usan la primera persona, el 15% siempre usan la tercera persona, mientras que el 45% combinan la primera y la tercera persona. Lee (2007: 248-249) considera que esto puede generar las siguientes confusiones:

los intérpretes telefónicos parecen no tener mucha confianza en su elección de la tercera persona por teléfono, quizás porque el principio de interpretación en primera persona está fuertemente arraigado en la industria de la interpretación y en la educación de intérpretes como un punto de referencia de la práctica profesional.

Según Kelly (2008: 170), “en caso de urgencia médica, es mejor utilizar el estilo indirecto si hay varios extranjeros en la línea”, ya que son situaciones en las que el tiempo es muy importante y la primera persona podría causar malentendidos, a pesar de que Fernández Pérez (2015: 117) opina seguir la pauta general de los intérpretes, y recomienda utilizar el estilo directo. Castaño (2015: 21) fomenta “no usar la primera persona del plural que hace el intérprete cuando pregunta por la parte de profesional”, que es una estrategia bastante recurrente para que el usuario no tenga la sensación de que el intérprete es una persona externa y así crea un vínculo de confianza.

La Voze y la Interpret Solution piden a sus intérpretes que utilicen la primera persona cuando interpretan, porque la interpretación telefónica se conoce como un tipo de consecutiva también. Voze en la formación de sus intérpretes (2017) señala que hay que actuar como si fuéramos el interlocutor al cual estamos traduciendo. Esto es especialmente difícil en situaciones conflictivas, pues actuar como si se estuviera en dos bandos enfrentados a la vez nos causa rechazo y nuestra propia mente se aleja de la situación refiriéndose a las partes en tercera persona. Con la práctica, este primer

impulso se puede superar. Sin embargo, la empresa Dualia pide a sus intérpretes que utilicen la tercera persona tanto para evitar confusiones como para distanciarse psicológicamente de los interlocutores. Castaño (2015: 11) recomienda hablar en primera persona, lo cual “hace la comunicación más fluida y da una sensación de mayor fidelidad ya que no hay que cambiar el estilo de directo a indirecto, y por tanto, no hay que alterar el mensaje”.

Conclusión

En este capítulo, en primer lugar, hemos tratado de definir la interpretación telefónica y su campo de aplicación. Si bien en Australia comenzó a desarrollarse hacia 1973, la interpretación telefónica es una modalidad más reciente, resultado del desarrollo tecnológico de los últimos años. El teléfono se convirtió en un medio para los negocios en la década de 1980 y 1990. Se utiliza fundamentalmente en las instituciones gubernamentales, los servicios financieros, los centros de llamadas de emergencia, los centros de atención sanitaria o en las negociaciones comerciales entre otros.

En segundo lugar, hemos visto cómo funciona un servicio de interpretación telefónica. En esta modalidad entran en juego tres sujetos: el operador profesional, el cliente extranjero y el intérprete. El operador recibe una llamada de un cliente extranjero, y a continuación, contacta con el intérprete de ese idioma a través de una línea fija.

En tercer lugar, hemos analizado los diferentes tipos de interpretación telefónica siguiendo los criterios de Díaz (2011) y de Rosenberg (2007), que puede resumirse del siguiente modo: En esta modalidad interpretativa, el intérprete puede no tener contacto visual con el usuario. En este caso, se denomina “interpretación telefónica íntegra”. Si el intérprete tiene contacto visual con uno de sus clientes, la llamamos “interpretación

telefónica parcial”. La interpretación telefónica también se puede clasificar en tres tipos: conversaciones telefónicas a tres bandas, conversaciones telefónicas con manos libres y conversaciones telefónicas en las que los interlocutores se pasan el teléfono.

En esta capítulo, también hemos analizado las características principales de la interpretación telefónica, que son: la versatilidad; la adaptabilidad; la confidencialidad; la velocidad de dicción; y la falta de información no verbal.

Hemos explicado también las ventajas y desventajas de la interpretación telefónica.

Entre las ventajas: esta modalidad permite trabajar desde cualquier punto geográfico; es especialmente útil cuando se requieren idiomas más “exóticos”; se trata, además, de una modalidad rentable si se considera la reducción de los costes de tiempo y viaje; reduciendo, además, el impacto medioambiental de los medios de transporte; los intérpretes pueden desarrollar diferentes tareas en el mismo día y los usuarios pueden disfrutar de los servicios de varios intérpretes; no es necesario respetar un código de vestimenta puesto que no hay que trabajar de cara al público; como los intérpretes telefónicos trabajan a través de una empresa, así puede asegurar el cumplimiento de los estándares más altos de calidad; y además la interpretación telefónica permite la consulta de términos en las herramientas de búsqueda.

La interpretación telefónica es válido en particular en el caso de la interpretación de emergencia, cuando el número de intérpretes disponibles localmente podría ser muy limitado y con idiomas menos interpretados. Reduce el riesgo de conflictos de interés y el impacto emocional.

En cuanto a las desventajas, hemos visto que la interpretación telefónica es una modalidad que no prevé el contacto visual. Con la pérdida de la información verbal, los intérpretes experimentan una mayor dificultad a la hora de entender toda la situación y

de coordinar la intervención, y muchos intérpretes telefónicos se sienten menos seguros de su capacidad para interpretar con precisión, porque no pueden ver lo que sucede durante la sesión de interpretación.

La calidad del sonido puede constituir otra desventaja para los intérpretes telefónicos, pueden existir posibles ruidos molestos que interfieran en la comunicación. Y además el proceso de documentación es casi inexistente. Puede aparecer mayor estrés no sólo por no contar con la comunicación no verbal sino también por posibles problemas técnicos o cansancio. Como la interpretación telefónica no es una modalidad muy usada y conocida comparada con otros tipos de interpretación, y los clientes no saben hacer un uso correcto de la interpretación telefónica, se pueden producir muchas interrupciones y problemas similares.

Por último, hemos analizado las competencias y pautas en la interpretación telefónica. Además de las habilidades comunes como, por ejemplo, la competencia lingüística, intercultural, de memoria, etc., la interpretación telefónica incluye otras destrezas particulares. Por ejemplo, el intérprete telefónico debe tener una voz agradable, estable, profesional y un acento neutro para no alterar el entorno auditivo; tiene que ser capaz de tomar notas y ser hábil para captar la información sólo verbal; tiene que saber manejar el flujo de la conversación y gestionar diplomáticamente las barreras externas a la comunicación; y al igual que el intérprete presencial, el intérprete telefónico también debe tener la capacidad de concentración durante el trabajo y saber manejar situaciones de estrés. Asimismo, el intérprete telefónico tiene que saber aplicar el protocolo de “presesión”, de “postsesión” y de “intervención”, saber dominar los dispositivos tecnológicos utilizados para realizar su actividad profesional y tener capacidad resolutive y de escucha.

De igual modo, para ser un intérprete telefónico profesional, es importante gestionar los turnos de palabras; manejar las situaciones emotivas o difíciles desde un punto de vista emocional; evitar conversaciones paralelas; tener bajo control la reacción ante los silencios y diálogos monolingües; no añadir información que no hayan comunicado los interlocutores; promover la comunicación directa entre las partes haciendo que se dirijan en segunda persona; y asegurar la comprensión entre las partes; en cuanto al uso de la primera o la tercera persona, las opiniones y los criterios de los autores son bastante discordantes. Algunos consideran más razonable utilizar la primera persona, otros la tercera.

Como la parte práctica de esta investigación se basará en una serie de interpretaciones telefónicas en la combinación chino-español, en el siguiente capítulo analizaremos la interpretación telefónica en estos dos países.

Capítulo 3. Interpretación telefónica

(chino y español)

Introducción

En el capítulo anterior, hemos visto qué es la interpretación telefónica y cómo funciona. Para llevar a cabo el estudio empírico de esta investigación, basada en la combinación chino-español, es necesario analizar la situación de los países donde se hablan dichos idiomas en cuanto a la aplicación y formación de interpretación telefónica, y los factores que hay que tener en cuenta a la hora de realizar esta modalidad de interpretación del chino al español y viceversa.

3.1. Estado de los servicios de interpretación telefónica (chino y español)

Como ya hemos dicho en el capítulo anterior, la interpretación telefónica es un servicio utilizado cuando se prefiere mantener la privacidad del paciente, o del intérprete (en casos judiciales), en casos de urgencias, o en situaciones difíciles. Díaz (2011: 404) afirma que se utiliza “también para lenguas menos comunes para las que sería difícil disponer de un intérprete en la misma localización”. Kelly (2008) en su trabajo dedicado a la interpretación telefónica nos habla de los siguientes escenarios: “servicios públicos, viajes y entretenimiento, telecomunicaciones, finanzas, seguros, gobierno, atención médica, asuntos legales”. Además, Martín (2008: 6) destaca la importancia de la interpretación telefónica en el ámbito de las comunicaciones, ya que “permite contactar con clientes extranjeros para ampliar mercados, para la comunicación empresarial, la comercialización de productos, la confirmación de pedidos, etc.”.

Sin embargo, Díaz (2011: 405) señala que “el uso de la interpretación telefónica en el caso de España está todavía limitado al campo de los negocios”. Y, además, “los hospitales siguen por lo general utilizando a intérpretes voluntarios in situ” y “los

juzgados y tribunales de justicia suelen emplear a personal de diversas empresas de traducción que también ofrecen servicios presenciales”. Sánchez (2015: 18) comenta que “por problemas de rentabilidad”, se plantea la importancia de la interpretación telefónica como primer paso en la prestación de servicios en los SSPP en España.

Gabriel Cabrera, responsable de calidad de la interpretación telefónica en Dualia, afirma en su página web personal⁴² que la interpretación telefónica “se utiliza en España desde 2004, para llegar donde no consigue llegar la interpretación presencial en nuestro país”. Según los resultados del estudio de Luque Martín de 2008, “un 57% de las empresas de traducción que operan en el territorio español no conocen la interpretación telefónica”. Es decir, que en los primeros cuatro años desde que se utiliza la interpretación telefónica en España, más que la mitad de los intérpretes no conocía la existencia de esta modalidad de interpretación.

En este mismo estudio, el autor (Luque Martín, 2008:2) indica algunas empresas españolas que ofrecen el servicio de interpretación telefónica con referencia al año 2008. Andalucía cuenta con tres agencias (una en Almería, otra en Granada y otra en Málaga), Aragón una, ubicada en Zaragoza; la Comunidad Valenciana una, en Alicante, y Extremadura una, en Badajoz. Y la mayor producción de chino se concentra en las ciudades de Madrid o Barcelona. Aunque no hay muchas agencias en España a las que se soliciten habitualmente los servicios lingüísticos de interpretación telefónica, no podemos dejar de lado su tendencia creciente. A pesar de que no hay cifras oficiales ni informes de las empresas de interpretación telefónica que ofrecen la combinación chino-español, hemos realizado unas consultas online y por teléfono, cuyos resultados presentamos en la siguiente tabla. La búsqueda no ha sido exhaustiva, pero hemos

⁴² www.gabrielgabrera.es

podido recoger todas las agencias que ofrecen el servicio de interpretación telefónica en España hoy en día:

Tabla 3. Lista de las agencias de interpretación telefónica en España en el año 2018.

Fuente: Elaboración propia

Empresas con servicio de interpretación telefónica	Ciudad	Idiomas interpretados	Servicio entre chino y español
Dualia Teletraducciones	Mondragón	30	Sí
Interpret Solutions	Toledo,	75	Sí
Byvox	Arrasate	Más de 50	Sí
Voze	Madrid	Más de 14	Sí
Lingua Trans	La Rioja	21	Sí
Asitel	Zaragoza	Más de 30	Sí
Haike Traducciones	Madrid	Chino y español	Sí
CB Lingua	Madrid, Barcelona, Sevilla, Málaga, Cádiz	Más de 20	Sí
Linguabox	Almería, Alicante, Badajoz	150	Sí
Oflingua	Granada	60	Sí
Código Lingua	Alicante	Diversos idiomas	Sí
Extremadura Avante	Extremadura	30	Sí

Hace 10 años, Martín señaló 6 empresas de interpretación telefónica en España (2008: 2), actualmente, en el año 2018 hemos encontrado 12 empresas de interpretación telefónica. Xiao y Yu (2009: 25) afirman que como la competencia es cada vez mayor y los costes aumentan constantemente, “la interpretación telefónica seguirá desarrollándose como una forma de servicio lingüístico eficiente y de bajo coste”. Su potencial competitivo está lejos de ser aprovechado, sin embargo, Triviño y Rey (2016: 74) señalan que la interpretación telefónica es “un servicio cada vez más demandado en España ya que en la actualidad residen o viajan a nuestro país muchas personas que no

hablan la lengua o lenguas del lugar donde tienen necesidad de comunicarse”. Ozolins (2011, citado en Sánchez, 2015: 12) explica que el notable incremento de la IT en las últimas décadas se debe a dos razones:

- 1) Al crecimiento de la telefonía móvil (en la actualidad también con el uso de internet móvil).
- 2) A la caída de los precios de telefonía, en especial con respecto a las conexiones de telefonía de línea fija.

El crecimiento del número de empresas de IT se debe sobre todo a la segunda razón, puesto que, según sostiene Sánchez (2015: 12) el crecimiento de la telefonía móvil, ha conllevado “una mayor competitividad en los servicios y grandes avances de las nuevas tecnologías, que han permitido reducir costes”.

Como podemos ver en la tabla, todas las empresas de interpretación telefónica españolas ofrecen la combinación entre chino y español. Badillo (2017: 22) señala que “la internacionalización de la economía china y el crecimiento de la demanda cultural y educativa de las clases medias urbanas están detrás de la explosión que el español está viviendo en China en los últimos años”. Sin embargo, la interpretación telefónica en China acaba de comenzar, y el mercado todavía no está consolidado. En 2009, Xiao y Yu (2009: 25) declararon que con la convocatoria de los Juegos Olímpicos en China en el año 2008, la demanda de interpretación telefónica estaba aumentando. Ellos creen que el futuro desarrollo de la interpretación telefónica en China dependerá de los siguientes tres factores: 1) superar las limitaciones técnicas, 2) el ampliación del mercado, y 3) la formación del intérprete telefónico.

Xiao y Yu (2009: 26) también indican que “en España, los principales clientes de la interpretación telefónica son las agencias gubernamentales, agencias de seguro,

servicios públicos, centros sanitarios y las principales industrias”. En China, la interpretación telefónica es particularmente adecuada para “sistemas de emergencia, los servicios gubernamentales relacionados con el extranjero, las principales instituciones médicas relacionadas con el extranjero y los bancos”. Para estas instituciones y unidades, la prestación de servicios de interpretación telefónica mejorará en gran medida la inversión y el entorno de vida en China y mejorará la imagen y la popularidad de la empresa.

En el G20⁴³ celebrado en Hangzhou (China) los días 4 y 5 de septiembre de 2016, se brindaron servicios de interpretación telefónica. De hecho, según “翻译达人⁴⁴”(2017: 1), había aparatos con dos auriculares en el centro de noticias, aduanas del aeropuerto y otros lugares relevantes. Si el cliente extranjero llamaba para realizar cualquier tipo de consulta, el agente de interpretación telefónica podía hacer una conversación tripartita a través de las líneas directas 114, 110, 120, 119, etc.

Según una entrevista (2006: 1) a los intérpretes que trabajaron allí para el G20⁴⁵, el servicio de interpretación telefónica se ofreció en un total de 14 idiomas, incluyendo inglés, francés, alemán, ruso, español, italiano, árabe, japonés, coreano, laosiano, tailandés, portugués, turco e indonesio. En la víspera de la cumbre, no hubo muchas llamadas, sin embargo, en los días posteriores, el número aumentó significativamente.

El inglés recibió la mayor cantidad de llamadas, y el número medio de llamadas diarias fue de 6 a 7. Por lo tanto, los intérpretes telefónicos en inglés básicamente garantizaron de 4 a 5 personas. Otros idiomas muy requeridos, como por ejemplo francés, alemán,

⁴³ El G20 o Grupo de los veinte es una agrupación de países que incluye a aquellas naciones del mundo consideradas como las más influyentes a nivel político, militar y económico... Definición de ABC
<https://www.definicionabc.com/politica/g20-paises-en-desarrollo.php>

⁴⁴ 翻译达人: Una plataforma de traducción e interpretación en China.

⁴⁵ <http://www.fanyidaren.com/calltranstlate/p714.html>

español, árabe, japonés, coreano, y etc., tuvieron 2 intérpretes durante el día y 1 por la noche. Y el resto 1 en el día y 1 en la noche.

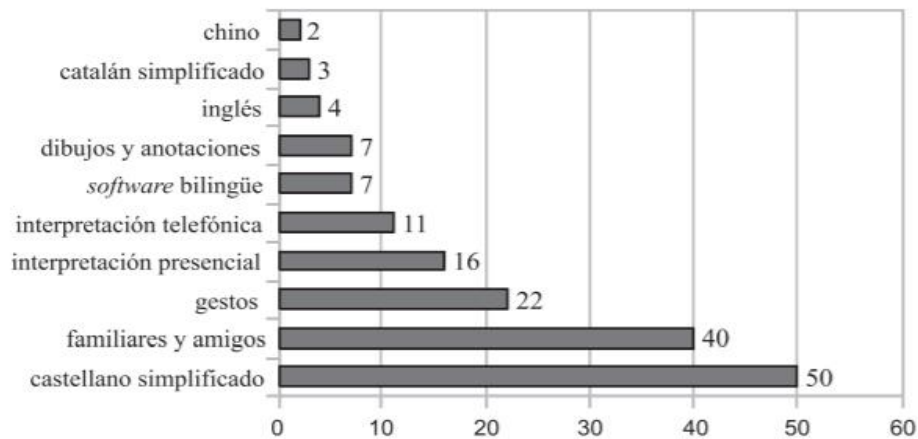
En palabras de Vargas Urpi (2014: 13), en cuanto a los servicios sociales, cabe señalar que se trata de un concepto relativamente desconocido para los usuarios chinos. Martín (1998: 7) afirma que:

Los ciudadanos chinos pueden ser reacios a utilizar los servicios públicos porque buscar ayuda “de fuera” va en contra de sus valores culturales. Por ello, en un primer momento intentan solucionar sus problemas con la ayuda de familiares y amigos y, cuando recurren a los servicios sociales, los problemas suelen ser ya bastante graves (Martín 1998: 7).

El resultado de la investigación que realizó Vargas Urpi (2014) basándose en los chinos que necesitan ayuda lingüística en servicios públicos también apoya el criterio de Martín (1998). Su estudio (Vargas Urpi, 2014: 20) muestra unas cifras interesantes: un 62,5% de los chinos prefieren pedir ayuda de familiares y amigos chinos que saben español para interpretar, y sólo un 25% pide ayuda a intérpretes profesionales, “una proporción bastante reducida si la comparamos con el recurso a familiares y amigos. Probablemente depende de la disponibilidad o no de terceras personas que hagan de intermediarias”. Saulse (2010: iii, citado en Brink, 2014: 26) también encontró que “el personal de limpieza o los miembros de la familia se usan regularmente como intérpretes (de forma presencial) en los hospitales y clínicas”.

En el gráfico 1 podemos ver la elección de los clientes chinos cuando necesitan a un intérprete español:

Gráfico 1. Estrategias para superar las barreras lingüísticas chino-español (frecuencias absolutas)



FUENTE: Lengua y migración 6:1 (2014), 5-41 ISSN: 1889-5425.

Un 11% de ellos prefiere tener un intérprete por vía telefónica, si el servicio está disponible. En cuanto a la interpretación cara a cara, la mitad de los clientes ha elegido familiares y amigos, sólo un 16% de ellos pide ayuda a un intérprete presencial profesional.

3.2. Estado de la formación de intérpretes en España y en China

Kelly (2008: 9) señala que hasta el año 2008 la interpretación telefónica no se incluía con frecuencia en el plan de estudios estándar para programas educativos, y si bien algunos proveedores de servicios de interpretación telefónica capacitaban a sus propios intérpretes, la mayoría de los programas de educación superior para intérpretes no estaba cubriendo este importante medio de interpretación. Esta situación no parece haber cambiado mucho

3.2.1. Formación en España

De acuerdo con el estudio de Triviño y Rey (2016: 1), “en los Grados en Traducción e Interpretación ofrecidos en las universidades españolas aún falta la formación para interpretación telefónica, siendo la presencial la modalidad más estudiada”. A continuación, presentamos dos tablas que incluyen todos los grados y másteres de España con alguna formación en interpretación en general.

Tabla 4. Universidades completas con plan de estudio de grado sobre interpretación en España. Fuente: Ministerio de educación de España (2019)

Universidad	Centro	Título:	Tipo de Universidad / Centro	Presencialidad:	Oferta de plazas. Curso 2018/2019
Universidad de Granada	Facultad de Traducción e Interpretación	Grado en Traducción e Interpretación	Pública / Propio	Presencial	242
Universidad de Murcia	Facultad de Letras	Grado en Traducción e Interpretación	Pública / Propio	Presencial	100
Universidad Pablo de Olavide	Facultad de Humanidades	Grado en Traducción e Interpretación	Pública / Propio	Presencial	160
Universidad de Málaga	Facultad de Filosofía y Letras	Grado en Traducción e Interpretación	Pública / Propio	Presencial	150

Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea	Facultad de Letras	Grado en Traducción e Interpretación	Pública / Propio	Presencial	60
Universidad Jaime I de Castellón	Facultad de Ciencias Humanas y Sociales	Grado en Traducción e Interpretación	Pública / Propio	Presencial	95
Universidad Rey Juan Carlos	Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Campus de Móstoles	Grado en Traducción e Interpretación	Pública / Propio	Presencial	75
Universidad Complutense de Madrid	Centro de Estudios Superiores Felipe II	Grado en Traducción e Interpretación	Pública / Adscrito*	Presencial	-
Universidad Complutense de Madrid	Facultad de Filología	Grado en Traducción e Interpretación	Pública / Propio	Presencial	60
Universidad de Las Palmas de Gran Canaria	Facultad de Traducción e Interpretación	Grado en Traducción e Interpretación. Inglés-Alemán	Pública / Propio	Presencial	30
Universidad de Las Palmas de Gran Canaria	Facultad de Traducción e Interpretación	Grado en Traducción e Interpretación. Inglés-Francés	Pública / Propio	Presencial	50
Universidad Rey Juan Carlos	Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Campus Aranjuez	Grado en Traducción e Interpretación	Pública / Propio	Presencial	75

Universidad de Alicante	Facultad de Filosofía y Letras	Grado en Traducción e Interpretación	Pública / Propio	Presencial	180
Universidad de Vigo	Facultad de Filología y Traducción	Grado en Traducción e Interpretación	Pública / Propio	Presencial	120
Universidad Autónoma de Madrid	Facultad de Filosofía y Letras	Grado en Traducción e Interpretación	Pública / Propio	Presencial	90
Universidad Autónoma de Barcelona	Facultad de Traducción e Interpretación	Grado en Traducción e Interpretación	Pública / Propio	Presencial	230
Universidad de Córdoba	Facultad de Filosofía y Letras	Grado en Traducción e Interpretación	Pública / Propio	Presencial	95
Universidad de Salamanca	Facultad de Traducción y Documentación	Grado en Traducción e Interpretación	Pública / Propio	Presencial	70
Universidad de Valladolid	Facultad de Traducción e Interpretación	Grado en Traducción e Interpretación	Pública / Propio	Presencial	70
Universidad Pompeu Fabra	Facultad de Traducción y Ciencias del Lenguaje	Grado en Traducción e Interpretación	Pública / Propio	Presencial	155

Universidad Alfonso X El Sabio	Facultad de Estudios Sociales y Lenguas Aplicadas	Grado en Traducción e Interpretación	Privada / Propio	Presencial	-
Universidad Alfonso X El Sabio	Facultad de Estudios Sociales y Lenguas Aplicadas	Grado en Traducción e Interpretación de Lengua de Signos Española	Privada / Propio		-
Universidad Católica San Antonio	Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación	Grado en Traducción e Interpretación	Privada / Propio	Presencial	-
Universidad de Vic- Universidad Central de Catalunya	Facultad de Educación, Traducción y Ciencias Humanas	Grado en Traducción, Interpretación y Lenguas Aplicadas	Privada / Propio	Varias modalidades	400
Universidad Europea de Madrid	Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación. Campus Villaviciosa y Alcobendas	Grado en Traducción e Interpretación	Privada / Propio	Varias modalidades	-
Universidad Europea del Atlántico	Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades	Grado en Traducción e Interpretación	Privada / Propio	Presencial	-
Universidad Internacional de La Rioja	Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades	Grado en Traducción e Interpretación	Privada / Propio		-
Universidad Pontificia Comillas	Facultad de Ciencias Humanas y Sociales	Grado en Traducción e Interpretación	Privada / Propio	Presencial	-

Universitat Internacional Valenciana	Universitat Internacional Valenciana	Grado en Traducción e Interpretación	Privada / Propio	Semi / No Presencial	-
Universitat Oberta de Catalunya	Universitat Oberta de Catalunya	Grado en Traducción, Interpretación y Lenguas Aplicadas	Privada / Propio		-

Tabla 5. Universidades completos con plan de estudio de máster sobre interpretación en España. Fuente: Ministerio de educación de España (2019)

Universidad	Centro	Título:	Tipo de Universidad / Centro	Presencialidad:	Oferta de plazas. Curso 2018/2019
Universidad Autónoma de Barcelona	Facultad de Traducción e Interpretación	Máster Universitario en Interpretación de Conferencias	Pública / Propio	Presencial	25
Universidad de Alcalá	Escuela de Posgrado	Máster Universitario en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos	Pública / Propio	Semi / No Presencial	270
Universidad de Alcalá	Escuela de Posgrado	Máster Universitario en Interpretación de Conferencias orientado a los Negocios	Pública / Propio		-

Universidad de Granada	Escuela Internacional de Posgrado	Máster Universitario en Interpretación de Conferencias	Pública / Propio	Presencial	30
Universidad de Málaga	Facultad de Filosofía y Letras	Máster Universitario en Tecnologías de la Traducción y la Interpretación / European Masters in Technology for Translation and Interpreting	Pública / Propio		-
Universidad Jaume I de Castellón	Facultad de Ciencias Humanas y Sociales	Máster Universitario en Investigación en Traducción e Interpretación	Pública / Propio	Semi / No Presencial	25
Universidad Pablo de Olavide	Centro de Estudios de Posgrado	Máster Universitario en Comunicación Internacional, Traducción e Interpretación	Pública / Propio	Presencial	30
Universidad Pontificia Comillas	Facultad de Ciencias Humanas y Sociales	Máster Universitario en Interpretación de Conferencias	Privada / Propio	Presencial	-
Universidad Rey Juan Carlos	Escuela de Másteres Oficiales	Máster Universitario en Traducción e Interpretación Jurídica y Judicial	Pública / Propio	Presencial	50

Como podemos observar, hoy en día, en total son 30 universidades que ofrecen cierta formación en el plan de estudio de grado en interpretación, y 9 que ofrecen cierta formación en el plan de estudio de máster en interpretación en España. Ofrecen en total 2887 plazas como mínimo para el curso de 2018/2019, que se dividen en varios idiomas. Por lo tanto, el número de intérpretes con formación no es muy alto. En cuanto a la formación en la combinación chino-español, no se muestra nada en la página web del Ministerio de Educación de España, por eso buscamos por las webs de cada universidad y la información recogida se indica en las tablas 4 y 5.

Tabla 6. Universidades con plan de estudio sobre interpretación entre chino y español en España (2019). Fuente: Elaboración propia.

Universidad	Curso	Tipo	Provincia	Modalidad
Universidad Autónoma de Barcelona	Máster en Traducción e Interpretación Profesional chino-español	Universidad Pública	Barcelona	Presencial
Universidad de Alcalá	El Máster Universitario en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos chino-español	Universidad Pública	Madrid	Presencial
Universidad de Alcalá	Máster Universitario en Interpretación de Conferencias orientado a los Negocios chino-español	Universidad Pública	Madrid	Presencial

Universidad de las Palmas de Gran Canaria	Enseñanzas de Posgrado: Experto Universitario en Traducción Chino-Español e Interculturalidad de Asia Oriental	Universidad Pública	Las Palmas	Presencial
Universidad Complutense	Máster Propio en Traducción, chino-español	Universidad Pública	Madrid	Presencial
Universidad de Granada	Facultad de Traducción e interpretación, chino-español	Universidad Pública	Granada	Presencial

Comparadas con las universidades con planes de estudios que incluyen la formación en interpretación en general, aquellas con formación de sólo chino y español son menos.

En cuanto al plan de estudio universitario que incluye la formación en interpretación telefónica, no se encuentra nada en la página web del Ministerio de Educación de España. Según Triviño y Rey (2016: 2), “no existe en España un posgrado que incluya la formación en interpretación telefónica, y menos entre chino y español. Sólo algunas empresas que ofrecen el servicio de interpretación telefónica aseguran una formación interna”, como, por ejemplo, Dualia, Interpret Solutions y Voze. Por ejemplo, Interpret Solutions (2015: 2) indica que mantiene acuerdos con universidades españolas que ofrecen formación en traducción e interpretación, “imparte un curso de interpretación telefónica todos los años en programas de postgrado de universidades con formación en interpretación en los servicios públicos”.

Triviño y Rey (2016: 2) afirma que “algunas universidades han organizado talleres o seminarios de interpretación telefónica invitando a los fundadores de las empresas telefónicas, y comunicando las nociones teóricas básicas sobre esta modalidad de interpretación”. Voze (2018: 1) también comenta que algunas universidades españolas,

junto con la iniciativa de las empresas dedicadas al sector, “llaman al alumnado y a intérpretes en activo a la formación en interpretación telefónica por medio de cursos y talleres, además de seminarios y charlas”. Como, por ejemplo, en las Jornadas de Interpretación Telefónica que se impartieron en la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Córdoba, organizadas por la Dra. Aurora Ruiz Mezcua, donde participaron empresas como SeproTec Multilingual Solutions, Interpret Solution o Migralingua-Voze. En Voze (2018: 1), vemos que también contaron con la presencia de personal docente de universidades punteras en la formación en interpretación telefónica como la Universidad de Alcalá de Henares.

3.2.2. Formación en China

En cuanto a la formación de interpretación en China, según la página web del Ministerio de Educación de China (2019), en total hay 301 universidades con el plan de estudio en interpretación, como la Universidad de Lenguas Extranjeras de Beijing, la Universidad de Lenguas Extranjeras de Shanghai, la Universidad de Lenguas Extranjeras de Xi’an, entre otras. En el *Informe de Evaluación Profesional de la Universidad y de la Carrera de China* (2018: 2), se encuentran las primeras 20 universidades con la mejor formación de interpretación, que se detallan en la siguiente tabla:

Tabla 7. Ranking de universidades con plan de estudio de interpretación en China (2018)

Ranking	Nombre de la universidad	Nivel
1	北京外国语大学 (Beijing Foreign Studies University)	5★
2	上海外国语大学 (Shanghai International Studies University)	5★
3	西安外国语大学 (Xi’an International Studies University)	5★

4	北京航空航天大学 (Beihang University)	5★
5	华东师范大学 (East China Normal University)	5★
6	浙江大学 (Zhejiang University)	5★
7	复旦大学 (Fudan University)	5★
8	河北师范大学 (Hebei Normal University)	5★
9	暨南大学 (Jinan University)	5★
10	广东外语外贸大学 (Guangdong University of Foreign Studies)	5★
11	天津外国语大学 (Tianjin Foreign Studies University)	4★
12	黑龙江大学 (Heilongjiang University)	4★
13	大连外国语大学 (Dalian University of Foreign Languages)	4★
14	武汉大学 (Wuhan University)	4★
15	四川外国语大学 (Sichuan International Studies University)	4★
16	华中师范大学 (Central China Normal University)	4★
17	南开大学 (Nankai University)	4★
18	西南交通大学 (西南交通大学)	4★
19	华中科技大学 (Huazhong University of Science and Technology)	4★
20	对外经济贸易大学 (university of international business and economics)	4★

FUENTE: *Informe de evaluación profesional de la universidad y de la carrera en China (2018: 2)*

Esta tabla nos muestra las primeras 20 mejores universidades en el campo de la traducción e interpretación. A partir de estos resultados, hemos realizado una búsqueda de universidades que incluyen las carreras de chino y español. Reflejamos los resultados en la siguiente tabla.

Tabla 8. Universidades que tienen la carrera de traducción e interpretación entre chino y español en China (2018). Fuente: Elaboración propia

Universidad	Tipo	Ciudad	Modalidad
Shanghai International Studies University	Universidad Pública	Shanghai	Presencial
Beijing International Studies University	Universidad Pública	Beijing	Presencial
Dalian University of Foreign Languages	Universidad Pública	Dalian	Presencial
Jilin University	Universidad Pública	Jilin	presencial
Tianjin Foreign Studies University	Universidad Pública	Tianjin	Presencial

Al igual que en España, son muy pocas las universidades que ofrecen los cursos de interpretación en la combinación chino-español. Aunque las agencias de interpretación telefónica llevan a cabo formación a corto plazo para intérpretes telefónicos, para mejorar fundamentalmente la calidad de la interpretación telefónica, Xiao y Yu (2009: 26) opinan que “la enseñanza de interpretación en las universidades debería incluirse en esta forma de interpretación, para desarrollar las habilidades y competencias específicas”. La comunidad de investigación sobre interpretación también debería fortalecer el estudio teórico y empírico y mejorar el sistema de investigación y formación de interpretación telefónica.

Desafortunadamente, no hemos encontrado ninguna información sobre las universidades o centros que ofrecen la formación o cursos de interpretación telefónica de chino y español, solamente las empresas que tienen este tipo de servicio tienen sus propias formaciones para los trabajadores. Castaño (2105: 32) señala la necesidad de la formación de interpretación telefónica de la siguiente manera:

Si se tiene en cuenta que la interpretación telefónica, a pesar de ser una gran desconocida incluso para la gente del sector, siempre está presente, bien por la cantidad de ciudadanos extranjeros que residen en España o bien por la cantidad de turistas que recibimos cada año, consideramos totalmente necesaria la implantación de una asignatura, aunque sea optativa, que permita a cualquier estudiante del grado de traducción e interpretación salir de la universidad con unas nociones básicas de esta modalidad de interpretación.

3.3. Elemento lingüístico e intercultural en la formación de interpretación telefónica de chino y español

En el capítulo anterior, hemos analizado las competencias principales del intérprete telefónico, en este apartado vamos a ver qué factores culturales debe tomar en cuenta un intérprete telefónico que trabaja en chino y español. El idioma chino es la lengua más hablada del mundo, siendo el país más poblado del mundo. Según señala Day Translations (2019: 1), “del mismo modo, los migrantes chinos se pueden encontrar en casi cualquier parte del mundo, lo que provoca la difusión de su cultura e idioma”. En efecto, la cultura china puede parecer muy diferente a la española, y el idioma chino resulta incluso indescifrable. Sin embargo, como señala Cuenca (2016: 6), “si seguimos unas simples reglas de comportamiento y educación, se pueden abrir las puertas a una cultura tremendamente rica de tradiciones, imágenes y símbolos”. Según Voze (2018: 1), un intérprete profesional es aquel que “tiene un elevado conocimiento y formación tanto en sus lenguas de trabajo como en la cultura y contexto en el que se realiza dicho trabajo”. En este apartado nos centraremos en dos elementos: lingüístico e intercultural.

3.3.1. Elemento lingüístico

Según Day Translations (2019: 1), “para el mundo occidental, cuando se menciona el idioma chino, es chino mandarín o chino cantonés”. Sin embargo, “para las compañías de interpretación, es muy importante saber qué versión del idioma chino deben manejar cuando se les da un proyecto de interpretación en chino”.

De acuerdo con lo que mencionamos en el capítulo anterior, según Kelly (2007: 35), “la versatilidad y adaptabilidad de los intérpretes telefónicos son importantes, ya que deben trabajar en situaciones muy diversas, aparte de las situaciones diversas, los usuarios que

se enfrente también son diversos”. Por eso, un intérprete telefónico siempre tiene que gestionar usuarios de ambos idiomas, que encima pueden venir de diferentes provincias y tener diferentes acentos y dialectos. Esto implica que los intérpretes deben tener la capacidad de diferenciar y entender los diferentes acentos y dialectos. Tanto en los anuncios chinos como en los españoles, inevitablemente aparecen palabras dialectales dependiendo del lugar donde pertenezca el producto publicitario o su marca, y a quién esté dirigido el lanzamiento del producto.

En la literatura sobre bilingüismo, aprendizaje de idiomas y contacto lingüístico en China, Francis (2016: 136) afirma que “los escritores a menudo marcan una dicotomía entre el idioma nacional y los dialectos regionales”, con el significado implícito de que "dialecto" se refiere a “los idiomas que son minoritarios oficiales, falta de estandarización y una gramática formal, y un sistema de escritura independiente y establecido”. De acuerdo con Chen (2003: 56), “conocer bien el idioma no es interpretar lo posible forzosamente a tu lengua, sino entender lo que se dice y poder adaptarlo a tu lengua fluidamente”.

Según las estadísticas de China Radio International (CRI, 2012: 1), el chino se ha convertido en una de las lenguas más habladas del mundo con más de 1.600 millones de personas, cada día hay más personas que se interesan por este idioma y lo estudian. Además, es una de las lenguas de trabajo en la Organización de las Naciones Unidas. Actualmente, China ha establecido unos 370 Institutos de Confucio en diversos países para popularizar su idioma y difundir su cultura.

Según la Embajada de la República China en Colombia (2018: 1), China es un país unificado de 56 etnias después de la fundación de la República Popular China en el año

1949. Debido a la numerosa población de etnia han⁴⁶, que representa el 91,6 por ciento del total nacional, es costumbre emplear el término "minorías étnicas"⁴⁷ para denominar al conjunto de las otras 55, como demostramos en la siguiente tabla:

Tabla 9. Lista de las minorías étnicas. Fuente: Web oficial de Viaje de China (2016: 2)

Minoría étnica	Distribución
Etnia zhuang	Guangxi, Guangdong, Yunnan, Guizhou, Hunan
Etnia man	Beijing, Mongolia Interior, Hebei
Etnia hui	Todo el país
Etnia miao	Guizhou, Hunan, Hubei, Sichuan, Yunan, Guangxi, Hainan
Etnia uigura	Xinjiang
Etnia tujia	Hunan, Hubei, Chongqing, Guizhou
Etnia yi	Yunnan, Guizhou, Sichuan, Guangxi
Etnia mongol	Mongolia Interior
Etnia tibetana	Tíbet
Etnia buyi	Yunnan, Guizhou, Sichuan, Shandong
Etnia dong	Guizhou, Hunan, Hubei, Guangxi, Cantón
Etnia yao	Guangxi, Cantón, Hunan
Etnia coreana	Jilin, Liaoning, Heilongjiang
Etnia bai	Yunnan, Guizhou, Sichuan, Hunan
Etnia hani	Yunnan

⁴⁶ El grupo étnico de los han es el mayor grupo étnico de China, y también del mundo. Alrededor de un 92% de los más de 1.300 millones de habitantes de china pertenecen a esta etnia (Absolut Viaje, 2018: 1).

⁴⁷ Viaje de China (2016: 1): "Minoría étnica, significa etnia excepto de la nación principal en un país multinacional, generalmente la población es menor en comparación con la nación principal".

Etnia kazajo	Xinjiang, Gansu, Qinghai
Etnia li	Hainan
Etnia dai	Yunnan
Etnia she	Fujian, Jiangxi, Zhejiang, Guizhou, Cantón
Etnia lisu	Yunnan, Sichuan
Etnia gelao	Yunnan, Guizhou, Guangxi
Etnia dongxiang	Gansu
Etnia gaoshan	Taiwan, Fujian
Etnia lahu	Yunnan
Etnia shui	Yunnan, Guizhou, Guangxi, Jiangxi
Etnia va	Yunnan
Etnia naxi	Yunnan, Sichuan, Tíbet
Etnia qiang	Sichuan
Etnia tu	Qinghai, Gansu
Etnia mulao	Guangxi
Etnia xibo	Liaoning, Xinjiang, Heilongjiang, Jilin, Mongolia Interior
Etnia kirguís	Xinjiang, Heilongjiang
Etnia daur	Mongolia Interior, Xinjiang, Heilongjiang
Etnia jingpo	Yunnan
Etnia maonan	Guangxi
Etnia salar	Qinghai, Gansu
Etnia blang	Yunnan

Etnia tayik	Xinjiang
Etnia achang	Yunnan
Etnia pumi	Yunnan
Etnia ewenk	Mongolia Interior, Heilongjiang
Etnia nu	Yunnan, Tibet
Etnia jing	Guangxi
Etnia jino	Yunnan
Etnia de'ang	Yunnan
Etnia bonan	Gansu
Etnia rusa	Xinjiang, Mongolia Interior, Heilongjiang
Etnia yugur	Gansu
Etnia uzbeko	Xinjiang
Etnia monba	Tíbet
Etnia oroqen	Mongolia Interior, Heilongjiang
Etnia dulong	Yunnan
Etnia tártara	Xinjiang
Etnia hezhen	Heilongjiang
Etnia lhoba	Tíbet

El idioma estándar chino es el llamado Putonghua, que es la lengua común de la etnia han, llamada también mandarín chino, que facilita el intercambio entre personas de diversas regiones y distintos grupos étnicos minoritarios. Su escritura es diferente que el español, utiliza caracteres, el elemento fonético que representa los sonidos se llama

Pinyin. Day Translations (2019: 3) afirma que “el idioma chino no tiene un alfabeto, sin embargo, hay miles de caracteres independientes”. El "pinyin", que ayuda a transcribir los caracteres chinos en caracteres romanos, puede facilitar a los intérpretes el proceso de memorización.

Sin embargo, según Viaje de China (2016: 2), entre las 55 minorías étnicas, “excepto la etnia Hui y Man que usan el idioma de la etnia Han completamente, las otras disponen de idiomas propios por la protección de la cultura de minoría étnica”. CRI (2012: 1) también indica que “los dialectos se caracterizan por lo complicado”. Las divergencias entre ellos se reflejan en fonética, vocabulario y gramática, pero es más notable en la fonética. En la zona costera del sureste de China se dice que hay "diferente pronunciación en cada cinco kilómetros". Si la gente hablara el idioma local, sería muy difícil comunicar.

Según la estadística de Paola Linguese (2013: 1), además del chino mandarín, hablado por 850 millones de personas, otros idiomas relevantes por importancia demográfica son: el idioma Wu (77 millones), el idioma Min (70 millones) y el idioma cantonés (71 millones en el mundo). El cantonés estándar permanece como una de las lenguas oficiales de Hong Kong (junto con el inglés) y de Macao (junto con el portugués). El idioma Min (60 millones) propio del sur, parte del grupo lingüístico Min, es ampliamente hablado en el sur de Fujian, Taiwán y el Sureste asiático.

Aparte de los dialectos, el acento de diferentes ciudades tampoco es igual. Es conveniente conocer al menos las características de algunos de los acentos de diferentes regiones en donde se habla el chino mandarín, ya que por ejemplo no es lo mismo el acento del chino que se habla en el centro de Beijing, que el acento del que se habla en

Shanghai, aun siendo la misma lengua. Conocer esto puede reducir la dificultad de la interpretación telefónica según el caso, porque nunca sabemos quién estará al otro lado del teléfono. Por último, el chino es un idioma muy rápido, por lo que es aconsejable ir traduciendo a medida que el usuario va hablando.

Además de la diversidad de dialectos, a los intérpretes les resulta difícil tener conocimientos profesionales o menos comunes. Por ejemplo, utilizar una terminología médica implica conocer bien este ámbito. Por lo tanto, la interpretación requiere un alto nivel de conocimiento cultural y temático por parte del intérprete, mientras más rico sea su conocimiento enciclopédico, mejor será su interpretación.

Gallego y Tolosa (2012:35) afirma que “es muy importante saber previamente el tema sobre el que van a hablar los interlocutores para poder prepararse con tiempo un glosario de términos sobre el tema en cuestión”. Sin embargo, sabemos que el intérprete telefónico puede recibir una llamada sin aviso previo, como no trabaja en un sólo ámbito, no puede prepararse antes de recibir la llamada. Por eso, es muy útil para un intérprete telefónico tener una base de glosarios en mente sobre los posibles ámbitos según los proveedores contratados, o aprovechando también de las herramientas de consulta en el trabajo. Como por ejemplo:

Legal:

defensa criminal (刑事辩护 xíng shì biàn hù)

trámite jurídico (法律手续 fǎlǜ shǒuxù)

asistencia jurídica gratuita (免费的法律援助 miǎnfèi de fǎlǜ yuánzhù)

alegaciones (辩护 biàn hù)

.....

Médico:

diagnóstico (诊断 zhěnduàn)

receta (处方 chǔfāng)

análisis de sangre (验血//血检 yàn xiě//xuè jiǎn)

examen clínico (临床检查 línchuáng jiǎnchá)

.....

Asistencia:

número de matrícula (车牌号 chēpái hào)

rueda de repuesto (备用轮胎 bèi yòng lún tāi)

rueda pinchada (爆胎 bào tāi)

nivel de gasolina (汽油量 qì yóu liàng)

.....

Logística:

arancel (关税 guānshuì)

derecho aduanero (海关法 hǎiguānfǎ)

preparación de pedidos (订单处理 dìngdān chǔlǐ)

zona de devoluciones (退货区 tuìhuò qū)

.....

Construcción:

técnico de mantenimiento (维修技师 wéixiū jìshī)

acero inoxidable (不锈钢 bù xiù gāng)

poliéster (聚酯纤维 jù zhǐ xiānwéi)

pintura acrílica (丙烯酸漆 bǐngxiānsuān qī)

.....

Ámbito social:

inmigrante (移民 yímín)

petición de asilo (庇护申请 bìhù shēnqǐng)

proceso de extradición (引渡过程 yǐndù guòchéng)

asesoramiento (咨询服务 zīxún fúwù)

.....

Ver Anexo I para más datos. Cuanto más vocabulario maneja, mejor puede llevar a cabo la interpretación, y más fácil y agradable será tanto para el intérprete como para los usuarios.

En cuanto a la función del intérprete telefónico, tal y como ya se ha comentado, un requisito imprescindible es tener un excelente conocimiento de las lenguas a las que se interpreta y un buen conocimiento de las lenguas de las que se interpreta, y “tener unos conocimientos lexicales muy amplios en cuanto a sinónimos, expresiones idiomáticas, refranes y citas en ambos idiomas” (Hernando, 2016: 22).

Aparte del glosario, hay un elemento lingüístico chino que es muy utilizado en China, que se llama Chengyu. ChengYu es el nombre de unas palabras especiales que pertenecen al chino antiguo, o chino culto. Es algo parecido a los refranes, a los proverbios o a las frases hechas. Constituye una riqueza inmensa que nos dejaron nuestros antepasados. Los chinos suelen resumir y abreviar, ya sean razones, ya sean hechos, utilizando para ello pocos caracteres. Por otra parte, también les importa mucho que el significado se exprese con profundidad⁴⁸.

Se puede dividir en los siguientes tipos, según el estudio de Zhao⁴⁹:

Según su origen: Hay ChengYu que provienen de historias, de fábulas o de mitos antiguos. Hay otros sobre las experiencias de la vida diaria. También hay otros que resumen poemas o relatos antiguos.

Según la posición o la función del ChengYu en una frase: Unos pueden servir de sujetos, otros de verbos, y otros de objetos.

Según el número de los caracteres que constituyen un ChengYu: Hay unos de tres caracteres, otros de cuatro, y otros con más de cuatro caracteres.

Según el tono: Hay unos con significado positivo, unos con significado negativo y otros con significado neutro.

Según el estudio de Turturici (2017: 1), hemos resumido algunos Chengyu más habituales en las conversaciones⁵⁰, que son los siguientes:

Tabla 10. Lista de los 20 Chengyu más habituales en la conversación según Turturici (2017).

1. 不可得兼 (bù kě dé jiān): “no se puede tener dos cosas al mismo tiempo”
2. 心神不宁 (xīn shén bù níng): “sentirse mal por nada”

⁴⁸ Texto preparado por Yannan Zhao (Universidad de Lengua y Cultura de Pekín), durante su estancia en la Universidad de Barcelona.

⁴⁹ Texto preparado por la estudiante Yannan Zhao (Universidad de Lengua y Cultura de Pekín), durante su etapa de alumna en la UB.

⁵⁰ <https://www.saporedicina.com/es/chengyu-expresiones-idiomaticas/>

3. 一本正经 (yī běn zhèng jīng): “estar siempre serio”
4. 数一数二 (shǔ yī shǔ èr): “el mejor; considerado entre los mejores”
5. 损人利己 (sǔn rén lì jǐ): “obtener beneficio a costa de los demás”
6. 幸灾乐祸 (xìng zāi lè huò): “disfrutar de las desgracias ajenas”
7. 力不从心 (lì bù cóng xīn): “la calidad no está a la altura de las aspiraciones”
8. 省吃俭用 (shěng chī jiǎn yòng): “vivir frugalmente”
9. 成千上万 (chéng qiān shàng wàn): “miles”
10. 一门心思 (yī mén xīn si): “concentrarse únicamente en hacer algo”
11. 铺天盖地 (pū tiān gài dì): “ocultarlo todo”
12. 与众不同 (yǔ zhòng bù tóng): “diferente a las masas”
13. 无可奈何 (wú kě nài hé) “no tener alternativas”
14. 小心翼翼 (xiǎo xīn yì yì): “extremadamente cauto”
15. 乱七八糟 (luàn qī bā zāo): “en completo desorden”
16. 筋疲力尽 (jīn pí lì jìn): “sentirse exhausto”
17. 顺其自然 (shùn qí zì rán): “dejar que la naturaleza siga su curso”
18. 下不为例 (xià bù wéi lì): “sin que sirva de precedente”
19. 可想而知 (kě xiǎng ér zhī): “como se puede imaginar”
20. 不翼而飞 (bù yì ér fēi): “desaparecer de improviso”

3.3.2. Culturas

Como afirma Pöchhaker (2002, citado en Voze, 2018: 1), “no basta con tener un buen conocimiento de las lenguas ya que, el intérprete profesional, debe estar formado tanto en traducción e interpretación como en mediación intercultural”. Asimismo, Lian (2015:

5) comenta que los intérpretes profesionales “tienen el deber de transmitir los significados específicos, no solo sobre la información lingüística pero también sobre los antecedentes culturales”. Yalin Wu (2016) comenta lo siguiente a raíz de sus muchos años de experiencia en interpretación:

“I really do feel like the cultural bridge between people, whether I am working face-to-face or over the telephone. My cultural background is Chinese and I find that Chinese culture can be very different to western culture”.

Xinyan Wu (2018: 314) cree igualmente que el intérprete sirve como puente para reducir la brecha entre las culturas china y occidental, e indica que “la transformación adaptativa en la dimensión cultural, si se gestiona adecuadamente, podría evitar malentendidos y garantizar que el proceso de comunicación continúe sin problemas”.

El intercambio cultural indica la “comunicación entre las personas con diferentes percepciones culturales y sistemas de signos, cuya diferencia puede cambiar totalmente los eventos en un intercambio” (Cai Qing, 2011: 21). Llegar a entender el mensaje de una comunicación entre dos culturas diferentes no es fácil como afirma Cuenca (2016: 19), “se podría producir un ‘choque cultural’ si no se conoce la propia cultura o suficientemente bien la del cliente o si se tienen prejuicios que puedan provocar desconfianza, vergüenza e, incluso, incomodidad entre los interlocutores y con el mismo intérprete”.

Por lo tanto, la competencia intercultural es importante para el intérprete telefónico, puesto que en el desarrollo de su actividad puede tener contacto visual con una parte (interpretación telefónica parcial) o ninguna (interpretación telefónica íntegra). Es necesario, pues, analizar la cultura desde dos puntos distintos, corporal y lingüístico.

3.3.2.1. Cultura corporal

En cuanto a la interpretación telefónica parcial, el intérprete puede tener el contacto visual de una de las dos partes, o incluso compartir el mismo espacio con una parte. Por eso, conocer bien la diferencia entre la cultura corporal en China y España podría ayudar al intérprete en su trabajo de interpretación telefónica parcial de chino y español.

Li (2013: 6) señala que:

En la comunicación, el interlocutor no sólo quiere expresarse a sí mismo, sino que también necesita conseguir su objetivo. Por ejemplo, en el caso de ruego y exhortación, ambos cuentan con la fuerza perlocutiva que se necesita llevar a cabo por el oyente, por lo tanto, esta conversación requiere la “cooperación” del interlocutor. Para esto, encontrar la manera más aceptable se convierte en una clave comunicacional. En este sentido, la cortesía, se puede decir que, es una estrategia comunicacional.

Cuenca (2016: 37) y Li (2013: 31) menciona algunas diferencias culturales corporales o bien de cortesías de los dos países, que son las siguientes:

1) El saludo corporal. Li (2013: 31, citando Haverkate, 1994: 80) afirma que “el saludo puede contribuir a evitar que se produzca una tensión social”, provocada cuando dos personas se encuentran en una situación comunicativa potencial sin cruzar palabra, en ese caso, “el saludo tanto verbal como corporal es el acto de habla que se presta, por excelencia, a introducir la comunicación fática”. En cuanto al saludo corporal, según Cuenca (2016: 35), en España suele ser “breve y constar de dos besos, o un apretón de manos acompañado de una mirada firme en el caso de situaciones formales”, mientras que en China “el apretón de manos no es muy fuerte, sin contacto visual directo e iniciado por la persona en posición social inferior”.

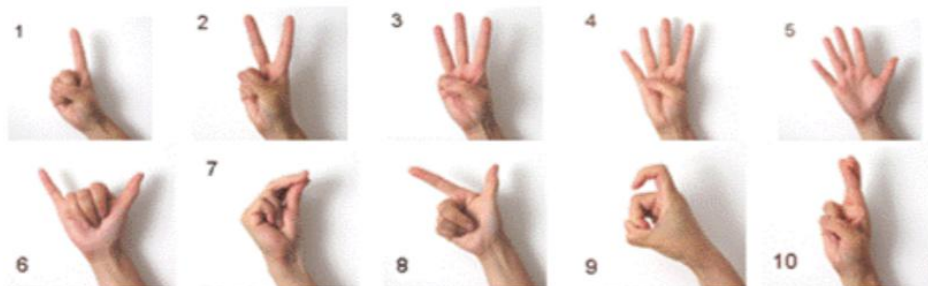
2) El contacto visual. Cuenca (2016: 35) afirma que “en España una mirada directa y prolongada indica interés en lo que el otro está diciendo, pero en la cultura china esto podría hacer el cliente pensar que no se le está respetando, provocándole incomodidad e invadiendo la intimidad de su espacio”.

3) El contacto físico. En España, según Cuenca (2016: 37), el contacto físico es “símbolo de cercanía y complicidad entre los hablantes, pero en China esta situación provocaría incomodidad y significaría una invasión del espacio personal”. El intérprete debería explicar a sus clientes españoles que estaría absolutamente fuera de lugar tocar el cliente chino ya sea en el brazo o en el hombro.

4) La sonrisa. En España la sonrisa podría significar felicidad, agradecimiento o simplemente una muestra de respeto hacia el hablante, mientras en China se recurre a la sonrisa para mostrar empatía, cuando se siente vergüenza o frente a una situación tensa.

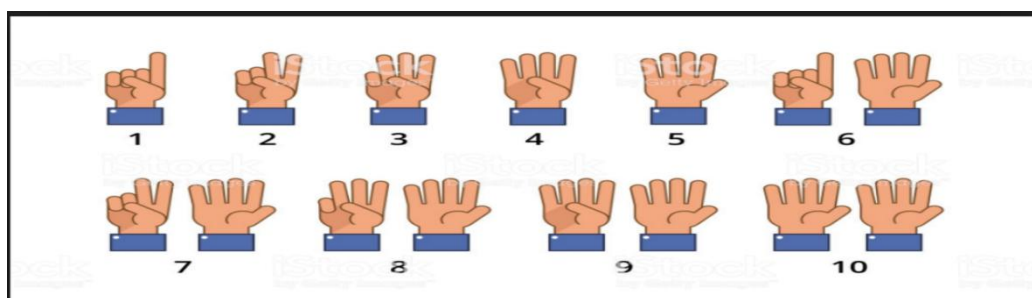
5) Los gestos. Según Cuenca (2016: 38), “son muy frecuentes en España, mientras que en China, el movimiento de las manos es prácticamente nulo”. Y además la forma de contar los números es diferente:

Figura 8: Representación gráfica de los números del 1 al 10 en chino



Fuente: (Números chinos, 2013)

Figura 9: Representación gráfica de los números del 1 al 10 en español



6) La entrega y recogida de las tarjetas de presentación. En España se pueden entregar las tarjetas a todo el mundo y dejarlas encima de la mesa, pero en China está prohibido, es una falta de respeto. La entrega de una tarjeta se debería realizar con ambas manos. Al contrario, a la hora de coger una tarjeta de otra persona, es importante mirarla antes de dejarla encima de la mesa o guardarla en el bolsillo de la camisa, nunca en los bolsillos del pantalón.

3.3.2.2. Cultura verbal

Como hemos dicho anteriormente, en la interpretación íntegra, el intérprete no tiene contacto visual con ninguna de las dos partes. Eso significa que el intérprete sólo puede recibir la información y transmitirla a través del lenguaje oral. En este apartado vamos a ver algunas diferencias culturales verbales entre China y España.

1) El saludo verbal. Li (2013: 31) afirma que “aunque en español también se puede saludar con señor más cargo, la gente suele omitirlo. En chino, saludar con cargo más apellido, indica distancia social. Lo mismo ocurre en japonés y en coreano”.

2) El silencio. En España el silencio es visto como “un aspecto negativo de la comunicación, puede parecer que no se sabe qué decir”. Según Cuenca (2016: 34), sin embargo, en la cultura China, “el silencio es oro y muestra de respeto, ya que indica que se está analizando lo que se ha comunicado o tomando en consideración las palabras mencionadas”.

3) La forma de hablar. Cuando los chinos hablan, “tienden a debilitar el poder de las palabras, disminuir como sea la confrontación con otros, y por lo tanto hablan suave e indirectamente”, mientras que en España, según Zhang (2018: 961), en general, “la gente es más habladora, acostumbrada a expresarse, con la esperanza de que otros

acepten el argumento de sí mismo”.

Lewis (2006: 77) afirma que “los españoles tienden a tomar el lenguaje como herramienta elocuente”.

Hablan en tonos altos y bajos para aumentar el efecto de expresión. Con el fin de expresar plenamente sus ideas, utilizar vocabulario rico, las manos, los brazos y las expresiones faciales, así como diferentes tonos. No es que ellos estén actuando o se emocionen fácilmente, es sólo que quieren demostrar cómo se sienten (Lewis, 2006: 77).

De acuerdo con Cuenca (2016: 19), en España, “la comunicación directa y las intervenciones suelen interrumpir el discurso, puesto que se consideran una muestra de interés por lo que se está diciendo”. En cambio, en China, “rara vez esto ocurre y, por lo contrario, es reputado un acto agresivo y maleducado”.

4) El uso de “sí” y “no”. El uso de estas dos palabras no es igual en China y España.

Vamos a ver el siguiente ejemplo:

Diálogo 1:

Cliente español: Quería una coca cola, pero sin hielo, por favor.

Camarero: ¿No quieres hielo?

Cliente español: No.

Diálogo 2:

Cliente chino: 我要一个可乐，但是不加冰，谢谢。 [Quería una coca cola, pero sin hielo, gracias.]

Camarero: 你不要冰吗? [¿No quieres hielo?]

Cliente chino: 是的/对。 [Sí/ correcto.]

En el primer diálogo, el cliente español contesta “no” puesto que no quiere hielo, es una

negación objetiva de una oración. En el segundo ejemplo, el cliente chino contesta “sí” significa que lo que dice el camarero es correcto, que no quiere hielo, es una afirmación de lo que dice el interlocutor, no importa si se trata de negar o afirmar el contenido de la frase.

Conclusión

En el capítulo 1 y 2, hemos analizado la interpretación a partir de dos maneras de interpretar: con el intérprete “en situ”, y con el intérprete a distancia. En este último caso, el intérprete trabaja a través de un teléfono, llevando a cabo una interpretación telefónica. En concreto, en los dos primeros capítulos hemos visto que la interpretación presencial se puede dividir en diferentes modalidades y la interpretación telefónica también se diferencia según la ubicación del intérprete y los dos interlocutores. Hemos analizado, además, las competencias y ética profesional de los dos tipos de interpretación.

En este capítulo 3, hemos tomado en consideración tanto la aplicación de estas dos maneras de interpretación en China y en España como la formación de dicha actividad profesional en ambos países. Sabemos que la aplicación y formación de la interpretación presencial es mucho mejor que las de interpretación telefónica, tanto en España como en China, pero hay una tendencia de crecimiento en la demanda, aplicación y conocimiento de esta modalidad interpretativa. En cuanto a la interpretación telefónica de chino y español, hemos visto que se ha utilizado en el G20 en China. Sin embargo, actualmente no existe ninguna universidad o centro de estudios que ofrezca el curso de formación en interpretación telefónica de chino y español en España ni en China. Solo algunas empresas que tienen este servicio ofrecen una formación breve a sus intérpretes de chino-español, como, por ejemplo, Dualia,

Interpret Solutions y Voze.

A continuación, hemos analizado dos factores importantes de la interpretación telefónica en la combinación chino-español. El primero es el factor lingüístico, y el segundo es el factor intercultural. En cuanto al primero, como la interpretación telefónica no es una interpretación previsible, el intérprete no sabe cuándo llegará la llamada del usuario, quién estará al otro lado de la línea, ni su procedencia, cuál es su acento o si habla un dialecto, y no sabe con antelación el tema de conversación. En este caso, tener preparado un glosario de términos relacionados con sus campos de especialidad es muy importante para el intérprete telefónico. A este respecto, hemos creado una lista de términos chino-español de diversos ámbitos de especialidad, ordenando y traduciendo una serie de términos sacados de los cursos de formación de intérpretes telefónicos de la empresa Voze, que se encuentra en el Anexo I al final de esta tesis. Y, por otro lado, hemos realizado una lista de Chengyu, que es un tipo de palabras especiales que los chinos utilizan a menudo en su vida diaria.

En cuanto al factor intercultural, hemos visto algunas diferencias culturales de ambos países cuyo conocimiento podría ser útil en la interpretación parcial e íntegra. Hemos encontrado seis diferencias básicas a nivel de cultura corporal entre China y España, que nos parecen útiles en la interpretación parcial, o sea cuando el intérprete telefónico de chino y español está en contacto con una de las dos partes. Hemos hablado del saludo corporal, el contacto visual, el contacto físico, la sonrisa, los gestos, y la entrega y recogida de las tarjetas de presentación. Hemos analizado cuatro diferencias a nivel de cultura verbal entre China y España, que nos parecen útiles en la interpretación íntegra, o sea cuando el intérprete telefónico de chino y español no está en contacto visual con ninguna de las dos partes. Por último, hemos visto las diferencias del saludo verbal, el silencio, la forma de hablar, y el uso de “sí” y “no”.

A partir del siguiente capítulo (el capítulo 4) empezaremos la segunda parte de esta investigación basada en unos estudios empíricos.

Segunda parte

Estudio empírico de la interpretación telefónica

Capítulo 4. Interpretación telefónica chino- español (estudio comparativo)

Introducción

En este capítulo, vamos a llevar a cabo un trabajo empírico a partir de la práctica real de la interpretación telefónica, con el fin de investigar las funciones y los comportamientos del intérprete telefónico en el desarrollo real de su actividad, y compararlos con los del intérprete presencial.

En los capítulos anteriores, hemos alcanzado un conocimiento fundamental acerca de la interpretación tanto presencial como telefónica, cumpliendo el primer objetivo de la presente investigación. Para llevar a cabo el segundo objetivo de esta investigación, haremos una comparación a partir de las teorías anteriores entre estas dos formas de interpretar, analizando sus características y competencias.

4.1 Resumen de la base teórica comparando la interpretación presencial e interpretación telefónica

En los apartados anteriores, hemos visto que la interpretación telefónica y presencial, tienen similitudes y divergencias. Kelly (2007: 87) reconoce que hay situaciones en las que la interpretación presencial es más apropiada que la interpretación telefónica. Esto incluye las siguientes situaciones: cuando la interpretación se realiza para un grupo de personas; cuando sólo está disponible un teléfono con opción de altavoz (en cuyo caso la calidad del sonido suele ser mala); cuando el paciente no puede comunicarse efectivamente por teléfono, como cuando es un niño o una persona mayor, o bien es una persona con discapacidad auditiva o mental. Demostramos sus diferencias a nivel de características en la siguiente tabla, resumiendo los criterios ya mencionados en los capítulos anteriores, a partir de Phelan, (2001: 13), Kelly, (2007: 5), NAJIT (2009: 2),

M. Hobart (2010: 3), Wisconsin Court Interpreter Program (2011: 1), Díaz (2011: 403), Núñez (2013: 2), Castaño (2015:8), Triviño y Rey (2016: 1), y ASATI (2018: 3).

Tabla 11. Comparación de IT y IP en las características. Fuente: Elaboración propia

	INTERPRETACIÓN PRESENCIAL	INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA
Tipo de intérprete	Intérprete profesional/ amigos y familia que sabe chino y español.	Intérpretes profesionales que contratan las empresas de interpretación telefónica.
Ámbito habitual	<p>Servicios públicos (servicios de salud, instituciones gubernamentales y no gubernamentales o sector de las finanzas y compañías de seguros), entrevistas, negociaciones, debates, conferencias, cursos, visitas guiadas, exámenes, interrogatorios y ceremonias, ámbitos religiosos, charlas, informes y presentaciones.</p> <p>Casos en que es obligatoria la presencia del intérprete al tratarse de trámites legales: testificaciones en un juzgado, entrevistas con un abogado, firma de un contrato, entrevistas en centros de servicios sociales, audiencias reservadas para matrimonios mixtos, discursos políticos, militares, etc...</p>	<p>Se utiliza cuando no haya disponible un intérprete certificado, calificado o cualificado en idiomas (especialmente en idiomas menos comunes) en persona en el lugar donde se necesitan sus servicios. En entornos comerciales, médicos (especialmente de emergencia) y judiciales, en las instituciones gubernamentales, los servicios financieros, centros de llamadas de emergencia, centros de atención sanitaria, las negociaciones comerciales y muchos otros.</p>
Formación	Academias o institutos, universidades, formación propia de empresas de interpretación.	Formación propia de empresas de interpretación telefónica.
Orígenes	La interpretación apareció	La interpretación

	<p>en las primeras civilizaciones debido a que los pueblos no se entendían entre sí. Las primeras traducciones escritas aparecen a partir del año 5.000 a.C. cuando surge la escritura en Mesopotamia, Egipto y China.</p>	<p>telefónica se introdujo primero en Australia en 1973</p>
Localización del intérprete	<p>Tiene lugar cuando el intérprete está físicamente presente ante los interlocutores.</p>	<p>El intérprete se encuentra alejado físicamente de las dos partes o por lo menos de una parte.</p>
Contacto visual del intérprete	<p>El intérprete tiene contacto visual con todos los interlocutores.</p>	<p>El intérprete no tiene contacto visual de una de las dos partes o de ninguna de las dos partes.</p>
Vestimenta de trabajo	<p>Se viste según el evento.</p>	<p>Sin código de vestimenta.</p>
Uso de herramientas de búsqueda	<p>Podría usar las herramientas de búsqueda solo en la preparación. Una vez empieza a interpretar ya no podría consultar información.</p>	<p>Podría usar las herramientas de búsqueda en el proceso de interpretación.</p>
Herramienta para interpretar	<p>Excepto la interpretación simultánea que se desarrolla en una cabina insonorizada hablando a través de un micrófono, interpreta cara a cara de forma hablada sin herramientas técnicas.</p>	<p>Se realiza con un teléfono en manos libres o con un teléfono al que se puedan incorporar dos receptores y a veces unos auriculares con control independiente de sonido</p>
Número de intérpretes	<p>Puede trabajar sólo o trabajar en equipos de dos o tres (en interpretación simultánea)</p>	<p>Un intérprete.</p>
Duración de la interpretación	<p>Podría ser de corta a larga duración. Varía según la duración del evento o la conferencia. Normalmente dura varias horas.</p>	<p>Dura poco tiempo, es más adecuada para procedimientos cortos de menos de 15 minutos.</p>
Velocidad de la dicción	<p>Más rápida.</p>	<p>Más lenta por problemas inherentes al uso de aparatos electrónicos.</p>

Cobertura de servicios	Muchas empresas.	Pocas empresas.
Preparación	Es posible que tenga el tema de interpretación antes de empezar.	Llamada impredecible.
Tipo de lingüística utilizada	Podría ser en registro coloquial o formal según el contexto.	Excepto el caso de conferencias internacionales a distancia, la mayoría de las conversaciones serían en un registro coloquial. Más posibilidad de hablar algún dialecto según el nivel de formación del cliente.
Direccionalidad	1) sólo idioma A - idioma B; 2) sólo idioma B - idioma A; 3) Idioma A - idioma B, y luego idioma B - idioma A.	Idioma A - idioma B, y luego idioma B - idioma A.

De acuerdo con lo que dice Kelly (2007: 2), la calidad de los servicios de interpretación, independientemente del medio de entrega, depende en gran medida de los intérpretes en cuestión y del nivel de capacitación y garantía de calidad ofrecidos. Es decir, las competencias del intérprete son un aspecto muy importante en cuanto a la calidad de trabajo. A continuación, presentamos una tabla que muestra las competencias entre intérpretes presenciales y telefónicas, resumiendo los criterios ya mencionados en los capítulos anteriores de Giles (2001: 383), Gracia García (2002: 14), Rosenberg (2007: 75), Kelly (2008: 2, 4, 36,44,84), Voze (2008: 3), Andres y Falk (2009: 22), Xiao y Yu (2009: 5), Iváñez Ortega (2010: 6), Díaz (ISSN: 2011799X: 415), Martínez (2011: 1), Ozolins (2011: 42), Hoffman (2013: 58), Iváñez (2014: 13), Blanco (2014: 16), Brink (2014: 21), Brink (2014: 9, 30), Pérez (2015: 118), Fernández (2017: 110), y entre otros autores.

Tabla 12. Comparación de IT y IP en habilidades y competencias. Fuente: Elaboración propia. Fuente: Elaboración propia

	INTERPRETACIÓN PRESENCIAL	INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA
Competencia de Análisis.	Sí.	Sí.
Una habilidad intuitiva para extraer significado del discurso.	Sí.	Sí.
Buenas habilidades de concentración.	Sí.	Sí.
Competencia de memoria.	Sí.	Sí.
Competencia de voz.	Sí.	Sí.
Curiosidad intelectual.	Sí.	Sí.
Honestidad intelectual.	Sí.	Sí.
Competencia lingüística.	Sí.	Sí.
Buena resistencia física.	Sí.	No obligatorio.
Competencia de reducir estrés.	Sí.	Sí.
Un buen conocimiento general.	Sí.	Sí.
Competencia de herramienta	Es imprescindible saber documentarse correctamente y con eficacia.	Es esencial el dominio del equipo técnico que se emplee.
Competencia de aprendizaje autónomo.	Sí.	Sí.
Competencia de reexpresión.	Sí.	Sí.
Competencia de tolerancia mental.	Sí.	Sí.
Puntualidad.	Sí.	No.
Competencia de captar información sólo verbal.	Tanto verbal como no verbal.	Sí.
Capacidad de gestionar diplomáticamente las barreras externas a la	No.	Sí.

comunicación, tales como mala calidad de sonido, interferencia en la línea, ruidos que distraen y etc.		
Competencia de protocolo.	Sí.	Sí.
Detectar y tratar de solventar los posibles contratiempos que puedan surgir: por ejemplo, interferencias o fallos técnicos en el canal.	No.	Sí.
Competencia de escuchar.	Sí.	Sí.
Competencia de toma de notas.	Sí.	Sí.

4.2 Introducción al corpus de investigación

Esta investigación se basa en la transcripción de 12 grabaciones de interpretación telefónica, realizadas por los intérpretes de chino y español de la empresa Voze el año 2016 y 2017. Como lo que indica Valero Garcés (2014: 2), “the difficulties in achieving a corpus of authentic data given the setting in which this work is usually performed (hospitals, police stations, courts, government offices...) and the characteristics of the participants (illegal immigrants, refugees, children...) whose information is often protected”⁵¹. Conseguimos este corpus firmando un Acuerdo de Protección de Datos con Voze. Voze es una aplicación de interpretación telefónica, actualmente en versión beta. El usuario puede utilizarla las 24 horas del día desde cualquier lugar del mundo. El pago se realiza por tarjeta bancaria y el cliente puede ser una empresa, una administración o un particular. Funciona con los siguientes pasos:

⁵¹ “Las dificultades para lograr un corpus de datos auténticos dado el entorno en el que se realiza este trabajo (hospitales, estaciones de policía, tribunales, oficinas gubernamentales ...) y las características de los participantes (inmigrantes ilegales, refugiados, niños, etc.) cuya información es a menudo protegido” (Traducción propia)

1. El cliente se registra en la aplicación.
2. Selecciona el idioma del intérprete que necesita.
3. Realiza una llamada telefónica
4. Escucha una grabación sobre protección de datos en español (la llamada se graba).
5. Conecta el manos libres o el auricular.

Para llevar a cabo nuestra investigación, hemos seguido dos pasos: pedir las grabaciones de Voze y transcribirlas. Conforme a la Ley 34/2002 de servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico, así como del Reglamento (UE) 2016/697 (Reglamento general de protección de datos) y la normativa nacional de Protección de Datos de carácter personal, los datos privados en las grabaciones otorgados por Voze están protegidos. En la transcripción utilizamos “X” o “()” para sustituirlos, y aparte, los nombres y códigos profesionales de los intérpretes telefónicos se modificarán. Por ejemplo, si el nombre real es “María”, lo cambiaremos por “Isabel”; si el código real del intérprete es “001”, lo cambiaremos por “002”. Este cambio no afectará al resultado de nuestro análisis. La transcripción de las grabaciones consiste en poner el contenido del audio por escrito, para tener el corpus⁵² a analizar.

Las grabaciones que tenemos son los servicios de interpretación telefónica reales ofrecidos por algunos proveedores de Voze, cuando los operadores tienen a un cliente chino que no habla español, y que por eso pide un servicio de interpretación llamando al intérprete correspondiente a ese idioma. Los intérpretes de nuestro corpus son intérpretes telefónicos de chino y español. La primera grabación es de una prueba realizada por Voze para contratar a un nuevo intérprete, y los demás son trabajos realizados por intérpretes profesionales ya contratados. Podrían atender la llamada

⁵² Corpus : es un conjunto cerrado de textos o de datos destinado a la investigación científica. Según diccionario español: <https://es.oxforddictionaries.com/definicion/corpus>.

desde cualquier lugar, bien desde su casa, o desde la calle. Estas 12 grabaciones son extraídas de los servicios de asistencia en carretera y sanitarios.

4.3 Método de transcripción

Después de conseguir las grabaciones, para poder analizarlas, las hemos transcrito del lenguaje hablado al lenguaje escrito. Según la Real Academia de la Lengua Española (2018: 2), se entiende por transcripción la “acción y efecto de transcribir”, y por transcribir: la representación de “elementos fonéticos, fonológicos, léxicos o morfológicos de una lengua o dialecto mediante un sistema de escritura”. Es decir, trasladar un lenguaje oral a un lenguaje escrito. Existen otras acepciones para estos términos, pero son estas las que mejor se ajustan al contenido de nuestra investigación.

Carbonell (2012: 37) sostiene que “el objetivo se centra en mantener la rigurosidad del lenguaje sin introducir variaciones que puedan modificar el contenido del mensaje”. Ello permite la utilización de diversos recursos para su realización, siempre y cuando se conserve la fidelidad del argumento principal, transmitiendo la misma información durante el transcurso del diálogo y, posteriormente, durante la lectura de su transcripción. “El principio general es que la transcripción ha de ser absolutamente fiel al audio, tendría que ser literal”, y tiene las siguientes normas Según ME Criterios Transcripción (2018: 1)⁵³:

a) No se estandariza (corrección según un estándar). Si la persona dice: “¡Ozú! ¡Qué shiquillo ma pezaó!”, no se podría transcribir como: “¡Jesús! ¡Qué chiquillo más pesado!”

⁵³ ME Criterios Transcripción: <http://asignatura.us.es/mcualitativa/mec/MECriteriosTranscripcion.pdf>.

b) No se sistematiza (sustitución por alguna categoría implícita). Si la persona dice: “Cuando no me gusta la situación, miro para otro lado”, no se podría transcribir como: “[evita las situaciones desagradables]”.

c) No se suaviza (retocar para conseguir una redacción más tópicamente aceptable). Si la persona dice: “Mira, a mí me suda la polla las gilipolleces”, no se puede transcribir como: “Mira, no me importa lo que digan”.

d) No se excluye (eliminar la información que no se considera relevante durante la transcripción). Si la persona dice: “Esteeeeee ¿qué te estaba diciendo? ¡Ah! ¡Si! Pues esa mañana...”, no se puede transcribir como: “Pues esa mañana...”.

e) No se añade (incluir palabras que no ha dicho pero que hacen más legible el texto).

Si la persona dice: “iba a decirle lo que no está escrito”, no se puede transcribir como: “[Así que] iba [yo] a decirle [a Carlos] lo que no está escrito”.

Al transcribir las grabaciones, hemos mantenido su autenticidad eliminando los datos privados. Para transcribir las conversaciones seleccionadas, siguiendo las indicaciones de Sonriera (1998) acerca de la elaboración del análisis de la metodología empleada para la transcripción, la grabación recoge las intervenciones de los interlocutores “U”, “C” e “I”, siendo “U” el usuario profesional que habla español, “C” el cliente que habla chino, e “I” el intérprete telefónico que desarrolla el trabajo.

Destacamos dos tipos de componentes principales: los manuales y los no-manuales. De acuerdo con Sonriera (1998: 152), los primeros, hacen referencia a aquellos elementos que adquieren una función comunicativa y que son expuestos mediante la expresión corporal de los interlocutores. Los segundos, constituyen la “unidad de expresión básica y están constituidos por tres niveles lingüísticos: morfológico, sintáctico y semántico” .

En el análisis del corpus contamos con ambos tipos de componentes. Por un lado, los componentes manuales que se reflejan en la expresión vocal, fluidez de la conversación y tonalidad de la misma, pero sin expresión corporal por la falta de información no verbal. Y, por otro lado, los componentes no-manuales, que son todos aquellos elementos que conforman el lenguaje oral, es decir, la transmisión del mensaje.

Sin embargo, existen diversos recursos a los que se puede recurrir para exponer estos componentes como por ejemplo, elementos gráficos y signos de puntuación que conforman el texto y mejoran su entendimiento. De los signos de puntuación principales, como el punto, la coma o el punto y coma, Noguera (2003: 2) destaca el uso de los signos de puntuación auxiliares. Entre ellos, hace referencia al uso del guion como “elemento explicativo” de carácter poco significativo. Lo mismo sucede con el paréntesis, entendido como elemento explicativo de información “aún más incidental que los que se encierran entre guiones” (Noguera, 2003: 156).

Los signos gráficos de transcripción más utilizados son los proporcionados por Silverman (2006: 1), también son los signos que hemos seguido en el trabajo de transcripción. Estos, según el autor, cumplen las siguientes funciones:

Tabla 13. Símbolos de transcripción recomendados en el trabajo de Silverman (2006).

SÍMBOLOS DE TRANSCRIPCIÓN	
{	El corchete izquierdo indica el punto en el que el habla de un informante es interrumpida por otro.
{ }	El doble corchete se usa para introducir comentarios del texto transcrito, información aclaratoria, indicaciones, imprecisiones, sucesos, ruidos (golpes en la mesa, risas, tono, entonación, etc).
=	El signo igual indica que no hay separación entre las dos líneas, por tanto hay continuidad.
(0,5)	Los números entre paréntesis indican el tiempo pasado

	en décimas de segundos.
(.)	Un punto entre paréntesis indica un pequeño silencio, probablemente no más de una décima de segundo.
<u> </u>	El subrayado indica algún tipo de estrés.
:	Los dos puntos indican prolongación del sonido inmediatamente anterior. La longitud de la fila de dos puntos indica la longitud de la prolongación.
PALABRA	Las mayúsculas, excepto al principio de la línea, indican especialmente sonidos fuertes relativos al habla circundante o énfasis.
.hhh / hhh	Una fila de haches con un punto delante indica una inhalación; sin el punto, una exhalación. La longitud de la fila de haches indica la longitud del suspiro.
()	Los paréntesis vacíos indican la imposibilidad para el transcriptor de oír lo que se dice.
(palabra)	Las palabras entre paréntesis son sonidos probables.
(())	El doble paréntesis contiene descripciones del autor en lugar de transcripciones.
[]	Los paréntesis vacíos indican la traducción de un idioma a otro.

Para la elaboración de la transcripción de las grabaciones seleccionadas, se ha escogido la tipología literal de la conversación, caracterizada por mantener, añadir y reflejar todos los elementos que conforman la fase comunicativa de la forma más fiel a la realidad. Esto es, la inclusión de todos aquellos elementos que han sido parte de la conversación, tanto de manera explícita como implícita.

4.4 Metodología

En esta parte de la investigación, se ha optado por emplear una metodología cualitativa. Según Lissette (2006: 1, citado de Álvarez-Gayou, 2003; Miles y Huberman, 1994), “la mayoría de los estudios y análisis generan una gran cantidad de documentos escritos, transcripciones de entrevistas, grupos de discusión, observaciones y muchos otros tipos de fuentes”. Miles y Huberman (1994: 13) afirma que una característica de la

investigación cualitativa es que “se trabaja principalmente con palabras y no con números o cifras, y las palabras ocupan más espacio que los números”.

Según Ryan y Bernard (2003: 2), “al hablar de datos cualitativos generalmente se habla de textos”. De acuerdo con el estudio de Lissette (2006: 3, citado de Miles y Huberman, 1994; Rubin, 1995; y Álvarez-Gayou, 2003), “dicho análisis debería ser sistemático, seguir una secuencia y un orden”, este proceso puede resumirse en los siguientes pasos o fases :

1. Obtener la información: a través del registro sistemático de notas de campo, de la obtención de documentos de diversa índole, y de la realización de entrevistas, observaciones o grupos de discusión. En el presente trabajo, nuestras fuentes parten de grabaciones de interpretación telefónica.
2. Capturar, transcribir y ordenar la información: en la transcripción literal de nuestro corpus se han incluido todos aquellos elementos que han influido en el desarrollo del diálogo. Se realizará mediante la atención, escucha y escritura durante la reproducción de la conversación. Nuestro principal objetivo es conseguir la transcripción más representativa posible del acto comunicativo.
3. Codificar la información: la codificación es el proceso mediante el cual se agrupa la información obtenida en categorías que recogen las ideas, conceptos o temas similares descubiertos por el investigador, o los pasos o fases dentro de un proceso.
4. Integrar la información: se relacionan las categorías obtenidas en el paso anterior con los fundamentos teóricos de la investigación.

En la presente investigación, partiremos de una serie de grabaciones de interpretación telefónica entre chino y español, como ya hemos mencionado. Para obtener una investigación cualitativa, eficaz y con éxito, a lo largo del proceso de análisis se van a incorporar los siguientes puntos, recogidos a partir de los criterios de Sanz (1931: 311), Gile (1995: 40), Feng y Xia (2006: 5), Valero Garcés (2006: 91), Lázaro (2009: 12), Ortega (2010: 6), Wu (2011: 3), Sarah (2012: 1), Beltran Aniento (2013: 21), Arrés (2013: 52), Beltran Aniento (2013: 21), Liu (2013: 17), Blanco (2014: 16), Taibi (2015: 3), Manuel (2017: 1), entre otros. Sus estudios indican las principales funciones y comportamientos del intérprete presencial en el desarrollo real de su actividad. Nosotros

los resumimos en la siguiente tabla, y la parte correspondiente a la interpretación telefónica está pendiente de rellenar para el final de la investigación. Es decir, que en esta investigación vamos a ver cómo actúan los intérpretes en estos puntos en un trabajo real de interpretación telefónica.

Tabla 14. Elemento fundamental a investigar. Fuente: Elaboración propia

ELEMENTO A ANALIZAR	INTERPRETACIÓN PRESENCIAL	INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA
Mediador o coordinador	El intérprete suele ser invisible, el público no debería notar la aportación del intérprete porque no han venido a escucharle a él.	Pendiente de completar
Interpretación literal	Interpreta literalmente. Respeto de los turnos de palabras.	Pendiente de completar
Postura	No toma partido por ninguna de las partes.	Pendiente de completar
Primera o tercera persona	Suele interpretar en primera persona.	Pendiente de completar
Confidencialidad	Respeto la confidencialidad en todo momento.	Pendiente de completar
Autenticidad del contenido	Suele ser honesto, no añade ni omite nada en la interpretación.	Pendiente de completar
Intervención	Podría utilizar el protocolo de intervención si es necesario. En la interpretación presencial no interrumpe tan frecuentemente.	Pendiente de completar
Notas	Toma notas en todo el proceso de interpretación, y de todas las palabras, tanto las importantes como aquellas menos relevantes.	Pendiente de completar
Términos	Debería tener conocimiento de la terminología del campo que interpreta.	Pendiente de completar

Presección	Indica la función de su trabajo antes de interpretar.	Pendiente de completar
Postsección	No despiden al intérprete en sus propias palabras, interpreta las expresiones de despedida de las dos partes.	Pendiente de completar
Conversaciones paralelas	La conversación suele ser larga, pero no hay muchas conversaciones paralelas entre el intérprete y un orador.	Pendiente de completar
Control ante los silencios	Interpreta inmediatamente después del orador, no suele haber momentos de silencio.	Pendiente de completar
Expresión	Tendría que reexpresar la información obtenida con frases fluidas y sin problemas sintácticos.	Pendiente de completar
Voz	Suele interpretar en voz clara y agradable.	Pendiente de completar
Empatía	Normalmente no consuela al cliente, depende del tipo de interpretación.	Pendiente de completar
Solicitudes extras	En el proceso de interpretación, los oradores no suelen pedir ayuda o información privada al intérprete.	Pendiente de completar
Finalización de interpretación	Termina de interpretar cuando se finaliza la conversación.	Pendiente de completar
Discurso simultáneo	El intérprete interpreta cuando termina de hablar el orador excepto en la interpretación simultánea.	Pendiente de completar
Narración oral	Es posible realizar una traducción a la vista.	Pendiente de completar
Incorporación de otras partes	Como están cara a cara, se sabe cuando se incorpora un nuevo orador.	Pendiente de completar

Integridad	Interpreta desde el principio hasta el final.	Pendiente de completar
Recepción de voz	No va a tener problema en recibir la voz por estar cara a cara. No hay influencia del ruido.	Pendiente de completar
Gestión de los turnos de palabra	Interpreta directamente después de hablar una parte.	Pendiente de completar
Factor extralingüístico	No hay mucho factor extralingüístico	Pendiente de completar
Conocimiento del contexto institucional	Conoce el contexto institucional	Pendiente de completar
Intérprete, mediador o coordinador	El intérprete suele ser invisible, el público no debería notar la aportación del intérprete porque no han venido a escucharle a él.	Pendiente de completar
Interpretación literal	Interpreta literalmente. Respeto de los turnos de palabras.	Pendiente de completar
Postura	No toma partido por ninguna de las partes.	Pendiente de completar
Primera o tercera persona	Suele interpretar en primera persona.	Pendiente de completar
Confidencialidad	Respeto la confidencialidad en todo momento.	Pendiente de completar
Autenticidad del contenido	Suele ser honesto, no añade ni omite nada en la interpretación.	Pendiente de completar
Intervención	Podría utilizar el protocolo de intervención si es necesario. En la interpretación presencial no interrumpe tan frecuentemente.	Pendiente de completar
Notas	Toma notas en todo el proceso de interpretación, y de todas las palabras, tanto las importantes como aquellas menos relevantes.	Pendiente de completar

Términos	Tendría que tener conocimiento de la terminología del campo que interpreta.	Pentiente de completar
Presección	Indica la función de su trabajo antes de interpretar.	Pentiente de completar
Postsección	No despiden el intérprete en sus propias palabras, interpreta las expresiones de despedida de las dos partes.	Pentiente de completar
Conversaciones paralelas	La conversación suele ser larga, pero no hay muchas conversaciones paralelas entre el intérprete y un orador.	Pentiente de completar
Control ante los silencios	Interpreta inmediatamente después del orador, no suele haber momentos de silencio.	Pentiente de completar
Expresión	Tendría que reexpresar la información obtenida con frases fluidas y sin problemas sintácticos.	Pentiente de completar
Voz	Suele interpretar en voz clara y agradable.	Pentiente de completar
Empatía	Normalmente no consuela al cliente, depende del tipo de interpretación.	Pentiente de completar
Pedidos extras	En el proceso de interpretación, los oradores no suelen pedir ayuda o información privada al intérprete.	Pentiente de completar
Finalización de interpretación	Termina de interpretar cuando se finaliza la conversación.	Pentiente de completar
Discurso simultáneo	El intérprete interpreta cuando termina de hablar el orador excepto en la interpretación simultánea.	Pentiente de completar

Narración oral	Es posible realizar una traducción a la vista.	Pentiende de completar
Incorporación de otras partes	Como están cara a cara, se sabe cuando se incorpora un nuevo orador.	Pentiende de completar
Integridad	Interpreta desde el principio hasta el final.	Pentiende de completar
Recepción de voz	No va a tener problema en recibir la voz por estar cara a cara. No hay la influencia del ruido.	Pentiende de completar
Gestión de los turnos de palabra	Interpreta directamente después de hablar una parte.	Pentiende de completar
Factor extralingüístico	No hay mucho factor extralingüístico	Pentiende de completar
Conocimiento del contexto institucional	Conoce el contexto institucional	Pentiende de completar

Esta tabla muestra veintiséis variables fundamentales que existen en un trabajo de interpretación, sabiendo cómo se actúan en la interpretación presencial, en este apartado las investigaremos en cada grabación de interpretación telefónica con el propósito de completar los espacios correspondientes de la parte de interpretación telefónica.

4.5 Análisis de interpretación telefónica en la práctica real entre chino y español

En esta parte vamos a analizar el corpus obtenido, que incluye doce apartados, que se corresponden a las transcripciones de 12 grabaciones sobre interpretación telefónica real en chino y español. Las primeras dos son dos pruebas del intérprete y los otros diez son grabaciones de diversos trabajos reales. Hemos organizado el contenido por secciones, teniendo en cuenta los elementos fundamentales de analizar en la tabla 14, y

propondremos un resumen al final de cada grabación. El contenido de la transcripción completa se encuentra en el Anexo II.

4.5.1. Análisis de la interpretación telefónica chino-español I

Esta primera grabación dura en total 7 minutos y 45 segundos, grabada el 2 de febrero de 2016. Es una prueba del intérprete. La analizaremos por 9 secciones.

U: Usuario profesional C: Cliente chino I: Intérprete telefónico

Sección 1:

I: Buenos días

U: Hola, buenos días.

I: ¿Usted necesita algún intérprete?

U: Sí, necesito un intérprete de chino. Le llamo de la Asistencia en Carretera, tengo a un cliente en línea y no entiendo lo que quiere decir.

I: Ah, bueno, eeehh yo soy un intérprete de chino con el número 5255, voy a traducir todo lo que diga de forma fiel, (.) y confidencial. Por favor, (.) para permitir la identificación. ¿Vale?

U: Vale, perfecto. Pregúntale qué le pasa.

I: Vale.

(5s)

U: Pregúntale, pregúntale, te está escuchando.

I: Vale vale. 喂, 您需要什么? [Hola, ¿qué necesita usted?]

Descripción: En la parte de pre-sesión, el intérprete no empieza directamente con la presentación de si mismo, el código de trabajo y preguntando por el idioma a interpretar sino pregunta si necesita un intérprete. Pero no ha presentado al cliente chino. Hay un silencio de 5 segundos después de terminar la conversación con la parte profesional, falta fluidez y control del ritmo. Hay una modificación en la interpretación, cuando el

profesional dice “Pregúntale qué le pasa”, no interpreta literalmente, interpreta en “您需要什么? [¿Qué necesita usted?]”.

Sección 2:

C: 您好。[Hola.]

I: 您好, 您好。[Hola, Hola.]

C: 我在马德里机场租了一辆车, 然后我们也订了酒店, 但是在路上的时候呢, 因为我压到了一块冰, 那个我对车失去了控制, 现在这个车坏在路边上了。[He alquilado un coche en el aeropuerto de Madrid, y luego hemos reservado un hotel, pero pisé un trozo de hielo cuando estábamos de camino, perdí el control del auto y ahora el coche se ha salido de la carretera.]

I: 嗯哼。[Uh huh.]

C: 我把一个路障给撞歪了, 就马路边那种路障。[He chocado contra una semáforo, un semáforo en el borde de la carretera.]

I: 嗯哼。[Uh huh.]

C: 我现在没有事, 但是我媳妇现在有点不舒服, 而且有点被吓到了。[Yo estoy bien, pero mi esposa se encuentra mal ahora, y está asustada.]

C: 嗯好的好的, 我知道了。[Vale, vale, ya lo sé.]

(3s)

I: Hola, buenas.

U: Sí, estoy escuchando en línea todo el rato.

I: Ahh bueno, eehh, ahora estoy viajando a Madrid y he alquilado un coche, ¿vale? Pero ha ocurrido un accidente porque eehh eemmm he pisado un pedazo de hielo y ahora he chocado contra un semáforo en la carretera. Ehhhh, me da, mi mujer ehh, está muy asustada, ehh y ahora ¿qué voy a hacer, por favor?

Descripción: está utilizando la primera persona en la expresión. Rapidez y fluidez normal en su reformulación, sincronización correcta entre comprensión y expresión orales, pero se cometen fallos en la estructura gramatical, por ejemplo interpreta “he pisado” por “ha pisado”; en caso de interpretar el estado de la esposa del orador chino, interpreta “está muy asustada” por “está muy asustado”. Hay expresiones como “ehhh, ah”, hay que intentar evitarlas aunque no suponen un problema grave.

Sección 3:

U: Eh, a ver, qué se tranquilice. Enseguida vamos a enviar el servicio de asistencia. Lo primero necesito saber el número de la matrícula.

I: Vale, vale. Número de matrícula, ¿no?

(3s)

I: Perdona, ¿usted está ahí escuchando?

U: Sí, pero está en línea. Sí, lo tienes en línea todo el rato.

I: Vale, ¿y algo más?

U: No, el número de la matrícula primero, por favor.

I: Vale. Pasa el teléfono a mi cliente, por favor.

U: No hace falta pasarle el teléfono, está en línea contigo. Te está escuchando todo el rato. ¿Vale?

I: Vale vale vale.

Descripción: Ha habido un problema de cooperación del equipo, es decir, la profesional (operador español) sabe que es una interpretación telefónica a tres bandas, pero el intérprete no lo tiene muy claro. Sólo en las conversaciones telefónicas en las que los interlocutores se pasan el teléfono, el intérprete puede pedir al operador que pase el teléfono al cliente chino, pero en este caso se trata de una conversación telefónica a tres bandas, y las tres partes están hablando desde sitios distintos.

Sección 4:

I: 喂您好先生，你在听吗？ [Hola señor, ¿me está escuchando?]

C: 哦在在在 [Sí, estoy, estoy, estoy.]

I: 哦，现在那个我需要知道一下那个租车的当时租车的那个号码，你现在能给我说一下吗？ [Ah, ahora, pues necesito saber el número de alquiler del coche, ¿me lo puedes decir ahora?]

C: 当时租车那个号码啊 [Ese número de alquiler del coche, ¿no? {ruido, pausa y susurros}, 那个车号是 1234。 [El número del coche es 1234 ((datos modificados por la protección de datos)).]

I: 1234.

C: VWE.

I: CWE.

C: VWE.

I: VWE.

C: 对[Sí.]

I: 好的，我现在跟那边的工作人员说一下。 [Vale, ahora se lo voy a explicar al operador de la otra parte de la línea.]

I: Hola, buenas. Ahora ehh su número de matrícula es 1234, V, W, E de España ¿vale?

Descripción: No ha interpretado el término “matrícula del coche” de forma profesional en chino, la interpretación de este término profesional es “车牌号”, interpreta como “当时租车的那个号码 [Ese número de alquiler del coche]”, que podría producir una confusión en el cliente chino, porque el número de alquiler del coche se podría entender como el número de contrato. Ha confirmado la información sobre la matrícula, y ha avisado al cliente chino que le va a pasar esta información al operador, lo cual es positivo. Cuando deletrea las letras de la matrícula, ha hecho una aclaración, por ejemplo “E de España”, podría ser una manera eficaz de especificar las letras.

Sección 5:

U: Vale, vale. Eh, a ver, necesito que me diga su nombre completo, el número de contrato de la compañía de alquiler que viene en los papeles que le dieron en la compañía.

I: Eh, perdone, eh, tengo que saber su nombre, ¿y algo más, perdone?

U: Sí, el número del contrato.

I: El número de contrato, y al re...

U: No, ya está.

I: 喂先生您好。 [Hola señor, hola.]

C: 喂你好。 [Hola, hola.]

I: 呃..麻烦您告诉我一下您的呃 (..) 您的名字，然后还有那个您的您的联系电话好吗？ [Ehhh, disculpe, ¿me puede decir su ehhh (.) su nombre, y luego también su, su teléfono?]

{El cliente chino le está diciendo su nombre y teléfono en chino}

I: Hola, antes me ha pedido su número de contrato y su nombre completo, ¿no?

U: Sí.

I: Vale, su nombre eh, su apellido es Lin, L, I, N, y su nombre es Yi, Y, I, y su número de contrato es 63728992.

Descripción: Se hace uso de muchas voces y partículas expletivas. Ha deletreado el nombre del cliente al operador español, eso podría ayudar a la comprensión. Ha utilizado el protocolo de intervención al momento de aclarar las preguntas del operador, pero hay demasiadas repeticiones, lo cual no parece muy profesional.

Hay un fallo grave en la interpretación cuando el usuario profesional pide el “número de contrato”, que es “合同号码”, lo interpreta por “número de contacto”, y al final el usuario chino le da su número de teléfono. Cuando el operador le dice que pregunte por el nombre del cliente y el número de contrato, en lugar de interpretar directamente, añade una pregunta al operador, para saber si necesita preguntar más cosas.

En cuanto al operador, este ha dicho “necesito que me diga su nombre completo (...)”, eso quiere decir que no ve al intérprete como una parte invisible, sino un mediador de la conversación.

Sección 6:

U: Vale. Pues dígame que le vamos a enviar la asistencia y que mantenga la calma, y que si su mujer se pone peor, que llame a la ambulancia.

I: Ehh, vale vale. Le digo cálmate y eh... voy a mandar una ambulancia ahí, ¿no?

U: Sí, sí, dile eso, por favor. Eh, la grúa, vamos a mandar la grúa, y si su mujer se pone peor, que llame él a una ambulancia.

I: Vale, vale. Ehhh y necesito preguntarle por (.) eh (.).

U: ¿Cómo?

I: ¿Necesito preguntarle dónde están?

U: Ah, no, no, ya los hemos localizado, no te preocupes.

I: Ah, vale vale.

Descripción: Hay muchas repeticiones, probablemente porque no ha escuchado bien o no ha entendido la información. Y además, el intérprete aquí juega un papel de coordinador, porque aconseja al operador cuáles preguntas tiene que hacer. La conversación no es muy fluida.

Sección 7:

I: 喂先生你好。 [Hola, señor.]

C:您好 [Hola.]

I:啊那个刚才那个工作人员给我说您不用担心，他们会马上派一个拖车去，然后处理这个事情。 [El compañero dice que no se preocupe, le van a enviar una grúa, y luego van a resolver el problema]

C:哦好，她不是说 Ambulancia 吗? [Vale, pero ha dicho Ambulancia, ¿no?]

I:哦那个因为那个刚才您不是说车坏了吗，她会派一个 Grúa 过去，然后然后那个主要是那个您...您现在问一下您的夫人状况怎么样，如果特别紧张的话我会跟他们说一下派一个 Ambulancia 过去。 [Ahh, pues como ha dicho que está estropeado el coche, se enviará una grúa, y luego, luego usted (.) pregúntele a su esposa a ver cómo está ahora, si está muy agobiada les voy a decir que os envíe una ambulancia también.] ((El intérprete habla muy rápido y en voz muy alta)).

Descripción: Ha utilizado la tercera persona para interpretar las palabras del operador. Hay una omisión de información, no ha interpretado la solicitud de ambulancia, pero este cliente chino sabe algo de español, ha dudado al intérprete porque no ha interpretado la información de ambulancia, eso aumenta el estrés del intérprete, de hecho habla más rápido y en voz muy alta. Además, hay una modificación de la información, el operador dijo que tendría que llamar a una ambulancia si fuera necesario, el intérprete interpreta en “如果特别紧张的话我会跟他们说一下派一个 Ambulancia 过去。 [Si está muy agobiada les voy a decir que os envíe una ambulancia también.]”.

Sección 8:

{El cliente chino indica que necesita una ambulancia.}

U: Vale, venga, pues le enviamos, le envío yo una ambulancia, no se preocupen. ¿Vale? Está de camino. Voy a llamar yo al 112. Díselo, que voy a enviarles yo la ambulancia.

I: Vale vale. 他们他们, [Ellos, ellos,] eh, perdona, ¿hay que llamar al 112, no? Antes no lo he hecho bien.

U: No. Llamo yo, llamo yo, al 112.

I: Ehh, vale, vale, vale. 那个刚才工作人员说他们已经拨打西班牙的急救电话 112, 呃... 将会马上给您派一位, 派一辆呃...急救车过去, 好吗? [Pues el operador dice que ellos ya han hecho una llamada de emergencias de España al 112, eh, le va a enviar una, una, eh una ambulancia, ¿vale?]

Descripción: El intérprete se ha confundido en el cambio de los idiomas, habla dos idiomas en la misma frase, se nota que está nervioso. Interpreta en tercera persona. Interpreta la frase “Voy a llamar yo al 112” en “他们已经拨打西班牙的急救电话 112 [Ellos ya han hecho una llamada de emergencias de España al 112]”. Primero, ha modificado el tiempo de esta frase, no es una acción del pasado, sino del futuro; segundo, explica qué es el 112 con sus palabras.

Sección 9:

C: 好好好。好谢谢。 [Vale, vale, vale. Vale muchas gracias.]

I: 您还需要什么服务吗? 还需要我翻译什么吗? [¿Necesita otros servicios? ¿Necesita que le traduzca algo más?]

C: 不要不要, 谢谢谢谢。 [No, no, gracias, gracias.]

I: Vale vale, 呃非常感谢您使用这款软件。 [Ehh muchas gracias por utilizar esta aplicación.]

I: Hola buenas. Ya, ya me ha dicho que está tranquilo. Y yo quiero saber si necesita algo más que traducir.

U: No, ya está todo, gracias.

I: Vale, muchas gracias. Muchas gracias, espero que, eh... (.) le haya resultado útil (.) 那个, 啊不[ese, pues, ah no] hasta luego. Buenos días.

U: Vale, gracias. Buenos días.

I: Buenos días, adiós.

Descripción: En cuanto al uso de post-sesión, ha preguntado a las dos partes si necesitan más servicios, lo cual es positivo. Pero se ha equivocado otra vez con el cambio de idiomas.

Resumen de la grabación I: Resumen de la grabación IV: Estudiando esta grabación tenemos la siguiente información sobre los elementos fundamentales a analizar expuestos en la tabla 14:

Tabla 15. Elemento fundamental en la grabación I . Fuente: Elaboración propia

ELEMENTO A ANALIZAR	INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA I
Mediador o coordinador	Aparte de ser un intérprete, trabaja también como un mediador.
Interpretación literal	Interpreta respetando los turnos de palabra, pero con demasiada repetición.
Postura	Ha dado consejos a la parte profesional en las preguntas.
Primera o tercera persona	Interpreta en primera persona al principio, y luego se ha cambiado a la tercera hasta al final del trabajo.
Confidencialidad	Sí.
Autenticidad del contenido	Hay omisiones.
Intervención	Ha utilizado el protocolo de intervención al momento de aclarar preguntas.
Notas	No se sabe si ha tomado notas.
Términos	Hay una modificación de contenido por el uso incorrecto del término “matrícula” y del “número de contrato”
Presesión	Empieza preguntado si necesita un intérprete. Ha facilitado su código profesional y función de trabajo. Sólo presenta a la parte española.
Postsesión	Pregunta si necesitan más servicios.
Conversaciones paralelas	Hay conversaciones paralelas principalmente por la aclaración.
Control ante los silencios	Hay un silencio de 5 segundos.

Expresión	Hay fallos en la reexpresación.
Voz	Se hace uso de muchas voces y partículas expresivas.
Empatía	No ha consolado en su propia palabra.
Pedidos extras	No.
Finalización de interpretación	Sí.
Discurso simultáneo	No.
Narración oral	Ha deletreado la matrícula del coche.
Incorporación de otras partes	No.
Integridad	El operador y el usuario chino han tenido una conversación primero, y como no se entienden, el operador llama e incorpora el intérprete.
Recepción de voz	Hay pérdidas de información por falta de cobertura de la línea.
Gestión de los turnos de palabra	Ha avisado a una parte antes de interpretar a otra.
Factor extralingüístico	No mucho.
Conocimiento del contexto institucional	No sabe el intérprete si es una interpretación telefónica a tres bandas o en la que se pasan el teléfono.
ELEMENTO A ANALIZAR	INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA
Intérprete, mediador o coordinador	Aparte de ser un intérprete, trabaja también como un mediador.
Interpretación literal	Interpreta respetando los turnos de palabra, pero con demasiada repetición.

Postura	Ha dado consejos a la parte profesional en las preguntas.
Primera o tercera persona	Interpreta en primera persona al principio, y luego se ha cambiado en tercera hasta al final del trabajo.
Confidencialidad	Sí.
Autenticidad del contenido	Hay omisiones.
Intervención	Ha utilizado el protocolo de intervención al momento de aclarar preguntas.
Notas	No se sabe si ha tomado notas.
Términos	Hay una modificación de contenido por el uso incorrecto del término “matrícula” y del “número de contrato”
Presesión	Empieza preguntado si necesita un intérprete. Ha facilitado su código profesional y función de trabajo. Sólo presenta a la parte española.
Postsesión	Pregunta si necesitan mas servicios.
Conversaciones paralelas	Hay conversaciones paralelas principalmente por la aclaración.
Control ante los silencios	Hay un silencio de 5 segundos.
Expresión	Hay fallos en la reexpresación.
Voz	Se hace uso de muchas voces y partículas expresivas.
Empatía	No ha consolado en su propia palabra.
Pedidos extras	No.
Finalización de interpretación	Sí.

Discurso simultáneo	No.
Narración oral	Ha deletreado la matrícula del coche.
Incorporación de otras partes	No.
Integridad	El operador y el usuario chino han tenido una conversación primero, y como no se entienden, llama e incorpora el intérprete.
Recepción de voz	Hay pérdidas de información por no poder escuchar bien en la línea.
Gestión de los turnos de palabra	Ha avisado a una parte antes de interpretar a otra parte.
Factor extralingüístico	No mucho.
Conocimiento del contexto institucional	No sabe el intérprete si es una interpretación telefónica a tres bandas o en la que se pasan el teléfono.

Se nota el estrés que tiene este intérprete, sobre todo después que el cliente chino pone en duda al intérprete al momento de pedir la ambulancia. Como es una prueba de un intérprete nuevo, también consideramos que estos nervios dependen probablemente de la falta de formación. Además, no conoce muy bien cómo funciona este tipo de servicio porque pide al operador que pase el teléfono al cliente, y tampoco domina muy bien el idioma. Asimismo, el operador lo ve como un cooperador de la conversación, puesto que este intérprete no actúa como invisible.

4.5.2. Análisis de la interpretación telefónica chino-español II

Igual que la primera transcripción, es una prueba del intérprete, que dura en total 8 minutos y 18 segundos, grabada el 16 de febrero de 2016. La analizaremos por 10 secciones.

U: Usuario profesional C: Cliente chino I: Intérprete telefónico

Sección 1:

I: Buenos días.

U: Hola, buenos días. Le llamo de X Asistencia porque tengo un cliente en línea y necesito, necesito comunicarme con él.

I: Soy X, intérprete de chino número 100. Voy a traducir todo lo que digan de forma fiel, neutral y confidencial. Por favor, haga pausas para permitir la interpretación. Voy a preguntarle a la otra parte si me está escuchando.

U: No, todavía no, un segundo.

(Ruidos)

U: Creo que ya sí.

I: 中午好，我叫李宁，我的编号是 100 号，是您今天的西语翻译，我将忠实中立和保密的翻译您今天的对话，在讲话的过程中请做必要的停顿以便翻译，谢谢。
[Buenos días, me llamo X, intérprete de chino número 100. Voy a traducir todo lo que diga de forma fiel, neutral y confidencial. Por favor, haga pausas para permitir la interpretación, muchas gracias.]

Descripción: Protocolo de inicio perfecto, presenta a las dos partes en su idioma diciendo sobre su nombre, su código de trabajo, su función y si están en manos libres.

Hay un ruido en la línea.

Sección 2:

C: 喂，你好。 [Hola, hola.]

I: 你好。 [Hola.]

C: 啊是这样，我是刚刚到马德里，然后我在马德里机场的 X ((nombre de la agencia.)) 租了一辆车，我也订了一个宾馆，然后我在开这辆车去宾馆的路上呢，然后我在路上压到一块冰，然后我这车失去了控制，然后现在我这车就坏在马路边了。 [Es así, acabo de llegar a Madrid, y luego he alquilado un coche en X ((nombre

de la agencia.)) del aeropuerto de Madrid, también reservé un hotel, y de camino al hotel pisé un trozo de hielo y perdí el control del coche, ahora el coche está averiado en un lado de la carretera.]

I: 您需要什么服务，呃您需要我跟他讲什么？ [¿Qué servicio necesita? ¿Ehh, qué necesita que le diga?]

C: 就是我现在状况是这个状况，我现在车掉在马路边水沟里了。 [Pues la situación es así, mi coche se ha caído en la acequia que está al lado de la carretera.]

I: 哦好。 [Ah vale.]

I: Eh, buenos días, ¿me está escuchando?

U: Sí, le estoy escuchando. ¿Qué dice?

I: Ehh, estoy... acabo de llegar a Madrid y en el aeropuerto ayer, un coche y estoy yendo del aeropuerto de Madrid a mi hotel, emmm... pero como hay hielo en el camino emm... perdí el control de mi coche, y mi coche eh, está ahora mismo parado al lado de la carretera y no sé qué voy a hacer.

Descripción: Esta utilizando la primera persona para interpretar. Ha preguntado al profesional si está en manos libres, lo cual es positivo. Pero hay una omisión de información grave puesto que es el coche ahora mismo no está en la carretera, sino en la acequia.

Sección 3:

U: Eh, vale. ¿Están todos bien? ¿Hay algún herido? Pregúntele, por favor.

I: ¿Perdón?

U: Pregúntele si están todos bien, si está, hay alguna persona herida.

I: Okey eemm, 您人都还好吧？没有人受伤吧？ [¿Está bien usted? ¿Hay heridos?]

Descripción: Ha hecho una aclaración usando “¿Perdón?”. Interpreta todo lo que pide el profesional.

Sección 4:

{El cliente describe su localización.}

I: 好，在多少公里处？ [Vale, ¿en qué kilómetro?]

C: 在快到那个 Navacerrada Pueblo 那一站。 [Cerca de Navacerrada Pueblo.]

I: 您能给我拼一下吗？ [¿Me lo puede deletrear?]

C: Navacerrada, N, A, V, A. ((En Inglés))

I: N, A, V, A.

C: 然后是 Cerrada, Cerrada. [Y luego es Cerrada, Cerrada.]

I: 好的。[Vale.]

C: 然后后面是 Pueblo. [Y después es Pueblo.]

I: 好的。[Vale.] Sí, eh, estamos todos bien, lo que pasa es que no puedo arrancar el coche y estoy aparcado en un sitio que no es muy seguro, tengo miedo de que vamos a tener otro accidente. Ehh... estamos en la carretera M601, eh, cerca de Navacerrada.

Descripción: Mantiene el uso de primera persona en la interpretación. Rapidez y fluidez normal. Ha pedido al cliente que le deletree el nombre de la salida, y el cliente chino se lo deletrea en inglés.

Sección 5:

U: Vale, vale, entonces vamos a enviar la asistencia, no se preocupe. Pero primero me tiene que decir el número de la matrícula.

I: Vale。我们马上会派人去营救你们，但是我需要知道您的车牌号码。[Vamos a enviarle algunas personas para que le ayuden, pero necesito saber su matrícula.]

{El cliente chino indica la matrícula del coche}

I: 好, C 是那个 ABC 的 C? 好的, 我重复一下, 1234CSA。[Vale, C es C de ABC? Vale, te lo repito.]

C: 嗯对对。[Sí correcto, correcto.]

Descripción: El operador habla en primera persona plural, y el intérprete interpreta también en primera del plural. Ha repetido la información para confirmar. Utiliza el alfabeto inglés para especificar las letras. Interpreta respetando el turno de palabra de los oradores. Pero ha omitido una frase del profesional que es “que no se preocupe”.

Sección 6:

U: Vale, perfecto. Si, aquí está. ¿Es un Renault Clio, verdad? Necesito que me diga también su nombre completo y el número de contrato de alquiler, que viene en los papeles de la compañía. Y necesito saber cuántas personas son.

I: 您好, 那个车是一辆雷诺的车对不对? [Hola, ¿Es un Renault Clio, verdad?]

C: 对对。[Sí, sí.]

I: 她现在需要知道, 我们现在需要知道您的全名, 您租车的时候那个合同的号码, 还有车有几个人。[Ahora necesitamos saber su nombre completo, el número del contrato y cuántas personas hay en el coche.]

Descripción: Ha interpretado toda la información que pide el profesional. Interpreta en primera persona plural. No hay omisión ni modificación de información. Sabe la terminología acerca de la marca del coche. Hay una corrección rápida de tercera a primera persona del plural.

Sección 7:

{El cliente chino indica el nombre y el número de contrato.}

C: 12。

I: E2 还是 12? [¿E2 o 12?] ((La letra E en inglés se pronuncia igual que el número 1 en chino))

C: 12, 都是数字。[12, los dos son números.]

I: 12。

C: 然后 789。[Y luego 789.]

I: 789。我重复一下, Z22056712789。[789, voy a repetir, Z22056712789.]

C: 对。[Sí.]

I: Ehh, mi nombre es X. Nombre X, apellido X. ((Datos protegidos))

{Las dos partes de usuarios hablan a la vez, pero es imposible oír lo que dicen.}

U: ¿Me puede decir cómo se escribe, deletrearlo?

I: Claro. X (...).

U: Vale, perfecto.

Descripción: Hay una aclaración sobre el número, porque en China el número 1 se pronuncia igual que la letra E en inglés. Ha repetido la información para confirmar. Los dos interlocutores hablan a la vez en la línea cuando el intérprete interpreta.

Sección 8:

I: Somos dos personas y el número de contrato es (.), ¿tiene un boli?

U: Sí, sí, lo escribo aquí en el ordenador.

I: Ok. Z22056712789.

Descripción: El intérprete confirma al operador si tiene un bolígrafo, porque va a decir una serie de números y es necesario tomar la nota. Ha utilizado la abreviatura de la palabra bolígrafo: “boli”. Utiliza “ok” en lugar de “vale”.

Sección 9:

U: Vale, perfecto. Dígales que no se preocupen, que vamos a enviar una grúa enseguida para recoger el coche y un taxi para que les lleve a la oficina de alquiler más cercana, que en este caso sería Madrid. Y allí les darían un vehículo nuevo.

I: Perdón, el taxi los va a llevar a...

U: A la oficina de nuestra compañía más cercana, que está en Madrid. {el cliente chino habla a la vez en chino}. Les van a proporcionar un vehículo nuevo.

I: Ok, gracias. 呃您不要着急，我们现在会派一辆拖车把这辆坏了的车拖走，然后我会派一个出租车把您接到我们，呃... 距离我们，您的出事地点最近的我们的办公室，这个情况下就是去马德里，到了马德里后，我们的办公室后，我们会再给您派一辆新的车。[Ehh no tengas prisa, ahora vamos a enviar una grúa a recoger el coche averiado, y luego le vamos a enviar un taxi para que os lleve a nuestro, ehh, a la oficina más cercana de su ubicación, en este caso está en Madrid. Después de llegar a Madrid, tras llegar a nuestra oficina, le vamos a dar un coche de sustitución.]

Descripción: El operador habla en primera persona del plural, interpreta también en primera del plural. Ha confirmado la información que no está clara. Interpreta respetando el turno de palabra sin omisión ni modificaciones. El cliente habla cuando el intérprete está comunicando con el operador, pero el intérprete sigue interpretando, tiene un buen ritmo.

Sección 10:

I: ¿Tiene alguna pregunta más?

U: No, eso es todo.

I: Ok, gracias por usar X. Espero que el servicio le haya resultado útil. Buenos días. 先生您还有其他问题吗? [¿Tiene alguna pregunta más, señor?]

C: 哦没了没了。[No, no.]

I: 好，非常感谢您使用我们的服务，希望有解决到您的问题。再见。谢谢。
 [Vale, muchas gracias por utilizar nuestro servicio, espero que su problema haya sido resuelto. Muchas gracias, adiós.]

Descripción: En el protocolo de finalización ha preguntado a las dos partes si tienen más preguntas y se ha despedido también de las dos partes, lo cual es positivo.

Resumen de la grabación II: Estudiando esta grabación tenemos la siguiente información sobre los elementos fundamentales a analizar expuestos en la tabla 14:

Tabla 16. Elemento fundamental en la grabación II. Fuente: Elaboración propia

ELEMENTO A ANALIZAR	INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA II
Mediador o coordinador	Su trabajo se ha limitado en traspasar la información. No actúa como un coordinador.
Interpretación literal	Interpreta literalmente.
Postura	No ha tomado partido por ninguna de las partes.
Primera o tercera persona	Primera persona.
Confidencialidad	Sí.
Autenticidad del contenido	No ha añadido ni omitido información en la interpretación.
Intervención	Ha utilizado protocolos de intervención para aclarar información.
Notas	Sí. Y ha confirmado si la parte de profesional está preparada para tomar notas antes de interpretar el número de contrato.
Términos	Hay fallos en la reexplicación por la falta del conocimiento de términos.
Presesión	Ha facilitado su código profesional y explicado a ambas partes su función de trabajo.

Postsesión	Ha preguntado si tienen más preguntas y se ha despedido de las dos partes.
Conversaciones paralelas	Sí.
Control ante los silencios	Bien.
Expresión	Bien.
Voz	Interpreta con voz alta y clara.
Empatía	No.
Pedidos extras	No.
Finalización de interpretación	Sí.
Discurso simultáneo	Hay discursos simultáneos.
Narración oral	Ha deletreado las direcciones y nombre.
Incorporación de otras partes	No.
Integridad	No incorpora la conversación desde el principio.
Recepción de voz	Ha tenido ruidos en la recepción de voz.
Gestión de los turnos de palabra	No siempre interpreta después de hablar el usuario. A veces las dos partes hablan a la vez cuando interpreta.
Factor extralingüístico	No.
Conocimiento del contexto institucional	No conoce el contexto que va a interpretar hasta que le explica el usuario chino lo que pasó y lo que necesita.
ELEMENTO A ANALIZAR	INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA

Intérprete, mediador o coordinador	Su trabajo se ha limitado en transpasar la información. No se actúa como un coordinador.
Interpretación literal	Interpreta literalmente.
Postura	No ha tomado partido por ninguna de las partes.
Primera o tercera persona	Primera persona.
Confidencialidad	Sí.
Autenticidad del contenido	No ha añadido ni omitido información en la interpretación.
Intervención	Ha utilizado protocolos de intervención para aclarar información.
Notas	Sí. Y ha confirmado si la parte de profesional está preparado de tomar notas antes de interpretar el número de contrato.
Términos	Hay fallos en la reexplicación por la falta del conocimiento de términos.
Presesión	Ha facilitado su código profesional y explicado a ambas partes sobre su función de trabajo.
Postsesión	Ha preguntado si tienen más preguntas y ha despedido de las dos partes.
Conversaciones paralelas	No hay conversaciones paralelas menos pedir la aclaración.
Control ante los silencios	Bien.
Expresión	Bien.
Voz	Alto y clara.
Empatía	No.

Pedidos extras	No.
Finalización de interpretación	Sí.
Discurso simultáneo	Hay discursos simultáneos.
Narración oral	Ha deletreado las direcciones y nombre.
Incorporación de otras partes	No.
Integridad	No incorpora la conversación desde el principio.
Recepción de voz	Ha tenido ruidos en la recepción de voz.
Gestión de los turnos de palabra	No siempre interpreta después de hablar el usuario. A veces las dos partes hablan a la vez cuando interpreta.
Factor extralingüístico	No.
Conocimiento del contexto institucional	No conoce el contexto que va a interpretar hasta que le explica el usuario chino lo que pasó y lo que necesita.

En este trabajo podemos ver que en la interpretación telefónica es posible que los interlocutores en línea hablen en el mismo momento, hay dificultad para manejar el ritmo de la conversación. En China, se utiliza el inglés para decir las letras latinas, y a veces podría haber confusión en las pronunciaciones similares entre números y letras, en este caso nuestro intérprete sabe aclarar bien del deletreo.

4.5.3. Análisis de la interpretación telefónica chino-español III

La grabación tres es una interpretación telefónica realizada para un centro de salud, la doctora y la enferma están en el mismo sitio. No se trata, pues, de una interpretación telefónica a tres bandas, sino una conversación telefónica en manos libres. La conversación dura 8 minutos y 59 segundos en total, grabada el 23 de febrero de 2016 y la analizaremos en 10 secciones.

U: Operador profesional C: Cliente chino I: Intérprete telefónico

Sección 1:

I: Hola, buenas.

U: Hola, buenos días. Soy una doctora del Centro de Salud X y necesitaba su ayuda para comunicarme con una paciente china.

I: Vale, vale. Buenas, yo soy un intérprete de chino con el número 5255 y diré todo lo que diga de forma fiel, neutral y confidencial. Por favor, haga pausas para permitir ehh la interpretación, ¿vale?

U: Vale

I: 您好，您需要什么帮助吗？ [Hola. ¿Necesita alguna ayuda?]

C: 哎您好，您是翻译是吧？ [Hola hola, usted es intérprete, ¿no?]

I: 哎是的，是我。 [Sí, sí, soy yo.]

Descripción: Ha presentado correctamente al profesional, en este caso es una doctora del Centro de Salud X. Como el intérprete no presenta a la parte china su función, éste le pregunta si es el intérprete.

Sección 2:

C: 哎您好，那个就是我最近啊不太舒服。 [Ah hola, pues es así, últimamente me encuentro muy mal.] 吃饭呢，我胃特别疼，很烧 [Me duele y me quema el estómago cuando como].

{Hablan a la vez el intérprete y el cliente chino}

C: 就是胃和食道中间的位置。 [Está entre el estómago y el esófago.]

I: 好的好的好的。 [Vale vale vale.]

(Ruido en la línea)

I: 我记一下，您稍等一下啊。[Vale vale, voy a apuntarlo, espera un momento.]

C: 好。[Vale.]

U: (Muy mala la cobertura, imposibilidad para la transcriptor de oír lo que se dice.)

I: Vale, eh... llevo dos días enferma ¿vale? Eh... mi estómago está muy malo, me duele mucho y es que (ruidos) eh... y en mi estómago siento, tengo ardor y no puedo comer mucho.

Descripción: Interpreta en primera persona. Hay mucho ruido en la línea, es muy difícil escuchar y entender incluso para la transcriptor. Utiliza el protocolo de intervención para tomar notas de lo que dice la paciente china. Tiene varios problemas en la reexpresión del español y en la sintaxis. Hay una omisión de información que es el lugar donde le duele.

Sección 3:

U: Ehmm vale, eh... Pregúntale si por la noche cena mucho y qué tipo de comida suele tomar por la noche.

(3s)

I: Señora, perdona... le pregunto eh... emmm ah... que si cena mucho, ¿y algo más?

U: Y qué tipo de comida come por la noche.

I: Ah, vale. 喂您好。[Hola.]

C: 您好。[Hola.]

I: 呃呃.....您在晚上那个吃的很多吗？然后你一般在晚上都吃些什么？[Eh... ¿cenas mucho? ¿Y qué cenas normalmente?]

Descripción: Problema grave de sintaxis. Hay ruidos en la línea que afecta la calidad del sonido. Utiliza mucha expresión como “ehh, emmm, ah”. Ha hecho una aclaración de información a la doctora. En la interpretación no hay ninguna omisión ni modificación.

Sección 4:

C: 嗯其实吧, 我晚上确实吃的挺多的, 但是吃蔬菜的, 我有的时候那个拿点什么沙拉酱啊伴着蔬菜吃。 [Ah, en realidad ceno mucho, pero ceno verduras, a veces las como con salsa.]

I: 嗯哼, 那个就是一般晚上以蔬菜为主是吧? [Uh huh, entonces cenas principalmente verduras, ¿no?]

C: 对对对。 [Sí sí sí.]

I: 好的好的, 我给她翻译一下。 [Vale, se lo voy a traducir.] Buenas, normalmente por la noche yo como, yo como mucho por ejemplo vegetales, ehhs ensaladas.

U: ¿La qué? Perdona no entiendo. ¿Qué...?

I: Ah sí, que por la noche que yo como mucho, que normalmente me gusta mucho {Interrumpida por la doctora}. Perdona, ¿me estás escuchando?

U: Sí, sí. Pero, ¿qué come? ¿verdura?

I: Sí, sí, la verdura, la eh... tomate y la ensalada de verdura.

Descripción: El intérprete informa a la parte china antes de interpretar a la doctora.

Existe una barrera en la comunicación, primero por no oír bien la doctora lo que dice el intérprete, segundo por los fallos a nivel sintáctico. Hay dos modificaciones de información aunque no afectan mucho al contenido de las palabras de la parte china: primero, la paciente no ha mencionado el tomate; segundo, dice que normalmente cena verduras, pero no ha dicho qué le gustan. Interpreta en primera persona, pero interpreta directamente a la doctora lo que dice la paciente sin confirmar si está en manos libres.

Sección 5:

U: Vale... pues dile que tiene que comer más ligero, ¿vale? ¿Hace mucho tiempo que le duele la barriga?

I: Ummmh... perdona ehhs... no entiendo muy bien. Tienes que comer ligero ¿y algo más?

U: ¿Cómo?

I: Ehhs... Tengo que decir a mi cliente que tiene que comer muy ligero ¿y algo más?

U: Sí, y que...¿hace cuánto que tiene estos dolores?

I: Aham, vale. 喂您好。 [Hola.]

C: 您好。 [Hola.]

I: 嗯就是医生建议你吃一点容易消化的，然后就是清淡的东西。然后那个...然后你等一下，刚才翻的我没太听清楚。 [Ehh pues el médico te aconseja que comas algo fácilmente digerible y algo ligero, y luego, pues... espera, no he oído bien lo que dijo.]

I: Perdona, ¿me estáis escuchando?

(15s)

U: Sí.

I: Ehh, perdona ehh... cuidado, ¿qué tengo que traducir a mi cliente? Primero hay que comer ligero, ¿y algo más? ((Habla casi gritando por el ruido de la línea.))

U: Sí, que pregúntale que cuánto tiempo hace que le duele.

I: Ah, vale vale. 喂您好，您在听吗? [Hola, ¿me está escuchando?]

C: 我在我在你说。 [Estoy aquí, sí dime.]

I: 就是医生刚才第一条建议你就是要吃的清淡一点，然后第二个呢就是问您您这个胃痛持续多久了? [Pues el primer consejo de la doctora es comer algo ligero, y en segundo lugar quiere saber cuánto tiempo llevas con ese dolor de estómago?]

Descripción: Hay demasiadas repeticiones, posiblemente por no entender o no escuchar bien. Interpreta en tercera persona. Ha preguntado a la paciente si está en manos libres ante de empezar la interpretación, lo cual es positivo. Hay un silencio de 15 segundos, que es demasiado largo en la interpretación, el intérprete no sigue preguntando si está en manos libre, espera hasta que se ponga de nuevo la doctora. Pero al final interpreta toda la información de la doctora y utilizando “第一条建议 (...), 然后第二个 (...) [El primer consejo es..., y luego el segundo es ...]”, sabe ordenar la información.

Sección 6:

C: 哎呀，这个好长时间了，大概一个月以前就开始疼，你让他医生给我做一个胃镜检查啊，这样我就不用每天心惊胆战的了。 [Vaya, ¡desde hace mucho tiempo! Hace un mes más o menos me empezó el dolor, pues pídele que me haga una gastroscopia, así dejaré de asustarme todos los días.]

I: 好的，您稍微等一下。 [Vale, espera un momento.] Hola buenas.

U: ¿Sí?

I: Ehhhh... que normalmente ehhh... que el dolor de mi estómago ya está permanente desde más o menos un mes, ¿vale? Eh... eh... ¿y que si puedo pedir una información sobre mi estómago? Porque yo ahora estoy muy preocupado.

Descripción: Interpreta en primera persona. Interpreta respetando el turno de palabra, pero hay una omisión grave, la paciente dice: “你让他医生给我做一个胃镜检查啊 [pues pídele que me haga una gastroscopia]”, interpreta en “¿Puedo pedir una información sobre mi estómago?” Se nota que es por no saber interpretar el término “胃镜” en español, que es “gastroscopia”. En caso de no saber un término importante, no ha utilizado ninguna herramienta de consulta. Tiene problemas a la hora de expresarse.

Sección 7:

U: Bueno, voy a examinarla a ver qué ocurre. Dile que se siente en la camilla y que se quite la camiseta, por favor.

I: Aham, 好的。喂您好。 [Vale, hola.]

C: 您好。 [Hola.]

I: 嗯就是他他说那个嗯他可以帮您检查胃镜，然后那个然后你稍等一下。 [Pues has dicho que, pues ha dicho que ella puede hacerte una gastroscopia, y luego, pues espera un momento.] Emmm perdona.

Descripción: Interpreta en tercera persona. Pero hay una modificación de información muy grave, la doctora pide dos cosas: “que se siente en la camilla”, y “que se quite la camiseta”, no ha interpretado ninguna de estas dos información, interpreta en “他可以帮您检查胃镜 [Ella puede hacerte una gastroscopia]”. Esta modificación podría producir una serie de problemas. La doctora no sabe que la enferma quiere una gastroscopia, y por otro lado, la paciente quizás piense que desde ahora todo lo que hace es para la prueba de gastroscopia.

Sección 8:

I: (...) Emmm perdona.

U: ¿Sí?

I: Qué yo necesita mi cliente hacer.

U: Que se siente en la camilla.

I: Se (.) siente (.) en la camilla (.) ((Sonido de papel, quizás que esté tomando notas))
¿Luego?

U: Y que se quite la camiseta.

I: 好的。呃呃喂？您好，女士您好，您还在听吗？[Vale, ¿me oyes? ¿Hola? Hola señora, ¿me está escuchando?]

C: 我在我在，你说。[Si sí, dime.]

I: 啊那个他那个就是说是让你躺在您的那个小床上，然后把您的上衣脱掉。[Ehh te pide que te tumbes en la cama pequeña y luego que te quites tu camiseta.]

C: 躺在床上？[¿Que me tumbe en la cama?]

I: 就是说您附近有床吗？还是你现在就是在那个有类似担架的装备？[¿Pues hay camas por alrededor? ¿O tiene algo parecido a una camilla?]

C: 没有，有沙发。[No, hay un sofá.]

U: Perdona, eh... ¿de qué estáis hablando? No es tan difícil decirle que se siente y que se quite la camiseta.

I: Perdona, es que eh... a mi lado no está la camilla, sólo un sofá. ¿Puedo sentarme ahí o tengo que tumbarme allí?

I: Bueno, por eso no te preocupes que ya le digo yo dónde se tiene que sentar. ¿Vale? {Hablan a la vez}. Voy a salir, un momentito, quédate a la espera, no cuelgues.

I: Vale, vale. 喂您好。[Hola.]

C: 您好。[Hola.]

I: 就是说他就是让您躺在那个沙发上吧，然后就是他那个需要您把您的上衣脱掉，因为我也不太了解您现在那边什么情况。然后我这边的意思是我还以为您那边有一个小床什么的。他的意思就是说先让您躺在那个床上休息一下。然后过一会再帮您做这个胃镜检查。[Es decir, que, te pide que te tumbes en ese sofá. Y luego necesita que te quites tu camiseta, como no sé exactamente su situación allí, pensaba que allí tenéis una cama o algo. Él quiere que te tumbes en la cama, y luego viene a hacerte la gastroscopia.]

C: 好好好。[Vale vale vale.]

Descripción: Primero, tiene problemas en la expresión. Segundo, según lo que dice la doctora (“por eso no te preocupes que ya le digo yo dónde se tiene que sentar”), podemos saber que este trabajo no es una interpretación telefónica a tres bandas, sino una conversación telefónica en manos libres donde el usuario y el profesional están en el mismo sitio, y el intérprete está en otro lugar. En este caso, el intérprete no tiene

contacto visual con ninguno de ellos, pero la doctora y la paciente están juntos, así que las dos partes conocen muy bien el entorno y qué hay a su alrededor. Esto parece empeorar la dificultad de comunicación del intérprete por lo que dice después: “因为我也不太了解您现在那边什么情况。然后我这边的意思是我还以为您那边有一个小床什么的。[Como no sé exactamente su situación allí, pensaba que allí tenéis una cama o algo.]”

Hay conversaciones paralelas muy largas entre el intérprete y la paciente. La doctora interrumpe la conversación diciendo: “Perdona, eh... ¿qué estáis hablando? No es tan difícil decirle que se siente y que se quite la camiseta”. Como no sabe la situación de la sala de consulta, está intentando adivinar qué hay al lado de la paciente.

Ha confirmado si está en manos libres antes de interpretar a la paciente. Interpreta en tercera persona. Sigue teniendo problemas a la hora de interpretar el término “胃镜”. No conoce dicho término en español (“gastroscopia”), y tampoco consulta el diccionario, generando mucha confusión en la interpretación. Por eso se lo explica a la enferma aprovechando el momento cuando sale la doctora.

Sección 9:

U: Bueno, a ver, dile que le voy a recetar, le voy a mandar, un protector de estómago, que tiene que tomar tres veces al día antes de las comidas.

I: Vale eh... perdona, eh... (tos) yo no escucho bien. Que mi cliente va a tomar (...)
{Hablan a la vez}.

U: Una pastilla que es para proteger el estómago.

I: Ah, vale. Es una pastilla para proteger el estómago, ¿no?

Descripción: Uso excesivo de partículas expletivas. En la conversación el intérprete ha tosido. Muchas repeticiones.

Sección 10:

I: 喂。您好，您还在听吗？ [Hola, hola, ¿ está escuchando?]

C: 我在我在。 [Sí estoy, estoy.]

I: 啊那个医生呃他刚才跟我说就是，他会给您开一个保护您胃的药，然后你每天在三餐之前需要服用这个药，来保护您的胃。然后如果您要是还是实在疼的厉害的话（咳嗽）您再跟这块联系。如果您要是(杂音)的话，您同样还可以利用这个软件，然后我帮您翻译一下。 [Ah, pues la doctora, ehh, me dice que, pues te va a recetar un protector de estómago, y luego tienes que tomarlo antes de desayunar, comer y cenar, para proteger tu estómago. Si sigues sintiendo mucho dolor ((se escucha tos del intérprete)) tienes que contactar con la doctora otra vez. Usted (ruido), también puede usar otra vez la aplicación y realizar la interpretación.]

C: 好好好。谢谢。 [Vale vale vale. Gracias.]

I: 嗯好的好的。您..... [Sí, Vale vale, usted...]

C: 啊。 [Ahh.]

I: 您稍等一下，我得跟医生说一下，我得把就是信息都传达给您了。 [Espera un momento, necesito decir al médico que ya te he dicho toda la información.] Hola buenas. ¿Estás escuchando?

U: Sí.

I: Ehh, ya le he dicho todo a mi cliente, ¿vale? Ya le he dado toda la información.

U: Vale, perfecto pues nada más, sólo era eso. Muchas gracias.

I: Vale, muchas gracias por usar X. Esperamos que el proceso le haya resultado ehhh... útil. Buenas días.

U: Gracias, adiós.

Descripción: Interpreta en tercera persona, ha confirmado que está en manos libres antes de interpretar, y se ha asegurado que todas las partes hayan entendido el mensaje. Ha confirmado que la doctora ya no tiene preguntas, pero finaliza la conversación sin preguntar al paciente si tiene más preguntas.

Resumen de la grabación III: Estudiando esta grabación, una interpretación telefónica de forma en manos libres, tenemos la información en la siguiente tabla sobre los variables fundamentales que producimos en la tabla 14:

Tabla 17. Elemento fundamental en la grabación III. Fuente: Elaboración propia

ELEMENTO A ANALIZAR	INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA III
Mediador o coordinador	La doctora habla con el intérprete en tercera persona, lo ve como un mediador.
Interpretación literal	Interpreta respetando los turnos de palabras.
Postura	No ha tomado partido por ninguna de las partes.
Primera o tercera persona	Utiliza la primera persona en las interpretaciones de la paciente, y la tercera persona en las interpretaciones de la doctora.
Confidencialidad	Sí.
Autenticidad del contenido	Ha omitido varias veces la información, sobre todo lo que dice la parte de la paciente.
Intervención	Ha pedido varias aclaraciones. No ha podido oír bien a los interlocutores.
Notas	Sí.
Términos	Ha tenido un problema en la explicación de “gastroscofia”. No sabe este término ni ha utilizado ninguna herramienta de consulta.
Presesión	Ha facilitado su código profesional y explicado su función de trabajo a la parte del profesional.
Postsesión	Ha confirmado si han entendido el mensaje todas las partes y si la doctora tiene más cosas que decir a la paciente. Se ha despedido de ellas por su parte.
Conversaciones paralelas	Existen conversaciones paralelas muy largas. Y la doctora estaba molesta por la larga conversación paralela entre el intérprete y la paciente.
Control ante los silencios	Hay varios silencios en los que el intérprete no interviene. Pero cuando la doctora sale de la sala, aprovecha para explicar a la paciente el problema.
Expresión	Tiene varios problemas en la reexpresión en español y en la sintaxis.
Voz	Habla con voz muy alta, a veces casi gritando por la mala cobertura y el ruido.

Empatía	Ha explicado a la parte del usuario chino porque no puede interpretar muy claro lo que quieren decir por la falta de información no verbal.
Pedidos extras	La doctora le pide que espere un momento y que no cuelgue la llamada.
Finalización de interpretación	Sí.
Discurso simultáneo	Sí.
Narración oral	No.
Incorporación de otras partes	No.
Integridad	No interpreta desde el principio, están las dos partes de usuarios primero, y luego llama al intérprete.
Recepción de voz	Hay muchos ruidos de fondo. La cobertura no es adecuada durante toda la conversación. Hay retrasos de voz. Es difícil la comunicación para los interlocutores.
Gestión de los turnos de palabra	Ha informado a una parte antes de interpretar a otra. Ha ordenado la información utilizando “primero...segundo...”. Ha preguntado si están en manos libres antes de interpretar.
Factor extralingüístico	Está intentando adivinar el ambiente donde están los interlocutores por la falta de información no verbal.
Conocimiento del contexto institucional	No conoce lo que va a interpretar hasta que la paciente habla de su problema
ELEMENTO A ANALIZAR	INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA
Intérprete, mediador o coordinador	La doctora habla con el intérprete en tercera persona, lo ve como un mediador.
Interpretación literal	Interpreta respetando los turnos de palabras.
Postura	No ha tomado partido por ninguna de las partes.

Primera o tercera persona	Utiliza la primera persona en las interpretaciones de la enferma, y la tercera persona en las interpretaciones de la doctora.
Confidencialidad	Sí.
Autenticidad del contenido	Ha omitido varias veces la información, sobre todo lo que dice la parte de enferma.
Intervención	Ha pedido varias aclaraciones. No ha podido oír bien a los interlocutores.
Notas	Sí.
Términos	Ha tenido un problema en la explicación de “gastroscofia”. No sabe este término ni ha utilizado herramientas de consulta.
Presesión	Ha facilitado su código profesional y explicado su función de trabajo a la parte de profesional.
Postsesión	Ha confirmado si han entendido el mensaje todas las partes y si tiene más cosas que decir a la enferma la doctora. He despedido de ellas por su parte.
Conversaciones paralelas	Existe conversaciones paralelas muy largas. Y la doctora estaba sin paciencia por la larga conversación paralela entre el intérprete y la enferma.
Control ante los silencios	Ha aparecido varios largos silencios sin decir nada el intérprete. Y ha aprovechado un silencio que es cuando sale la doctora explicando a la enferma sobre el problema que se enfrenta.
Expresión	Tiene varios problemas en la reexpresión del español y en la sintaxis.
Voz	Habla con voz muy alta, avaces casi gritando por la mala cobertura y ruido.
Empatía	Ha explicado a la parte del usuario chino sobre la razón de que no poder interpretar muy claro lo que quieren decir por la falta de información no verbal.
Pedidos extras	La doctora le pide que espere un tiempo y que no cuelgue la llamada.

Finalización de interpretación	Sí.
Discurso simultáneo	Sí.
Narración oral	No.
Incorporación de otras partes	No.
Integridad	No interpreta desde el principio, estaba las dos partes de usuarios primero, y luego llamada al intérprete.
Recepción de voz	Hay muchos ruidos de fondo. La cobertura no está bien durante toda la conversación. Hay retrasos de voz. Es difícil la comunicación para los interlocutores.
Gestión de los turnos de palabra	Ha informado a una parte antes de interpretar a otra parte. Ha ordenado la información utilizando “primero...segundo...”. Ha preguntado si están en manos libres antes de interpretar.
Factor extralingüístico	Está intentando adivinar el ambiente donde están los interlocutores por la falta de información no verbal.
Conocimiento del contexto institucional	No conoce lo que va a interpretar hasta que la enferma habla su problema

A través de esta grabación, vemos que para ser un intérprete de chino-español profesional, es importante hablar bien tanto chino como español. En este trabajo se han producido una serie de problemas por no saber el término “gastroscopia”. Un intérprete podría atender una llamada en cualquier momento sin saber el tema que va a interpretar, sin embargo, una vez contratado por una empresa de interpretación telefónica, sabe cuáles son los posibles clientes, y debería estudiar los términos más útiles de todos los campos que podría interpretar. Si se encuentra ante un término que no sabe interpretar, podría consultar el diccionario o el móvil rápidamente. En todo caso, el intérprete

tendría que ser honesto y asegurar la autenticidad del contenido que interpreta. Cuando hay varias preguntas para interpretar, es mejor tomar notas. Como hemos podido ver, los ruidos pueden afectar la calidad del sonido, incluso carraspear. Si el intérprete quiere toser o aclararse la voz, aconsejamos que aleje el micrófono durante un segundo.

Hemos observado que la falta de información no verbal genera más dificultad de interpretación en las conversaciones telefónicas en manos libres donde el usuario y el profesional están en el mismo sitio y el intérprete está en otro lugar, que en la interpretación telefónica a tres bandas. En una situación en la que se cuestiona el papel del intérprete, tenemos que hacernos valer como profesionales.

4.5.4. Análisis de la interpretación telefónica chino-español IV

La grabación cuatro es una interpretación telefónica a tres bandas sobre una asistencia en carretera. Duración total de 6 minutos y 42 segundos, grabada el 3 de marzo de 2016.

U: Usuario profesional C: Cliente chino I: Intérprete telefónico

Sección 1:

I: Hola.

U: Hola, buenos días. Necesitaba a un intérprete de chino.

I: Hola, buenos días. Soy intérprete de chino español con número 7787, voy a traducir todo lo que diga de forma fiel, neutral y confidencial. Por favor, haga pausas para permitir la interpretación. Voy a presentarme a la otra parte en chino, ¿ok?

U: Vale, sí. Está escuchándole.

I: 你好。[Hola.]

C: 哎喂你好。先生你好。[Hola, hola señor.]

I: 早上好，我是 X，我是今天的中西翻译，我的翻译号码是 7787，我现在以真诚，中立和保密原则来为你进行翻译你所说的所有的话，都会对您进行翻译。您现在在听吗？[Soy intérprete de chino español con número 7787, voy a traducir todo lo que diga de forma fiel, neutral y confidencial. ¿Está escuchando?]

Descripción: Uso de protocolo de inicio correcto. Se ha presentado a ambas partes por su nombre, sus combinaciones lingüísticas, el código de intérprete, la función que tiene y ha confirmado si están en manos libres.

Sección 2:

C: 我现在，我是来这个西班牙旅游的，然后我之前会说一点点的西语，然后我现在出，开车呢，出事了。因为那个啥呢，因为那个我吧，跟着我两孩子，然后我想...{Hablan a la vez.} [Mira, yo ahora vengo a España a viajar, y sé un poco de español, y ahora me ha, estoy conduciendo, pero he tenido una avería. Pues eso, como llevo a mis dos hijos, y luego quería...]

{Intenta interrumpir la conversación el intérprete, pero como hablan a la vez, no se oye bien lo que dice el intérprete.}

I: Una pausa para permitirme traducir.

U: ¿Cómo?

C:您好。[¿Hola?]

I: 哎你说你说。[Sí, sí, dime.]

Descripción: El intérprete ha utilizado el protocolo de intervención, lo cual es bueno, pero se ha equivocado de idioma, y utiliza el protocolo de intervención en español en lugar de chino.

Sección 3:

C: 我带着我孩子开车那个旅行嘛，然后开这个导航啊，然后往外走，本来我想去个有湖的地方，那个去去那个小溪那边，带他钓鱼去，然后就走上了一条不平的路，然后不是柏油路啊，都是石子，然后那个石头啊... [Estoy viajando con mis dos hijos, ¿no? Estoy conduciendo con el GPS. Salimos y tenía pensado ir a un sitio con un lago o un río, los quería llevar a pescar. Luego conducimos por un camino irregular, no asfaltado, con muchas piedras, y luego las piedras...]

{Conversación interrumpida por el operador español.}

U: ¿Qué está diciendo? Perdona, ¿qué está diciendo?

I: No sé, está haciendo una cuenta.

U: A ver, ¿qué está diciendo, por favor?

I: Tengo tres hijos, estamos viajando y vamos a un lago para hacer pescado. Mi coche se ha roto en la autopista y nada más.

Descripción: Como no ha podido interrumpir las palabras del cliente chino, estaba contando lo que le pasó pero extendiéndose demasiado. El operador español interrumpe la conversación y pide que le interprete, pero el intérprete dice: “No sé, está haciendo una cuenta”. Primero, tendría que ser “un cuento” en lugar de “una cuenta”, y además, no ha interpretado directamente, sino se ha quejado con la parte profesional.

Interpreta en primera persona, resumiendo el contenido de las palabras del cliente chino, no interpreta literalmente. Tiene fallos sintácticos, por ejemplo, dice “hacer pescado” en lugar de “pescar”. Hay una modificación del mensaje, tiene a dos hijos, no tres.

Sección 4:

U: Vale, vale pregúntale por favor si hay alguna persona herida.

I: 您呐, 您现在那个车有人受伤吗? [Usted, ¿ahora hay alguien herido en el coche?]

Descripción: Interpreta rápidamente.

Sección 5:

I: Ahora todos estamos bien, sólo que mis hijos tenían mucha mucho miedo.

U: Vale.

I: Y se ha pinchado una rueda, necesito ayuda.

U: Vale, eh... pregúntales dónde están por favor.

I: 您现在在哪? [¿Dónde están ustedes ahora?]

C: 哎呀我现在这个, 我也是第一次来, 人生地不熟的, 但是我看着这个公路啊, 这个公路的公路号是那什么 N340, 然后这应该有个岔口吧, 应该是 45 号岔口。然后那 {一起说} 岔口, 是一个岔口。[Vaya, yo ahora estoy en , pues es la primera vez que vengo, no conozco nada de este sitio, pero voy a mirar la carretera, el número de la carretera es N340, y luego tendría que tener un hijuela {se refiere a una salida, que es un dialecto.}, tendría que ser el número 45. y luego {Hablan a la vez} esa hijuela, es una hijuela.]

I: (.) 岔口是什么意思啊? [Qué significa hijuela?]

C: 就是, 在公路上嘛, 旁边有一个口, 应该也是出口吧。我不知道这个怎么说, 我第一次来西班牙。[Pues , en la carretera, al lado hay una boca, creo también que se puede llamar salida. No sé cómo se llama aquí, es la primera vez que vengo a España.]

Descripción: Interpreta en primera persona. Hay un problema intercultural, el intérprete chino no entiende la palabra “岔口”, que podría ser una palabra que se utiliza en la ciudad del cliente chino, pero no dice la ciudad del intérprete chino. Además, ha pedido una aclaración para entender bien al cliente.

Sección 6:

I: 那个出口名字叫什么? [¿Cómo se llama la salida?]

C: 那个那个就他那个公路吗, 公路是 N340 号公路, 然后旁边有个口, 那个口上标着号码是 45。然后我看那个高速公路上面那个牌子感觉这是不是一个叫什么 Benalmedena 和什么 Torremolinos 的交叉点。 [Pues pues, es la carretera, la carretera N340, y luego al lado hay una salida, tiene el número 45. Y luego he visto una tabla en la autopista y me parece que tendría que ser una intersección de esa que se llama Benalmedena y algo Torremolinos.] ((Como sabe un poco español el cliente chino, dice el nombre en español.))

I: 你再说一遍那个路口, Benalmedena? [Repita la salida, ¿Benalmedena?]

C: 哎它那个, 它那个就是 Benalmedena 和 Torremolinos 的一个交叉口, 交汇点。 [Pues, es que, es una intersección de Benalmedena y Torremolinos, una intersección.]

I: Torremolinos 是吗? [Torremolinos, ¿no?] Sí, ahora estamos en la autopista número 340, ahora nos quedamos cerca de la salida número 45, estamos en el cruce cerca de la calle Benalmodena y Tenolmodina o algo así.

U: Ah, Benalmádena, sí, pero lo otro... dile que te lo repita otra vez que no nos ha quedado claro eso.

I: 好的好的, 你再说一下你的交叉口, 交叉口是 Penalmóderna 和另外一个街叫什么名? [Vale vale, ¿puedes repetir eso?, es Penalmóderna, ¿y cómo se llama la otra calle?]

C: 哦另外一个叫 Torremolinos. [el otro se llama Torremolinos]

I: Torremolino 是吧? [Torremolino, ¿no?]

C: 对对对。 [Sí sí sí.]

I: 好的好的好的。 [Vale vale vale.] ¿Hola?

U: Hola.

I: La otra calle se llama Torremolino.

U: Torremolinos, vale. No es una calle, es una ciudad, ¿vale? Bien, dile que le vamos a mandar una grúa y que ese coche lo vamos a llevar a la compañía de alquiler y vamos a mandarles un taxi para llevarlos a la oficina de alquiler más cercana, donde le vamos a dar otro coche.

Descripción: Hay una conversación paralela muy larga cuando se habla de la dirección. El intérprete ha hecho varias aclaraciones, pero hay muchas repeticiones cuando pregunta por la dirección. Podemos ver que el intérprete no conoce estos dos lugares, tampoco pide que le deletree los nombres. Hay un error en la interpretación de la dirección, en España hay calles con el nombre de una ciudad, de un pueblo o de un país, por ejemplo, calle de Colombia no es igual que Colombia, lo mismo en este caso: la calle Torremolinos no es igual que la ciudad de Torremolinos.

Sección 7:

U: Torremolinos, vale. No es una calle, es una ciudad, ¿vale? Bien, dile que le vamos a mandar una grúa y que ese coche lo vamos a llevar a la compañía de alquiler y vamos a mandarle un taxi para llevarlo a la oficina de alquiler más cercana, donde le vamos a dar otro coche.

I: Ok, ok. 你好你好。 [Hola hola.]

C: 嗯在在。 [Sí sí, estoy aquí.]

I: 我们现在去派一辆拖车, 然后去帮您把那个事故车处理一下, 然后同时我们还会派一辆出租车去把您接到我们最近的那个一个公司的地点, 然后同时会给您换一辆新的车。 [Ahora vamos a enviar una grúa, y luego va a ayudarte a conducir el coche averiado, y luego vamos a enviar un taxi para llevaros a nuestra oficina más cercana, y luego al mismo tiempo te damos un coche de sustitución.]

Descripción: Interpreta respetando el turno de palabra. El profesional habla en primera persona del plural, interpreta igual.

Sección 7:

U: Sí, dile que en treinta minutos está la grúa allí.

I: Ok, ok, 我们大约 30 分钟以后可以到达您那里。 [En treinta minutos más o menos estamos allí.]

C: 哎太好了太好了! [Ah. ¡Qué bien! ¡Qué bien!]

I: Está bien.

U: Vale, pues adiós, buenas tardes.

I: Ok, vale, ¿tiene alguna pregunta más?

U: No, gracias.

I: Gracias por utilizar X. Esperemos que el servicio le haya resultado útil.

U: Muy bien, muchas gracias.

I: Muchas gracias.你还有什么问题吗? [¿Tiene alguna pregunta más?]

C: 没有了没有了, 非常感谢您。[No, nada más, muchas gracias.]

I: 非常感谢您使用 X, 希望对您有所帮助。下次再见。[Gracias por utilizar X. Esperemos que el servicio le haya resultado útil. Hasta la próxima.]

C: 再见。[Adiós.]

U: Adiós.

Descripción: Interpreta en primera persona del plural en las palabras de la parte de profesional. Ha despedido a las dos partes y ha preguntado si tienen más preguntas.

Resumen de la grabación IV: Estudiando esta grabación tenemos la siguiente información sobre los elementos fundamentales a analizar expuestos en la tabla 14:

Tabla 18. Elemento fundamental en la grabación IV. Fuente: Elaboración propia

ELEMENTO A ANALIZAR	INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA IV
Mediador o coordinador	Cuando pregunta por la dirección, actúa como un compañero del operador.
Interpretación literal	En general interpreta respetando los turnos de palabras. Pero cuando hay conversaciones muy largas, no interpreta todas las frases sino resume la información a la otra parte.
Postura	Ha hecho preguntas en su propia palabra a la parte del cliente chino cuando ha preguntado por la dirección.
Primera o tercera persona	Interpreta en primera persona en las palabras de la parte del cliente chino. Y primera del plural en las palabras de la parte de profesional.
Confidencialidad	Sí.
Autenticidad del contenido	Interpreta todo lo que dicen los interlocutores. Pero hay una modificación de información.
Intervención	Ha intentado utilizar el protocolo de intervención cuando el usuario habla demasiado para facilitar la interpretación. Pero se ha confundido con el

	idioma que debería utilizar para interpretar.
Notas	No se sabe.
Términos	No hay problemas con el término, pero sí con el conocimiento de geografía.
Presesión	Ha facilitado su código profesional y explicado a ambas partes su función de trabajo. Ha confirmado si están en manos libres.
Postsesión	Ha preguntado si tienen más preguntas y se ha despedido de ellos.
Conversaciones paralelas	Hay conversaciones paralelas muy largas, sobre todo entre el intérprete y la parte del cliente chino cuando está aclarando la dirección.
Control ante los silencios	No hay silencios largos.
Expresión	Ha reexpresado la información obtenida con frases fluidas pero a veces hay problemas sintácticos.
Voz	Interpreta en voz clara. Pero al principio cuando interpreta la larga conversación del cliente chino, estaba impaciente.
Empatía	No ha consolado a ninguna de las dos partes, al contrario, se ha quejado cuando la parte profesional le ha pedido que interprete lo que dice el usuario chino, porque era un relato largo. No le había interrumpido, el intérprete estaba impaciente.
Pedidos extras	No.
Finalización de interpretación	Sí.
Discurso simultáneo	Sí.
Narración oral	No.
Incorporación de otras partes	No.

Integridad	Las dos partes de usuarios estaban en contacto primero, y luego llama al intérprete.
Recepción de voz	No ha aparecido mucho ruido en la línea.
Gestión de los turnos de palabra	Ha interrumpido unas veces la conversación para facilitar la interpretación. Ha confirmado si está en manos libres antes de interpretar.
Factor extralingüístico	No.
Conocimiento del contexto institucional	No conoce el contexto que va a interpretar al principio.
ELEMENTO A ANALIZAR	INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA IV
Intérprete, mediador o coordinador	Cuando pregunta la dirección, actúa como un compañero del operador.
Interpretación literal	En general interpreta respetando los turnos de palabras. Pero cuando hay conversaciones muy largas, no interpreta todas las frases sino resume la información a otra parte.
Postura	Ha hecho preguntas en su propia palabra a la parte del cliente chino cuando preguntado la dirección.
Primera o tercera persona	Interpreta en primera persona en las palabras de la parte del cliente chino. Y primera del plural en las palabras de la parte de profesional.
Confidencialidad	Sí.
Autenticidad del contenido	Interpreta todo lo que dicen los interlocutores. Pero hay una modificación de información.
Intervención	Ha intentado utilizando el protocolo de intervención cuando el usuario habla demasiado para facilitar la interpretación. Pero se ha confundido con el idioma que debería utilizar para interpretar.
Notas	No se sabe.

Términos	No hay problemas en el término, pero sí en el concimiento de geografía.
Presección	Ha facilitado su código profesional y explicado a ambas partes sobre su función de trabajo. Ha confirmado si están en manos libres.
Postsesión	Ha preguntado si tienen más preguntas y ha despedido de ellos por su parte.
Conversaciones paralelas	Hay conversaciones paralelas muy largas, sobre todo entre el intérprete y la parte del cliente chino cuando está aclarando la dirección.
Control ante los silencios	No hay silencios largos.
Expresión	Ha reexpresar la información obtenida con frases fluidas pero a veces hay problemas sintácticos.
Voz	Interpreta en voz clara. Pero al principio cuando interpreta la larga conversación del cliente chino, estaba sin paciencia.
Empatía	No ha consolado a ninguna parte, en contrario, se ha quejado cuando la parte profesional le pide que interprete lo que dice el usuario chino, porque era un cuanto largo. No le había interrumpido, estaba sin paciencia el intérprete.
Pedidos extras	No.
Finalización de interpretación	Sí.
Discurso simultáneo	Sí.
Narración oral	No.
Incorporación de otras partes	No.
Integridad	Las dos partes de usuarios estaban en contacto primero, y luego llama al intérprete.

Recepción de voz	No ha aparecido mucho ruido en la línea.
Gestión de los turnos de palabra	Ha interrumpido unas veces la conversación para facilitar la interpretación. Ha confirmado si está en manos libres antes de interpretar.
Factor extralingüístico	No.
Conocimiento del contexto institucional	No conoce el contexto que va a interpretar al principio.

En China hay muchos dialectos, si el intérprete se encuentra ante un dialecto o una expresión que no entiende, podría pedir una aclaración como hace el intérprete en esta grabación. A través de este trabajo, podemos ver que la interpretación telefónica es muy diferente que la presencial, podría tener lugar una conversación paralela muy larga, como en este caso, cuando pregunta el lugar donde se encuentra el cliente; necesita describir lo que se ve y lo que se pone en las señales, y el intérprete podría aclarar la información. En este proceso, hay un diálogo sólo entre el intérprete y el cliente, lo que no pasa en la interpretación presencial. Además, como intérprete profesional, tendremos que dominar varios temas para tener un conocimiento amplio.

4.5.5. Análisis de la interpretación telefónica chino-español V

Esta grabación la analizaremos en 11 secciones, duración en total de 12 minutos y 37 segundos, grabada el 14 de junio de 2017.

U: Usuario profesional C: Cliente chino I: Intérprete telefónico

Sección 1:

I: Hola, soy el intérprete 0124, ¿en qué puedo ayudarle?

U: ¿El número que me ha dicho, 7124?

I: 0124.

U: 0124, vale.

I: Sí.

U: Tengo unos clientes que ¿vale? que bueno, son unos clientes que hablan chino. Y lo que necesito saber es, dónde van a pasar la noche, ¿vale? porque tienen una grúa aquí. Te llamo de X, soy Vanesa, los tengo en línea. A ver si podemos hablar con ellos, si podemos concretar qué... Ya podéis hablar.

I: Sí, sí.

C: Cuando terminéis...

I: Sí, sí. 喂? [¿Hola?]

C: 哈喽。[Hola.]

I: 喂, 你好。[¿Sí? Hola.]

C: 你好你好。[Hola hola.]

I: 我是您的翻译, 请问有什么可以帮助您的? [Soy su intérprete, ¿en qué puedo ayudarle?]

Descripción: En este caso, el intérprete sólo presenta su código de trabajo al operador profesional. Para empezar, el operador le ha presentado más o menos lo que pasa y lo que necesita, esto puede ayudar al intérprete para conocer la situación del ahora. Hay una cosa interesante, aquí podemos ver que este cliente sabe un poco de español también, cuando hablan el intérprete y el operador, él ha intentado interrumpir la conversación diciendo: “Cuando terminéis...”.

Sección 2:

C: 现在就是, 我们租了个车, 现在我们就是车然后有问题了么, 然后那在个机场旁边租了个车对吧。[Es así, hemos alquilado un coche, ahora se nos ha averiado, hemos alquilado el coche al lado del aeropuerto.]

I: 对。[Sí.]

C: 然后租了车以后, 现在就是发动机坏了好像是, 然后现在保险公司, 好像是那个租车公司的那个派了出租车过来带我们过去换一个车。[Y después de alquilar el coche ahora parece que hay un problema en el motor, y la empresa de seguro, parece que es la agencia de alquiler de coches, nos envió un taxi para llevarnos a cambiar el coche.]

I: 嗯哼。[Uh huh.]

C: 嗯。[Sí.]

I: 行, 好的。[Vale, sí.]

I: Eh, hola. Hemos alquilado un coche al lado del aeropuerto pero se ha roto el motor. Así que dice que (.) eh (.)

U: Sí.

I: Dice que la oficina de alquiler de coche va a enviar un taxi para recogerle.

U: Vale, dile que el taxi (...).

Descripción: A lo largo de la conversación se produce un cambio constante entre la 1ª y la 3ª persona. Este cliente no ha podido explicar claramente lo que pasa y lo que necesita, el intérprete no interpreta literalmente lo que dice, sino ordena la información y la reexpresa con palabras más simples.

Sección 3:

U: Vale, dile que el taxi... que la oficina está cerrada ya. Entonces, hay varias opciones. O bien... eh, llevarles, es decir, nosotros le llevamos hasta Sabadell y que ellos paguen el importe del taxi desde Sabadell hasta el aeropuerto de Barcelona, donde pueden tener un coche de sustitución.

I: ¿Está en Barcelona?

U: No, él está en... cerca de Manresa.

I: Vale.

U: O bien, si se van a quedar en la zona, que el taxi los lleve al hotel y que mañana vayan ellos a recoger un coche a Sabadell.

I: Vale. 喂您好。[Hola.]

C: 哎您好。[Sí, hola.]

I: 是这样，就是说现在呢这个最近的这个出租车的公司都已经关门了，所以说就是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。[Es así, pues ahora la oficina más cercana de taxi ya está cerrada, ¿entonces quería preguntarle a ver si podrían buscar un sitio para descansar, y mañana le enviarán otro taxi.]

Descripción: Hay una omisión de información, el operador ha ofrecido dos soluciones, pero el intérprete sólo interpreta una, Es decir, que elige el intérprete una solución que le parece adecuada para el cliente en lugar de interpretar las dos soluciones y dejar que el cliente elija la que prefiere. Rapidez y fluidez normal.

Sección 4:

C: 可能明天派车，不是那出租车已经来接我了。 [¿Nos lo enviará mañana? No, pero ya nos ha cogido el taxi.]

I: 啊已经去接您了? [¿Ah? ¿Ya ha ido a recogerlos el taxi?]

C: 现在出租车已经走在一半的路了。我不知道这个出租车司机突然停下来是怎么回事了。 [Ya está en mitad de camino, no entiendo por qué de repente el taxista se ha parado.]

{...}

I: 哦不好意思，刚才信号不太好，就是说出租车现在到了一半。 [Perdona, la cobertura era muy mala, Es decir, que el taxi ya está llagando a la mitad de camino, ¿no?]

C: 已经接上我们了。 [Ya nos ha recogido.]

I: 已经接上你们了? [¿Os ha recogido el taxi ya?]

C: 对对对。 [Sí sí sí.]

I: 然后你们现在要去哪里? [¿Y adónde vais?]

C: 去好像是换一个车，换车。 [Creo que vamos a ir a coger un coche de sustitución, a cambiar el coche.]

I: 好的。 [Vale.]

C: 我不知道，对。 [No lo sé, sí.]

I: 好。 Eh, hola. Dice que el taxi ya les ha recogido, están en el taxi ya. Dice que van a una oficina para coger otro coche. No sé qué pueden hacer.

Descripción: Tiene una conversación paralela muy larga con el cliente, y luego resume y ordena la información que dice el cliente para interpretar. Ha confirmado la información que le parece importante. Hay problemas en la cobertura. Interpreta en tercera persona, pero dice “No sé qué pueden hacer”, que es una frase subjetiva del intérprete.

Sección 5:

U: Claro, la oficina donde les íbamos a llevar, donde nos habían autorizado, está ya cerrada, cierra a las 7. Si quieren ir al aeropuerto de Barcelona para coger el coche de sustitución tienen que abonar la diferencia de kilómetros.

I: Pagan al taxi, ¿no?

U: Sí, sí, ellos están ya en un taxi.

I: Vale. 喂你好。[Hola.]

C: 您好。[Hola.]

I: 是这样的，他们最近的那个租车公司七点关门，就是说他们现在关门了，所以临时出现了问题，然后说，那个什么，你们现在可以去这个巴塞的这个机场，但是需要由你们来支付这个出租车的费用。[Es así, la empresa más cercana de taxi cierra a las siete, Es decir, que ahora está cerrada, entonces tenemos un problema ahora, y luego, pues, podéis ir al aeropuerto de Barcelona, pero tenéis que pagar los gastos del taxi.]

Descripción: Ha confirmado que está en manos libres antes de interpretar. El operador sabe la situación del cliente, pero el intérprete no, eso significa que el intérprete no está incorporado en la conversación desde el principio. Ha aclarado la información, e interpreta respetando el turno de palabra.

Sección 6

{Conversación paralela de un minuto de duración, el cliente está analizando la situación a la cual se enfrenta.}

C: 啊明天你，就是这个，让他们明天过来了再说吧，因为今天的话我们肯定得回去么，如果说取不上车的话，我没必要自己付钱去机场了嘛对吧。所以这个保险公司应该把这个费用包含在内了吧。[Ah mañana, pues, hablaremos mañana cuando lleguen, porque hoy tenemos que volver, ¿no? Si no podemos coger el coche de sustitución, no tiene porqué ir al aeropuerto, y además pagamos nosotros, ¿no? Entonces el seguro tiene que incluir este gasto, ¿no?]

I: 好的，好的，嗯。[Vale vale. Sí.] Hola?

{Interrumpida por el cliente chino.}

C: 我就不自己掏钱了。[Así yo no tengo que pagar nada.]

I: Eh, hola. Dicen que prefieren volver al hotel y luego mañana pueden coger otro coche.

U: Sí, no habría problema. Mañana hay otro coche también en Sabadell, pero tendrían que ir por sus propios medios.

I: Sí, eh, mañana.

U: Eh, claro. Tendrían que coger ellos un taxi por su cuenta o un medio de transporte.

I: Vale, ellos es que dicen que no quieren pagar para el transporte. Entonces...

U: Es que claro, es lo que nos han autorizado.

I: Vale, les voy a decir eso. 喂您好。[Hola]

Descripción: Interpreta en tercera persona. Hay una conversación paralela muy larga en esta parte, se ha omitido por la longitud. En la parte omitida, el cliente chino no ha podido explicar muy claramente lo que quiere decir, y no contesta directamente al intérprete, sino que analiza la situación y expresa sus opiniones y lo que piensa. En este caso, el intérprete no interpreta todas las frases, sólo interpreta la información que le parece útil, que es la información que pide el operador. Hay una explicación con su palabra propia, ha dicho: “dicen que no quieren pagar para el transporte”, el cliente no ha dicho esta frase, pero a través de lo que dice el cliente, el intérprete cree que no quiere pagar el taxi.

Sección 7:

C: 哦，那个，那个，如果我们现在去机场那边的话大概出租车费用得多少？不知道。[Ah, pues, pues, si vamos ahora mismo al aeropuerto, ¿cuanto nos va a costar más o menos? No lo sabemos.]

I: Hola, quieren saber cuánto cuesta más o menos desde el sitio donde están hasta el aeropuerto de Barcelona. Quieren comparar precios.

U: Serían aproximadamente, nos han dicho aproximadamente, 40 euros.

I: Usted sabe el precio, o sabe dónde viven, para hacer una comparación.

Descripción: Interpreta en tercera persona. El intérprete no es imparcial, hace preguntas con sus palabras para ayudar al cliente chino.

Sección 8:

C: 保险公司给你打电话还是那个租车公司呢？[¿Te llama desde la oficina de seguro o la oficina de alquiler de coches?]

I: 哎对，哎保险公司。[Sí, de la de seguro.]

{...}

C: 就是我们还有，还要，还有其他付费吗？问一下。谢谢哦。[¿Es decir si necesitamos pagar otros gastos? Pregúntale por favor, muchas gracias.]

I: 好的。[Vale.] Ehh... Hola, ¿hola?

U: Si, dime dime.

I: Quieren saber dos cosas. La primera, si van a Barcelona ¿pueden coger otro coche allí?

U: Sí.

I: Y la segunda es si el seguro de coche es completo. Quieren saber... como se ha roto el motor, ¿deben pagar ellos para la reparación o no tienen que pagar nada?

U: Eso tienen que preguntarlo en la oficina. No lo sabemos.

Descripción: Sigue interpretando en tercera persona. Hay una pregunta privada del cliente al intérprete, quiere saber quién llama al intérprete, el intérprete contesta la empresa de seguro, pero el operador dice que no sabe nada de su seguro. De este modo, podemos ver que el intérprete no sabe de donde le está llamando. Resume las palabras del cliente utilizando estas expresiones: “La primera (...). Y la segunda (...)”.

Sección 9:

I: 全险的话应该是不需要的。[Si es un seguro completo, en teoría no hace falta pagar.]

C: 嗯全险应该就不需要是吧? [Vale, no hace falta pagar si hay un seguro completo, ¿no?]

I: 嗯, 但是这个你要问一下你的租车公司, 就是他们每一个车的保险都有什么问题, 包括什么, 这个他们比较了解, 我们没有合同我们也不知道。[Sí, pero tienes que preguntar a tu oficina de alquiler de coches a ver qué incluye, ellos lo saben mejor, nosotros no lo sabemos sin ver el contrato.]

C: 哦, 行, 好的, 啊, 行。[Ah vale vale, de acuerdo.]

Descripción: El intérprete contesta al cliente directamente según sus conocimientos generales sin interpretar la pregunta al operador.

Sección 10:

I: 喂? 你好, 啊没有问题, 这个就是你们到时候过去支付给他这个出租车的费用就可以了。可能是四十左右这样。嗯。[Hola, no hay problema, sólo pagas el taxi y ya está, sobre unos cuarenta euros más o menos. Sí.]

C: 哦, 对对对, 行, 那个能刷卡吗不知道? [Vale vale vale, ¿se puede pagar con tarjeta?]

I: 嗯, 可以的, 应该可以, 你可以问一下出租车司机。一般都可以的。[Sí, se puede, se puede normalmente, puedes preguntar al taxista.]

Descripción: Otra vez contesta con sus palabras sin interpretar al operador. Aunque lo sepa, no se recomienda que lo haga así, en este caso juega un papel de coordinador, no de intérprete.

Sección 11:

C: 好，行行行，哎。 [Vale. Bien bien bien. Ah.]

I: 好。谢谢你。 [Vale, gracias.]

C: 谢谢您啊！嗯再见。 [Gracias, adiós.]

I: 嗯，再见。 [Vale, adiós.] Vale, ¿alguna pregunta más?

U: No, nada más. Si ellos tienen alguna pregunta más...

I: Vale, vale. Sí, ya está. {Hablan a la vez}.

U: Dame un momento compañero, que al final, ellos van al aeropuerto de Barcelona es lo que han dicho ¿verdad?

I: Sí, ahora van al aeropuerto de Barcelona para coger un coche.

U: Y te abonan la diferencia de kilómetros, ¿vale? Me habían dicho aproximadamente 40 euros, de todas formas dame un momento, no te retires... compañero, espérame un momento en línea que voy a hablar con el traductor para darle su referencia.

((Hay una voz que contesta en español, pero no se oye lo que dice. Podría ser un compañero del operador.))

U: Sí, compañero, te doy tu referencia ¿vale?

I: Sí, vale.

U: (.). ((Datos protegidos, probablemente diciendo el número de referencia.))

I: (.). ((Datos protegidos, probablemente confirmando el número de referencia.))

U: Pues, muchísimas gracias.

I: A ti. Hasta luego.

Descripción: En la parte final, el intérprete ha despedido a las dos partes y ha preguntado si tienen más preguntas. Ha entrado una cuarta parte, pero como no tiene la información no verbal, no sabemos con quién está hablando el operador. Después de finalizar la interpretación, el operador ha dado un número de referencia al intérprete, que es un código de prueba de este servicio.

Resumen de la grabación V: Esta grabación es más larga y compleja que las anteriores. Según los elementos fundamentales a analizar expuestos en la tabla 14, resulta la siguiente información:

Tabla 19. Elemento fundamental en la grabación V. Fuente: Elaboración propia

ELEMENTO A ANALIZAR	INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA
Intérprete, mediador o coordinador	Intérprete y coordinador
Interpretación literal	Puesto que hay conversaciones paralelas largas, el intérprete interpreta resumiendo y ordenando la información obtenida.
Postura	Ha dado algún consejo al cliente chino, y ha modificado la información con sus propias palabras actuando de la parte del cliente chino. Ha contestado al cliente directamente con sus propias palabras actuando como un operador.
Primera o tercera persona	A lo largo de la conversación se produce un cambio constante entre la primera y la tercera persona.
Confidencialidad	No ha aclarado su obligación de confidencialidad al principio de la interpretación. Sin embargo, eso no significa que no va a interpretar de forma confidencial.
Autenticidad del contenido	Hay omisión de la información.
Intervención	Ha pedido aclaraciones por la mala cobertura de la red móvil.
Notas	No se sabe.
Términos	Sí.
Presesión	Inicio simple, ha facilitado su código de trabajo y nada más.

Postsesión	Se ha despedido y ha preguntado si hay más preguntas.
Conversaciones paralelas	Hay conversaciones paralelas muy largas entre el intérprete y el cliente.
Control ante los silencios	No hay silencios.
Expresión	Expresa con fluidez y rapidez normal.
Voz	Interpreta con voz alta y clara.
Empatía	No.
Pedidos extras	No.
Finalización de interpretación	Sí.
Discurso simultáneo	Sí.
Narración oral	No ha deletreado nada.
Incorporación de otras partes	Ha aparecido otra persona que habla con el profesional, pero no se sabe quién es. Probablemente se trata de un compañero suyo.
Integridad	No se incorpora a la conversación desde el principio, pero sí ha finalizado su trabajo.
Recepción de voz	La cobertura no es buena.
Gestión de los turnos de palabra	Ha confirmado si están en manos libres antes de interpretar. Ha ordenado y resumido la información ante la larga discusión de los interlocutores.
Factor extralingüístico	Sí.
Conocimiento del contexto institucional	No se incorpora a la conversación desde el principio. No conoce la situación del cliente chino al principio de la interpretación. Ha tardado mucho

	tiempo en aclarar lo que necesita y lo que pasa.
ELEMENTO A ANALIZAR	INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA
Intérprete, mediador o coordinador	Trabaja como un coordinador.
Interpretación literal	En cuando hay conversaciones palareras largas, el intérprete interpreta resumiendo y ordenando la información obtenida.
Postura	Ha dado consejos al cliente chino, y hay motivación de información con sus propias palabras actuando como la parte del cliente chino. Ha contestado al cliente directamente con sus propias palabras actuando como el operador.
Primera o tercera persona	A lo largo de la conversación se produce un cambio constante entre la primera y la tercera persona.
Confidencialidad	Sí.
Autenticidad del contenido	Hay omición de información.
Intervención	Ha pedido aclaraciones por la mala cobertura.
Notas	No se sabe.
Términos	Sí.
Presesión	Un empieza simple, ha facilitado su código de trabajo y nada más.
Postsesión	Ha despedido desde su parte y ha confirmado que no haya más preguntas.
Conversaciones paralelas	Hay conversaciones palareras muy largas entre el intérprete y el cliente.

Control ante los silencios	No hay silencios.
Expresión	Expresa con fluidez y rapidez normal.
Voz	Interpreta con voz alta y clara.
Empatía	No.
Pedidos extras	No.
Finalización de interpretación	Sí.
Discurso simultáneo	Sí.
Narración oral	No ha deletreado nada.
Incorporación de otras partes	Ha aparecido otra persona que habla con la parte de profesional, pero no se sabe quién es. Quizás sea un compañero suyo.
Integridad	No incorpora a la conversación desde el principio, pero sí ha finalizado su trabajo.
Recepción de voz	La cobertura no está muy bien.
Gestión de los turnos de palabra	Ha confirmado si están en manos libres antes de interpretar. Ha ordenado y resumido la información cuando hablan demasiados los interlocutores.
Factor extralingüístico	Sí.
Conocimiento del contexto institucional	No incorpora en la conversación desde el principio. No conoce la situación que se enfrenta el cliente chino al principio de interpretar. Ha tartado tiempo en aclarar lo que quiere y lo que pasa.

En esta interpretación telefónica han salido conversaciones paralelas muy a menudo, sobre todo entre el intérprete y el cliente chino. En este caso, el intérprete resume la información que le parece útil para interpretar. El intérprete en esta grabación a veces juega un papel de coordinador, a veces actúa como un trabajador social, otras como el cliente chino para pedir más información. A través de esta grabación, vemos que el intérprete a veces contesta al cliente directamente según sus conocimientos, sin interpretar al operador, lo cual no parece positivo, puesto que complica más el trabajo.

4.5.6. Análisis de la interpretación telefónica chino-español VI

Igual como las demás, esta grabación es una interpretación telefónica chino-español realizada entre tres partes: el intérprete quien recibe la llamada, el operador quien llama al intérprete, y un cliente chino quien pide el servicio. Sin embargo, esta vez el cliente chino no es la persona quien está en problema, sino un amigo suyo quien conoce un poco español. Y la parte profesional aquí no ha utilizado nunca este servicio antes, y no sabe cómo funciona esta modalidad de interpretación. La conversación dura 10 minutos y 26 segundos en total, grabada el 12 de septiembre de 2017.

U: Usuario profesional C: Cliente chino I: Intérprete telefónico

Sección 1:

I: ¿Sí?

U: Hola, soy X.

I: Buenas.

U: Tengo (.), es la primera vez que hago esto, no sé cómo va exactamente. Tengo un cliente (.) que tiene un vehículo de dos (.), es que no sé, porque le he preguntado en qué compañía está, me ha dado una matrícula, y con los datos que me facilita me sale un vehículo que no corresponde. Así que lo vamos a poner en conferencia.

I: Sí.

U: Pídele por favor la matrícula y comprobamos cuál es la empresa en la que ha alquilado el vehículo.

I: Ahá, sí.

U: Empezamos, estamos en conferencia. Creo que ya estamos los tres en conferencia. A ver... ¿Hola?

I: Hola.

U: Vale, estamos nosotros dos nada más, ¿no? Un momento. (4s)

I: ¿Sí?

U: Voy ya, un momento.

(Ruidos)

I: ¿Ya?

U: Creo que ya, a ver un segundo.

I: Sí, sí.

U: Ahora, ya.

I: 喂? 喂你好? [¿Hola? ¿Hola?]

C: 哎。[Sí.]

Descripción: Ha habido un problema en la comunicación inicial, el operador profesional en este caso no sabe cómo funciona este servicio, el intérprete no se presenta ni dice la función de su trabajo ni su código profesional, tampoco a la parte de chino. Hay problemas en la línea.

Sección 2:

I: 我给你说, 那个保险公司那个, 他说你给他那个车牌号码, [Mira, te digo, pues, la empresa de seguros dice que le des la matrícula]

{Interrumpido por el cliente y el ruido.}

I: 喂? 你大声一点, 我听不太清楚啊。[¿Sí? Habla en voz alta por favor, no te oigo bien.] (5s) 喂? [¿Hola?] ((El intérprete habla con voz muy alta.))

U: No contesta nadie ¿no?

I: No, es que la voz es muy baja. Yo no escucho bien ¿eh?

U: Ah, vale. Es que yo no escucho nada ¿eh?

I: No, no. La voz es muy baja. Lo voy (), puede ().

U: Yo lo tengo a tope, al máximo.

I: ¿Ah, sí? Ponme otra vez con el chico. 喂? 喂? [¿Hola? ¿Hola?].

(5s)

U: Sí.

I: Es que no escucho... sólo escucho el eco de mi (.).

U: De tu voz.

Descripción: Sigue habiendo un problema en la línea. No ha podido seguir la interpretación.

Sección 3:

I: 然后他现在是说你给他那个，那个车牌啊，号码啊，不太对啊，他对不上，你可以重新把你那个，你那个车牌号码给我一下。我再看，我们再查查看。[Pues dice que lo que le diste, esa matrícula, el número, no es correcto, no le sale, puedes repetirla, dame tu matrícula. Voy a mirar, vamos a consultarlo otra vez.]

((Hablan los dos con voz muy alta, están casi gritando.))

C: X. ((Dato protegido))

I: 啊? [¿Sí?]

C: X. ((Dato protegido))

I: 然后那有没有什么字母呢? [¿Y luego tiene alguna letra?]

C: 有，有，有。[Sí sí sí.] X X X.

I: 你再讲讲。[Dime otra vez.]

C: 然后我再说一遍。[Te lo repito.]

I: 啊? [¿Sí?] X。我再给您念一次哦。[Te lo repito, ¿vale?]

C: 哦好。[Vale.]

I: 你的号码是 1234XXX。[Tu matrícula es 1234XXX.]

C: 对，没错。[Sí, correcto.]{Hablan a la vez}. (.)

I: ¿Sí?

U: Sí.

I: Que me ha dicho que el número es 1234.

U: Sí. ¿Y letra?

I: X.

U: Bien.

Descripción: Interpreta en tercera persona. Los dos hablan con voz muy alta, por el ruido en la línea, se nota la dificultad de comunicarse. Ha repetido la información que dice el cliente para confirmar y dice que está en masnos libres antes de interpretar al usuario profesional.

Sección 5:

I: Y que se ha pinchado una rueda me parece.

U: Una rueda, ah, rueda pinchada. Pregúntale si el coche es de X.

I: Aha. 喂? 喂? [¿Hola? ¿Hola?]

C: 啊。[Sí.]

I: 你那个车是, 你那个车是那个 X 对不对? [Tu coche es, tu coche es X, ¿no?]

Descripción: Sigue interpretando en tercera persona. Confirma que está en manos libres antes de interpretar.

Sección 6:

U: De acuerdo. Vamos a buscar, rueda pinchada. Pregúntale si la rueda tiene, el coche tiene rueda de repuesto.

I: 喂? 你那个就是那个车子爆胎了对不对? [¿Hola? Pues tu coche pinchó la rueda, ¿no?]

C: 对。[Sí]

I: 那哪一个轮胎?是前面后面? 是? [¿Pues cuál rueda? ¿La rueda delantera o la rueda trasera?]

Descripción: Hay una modificación de la información. La operadora quiere saber si “el coche tiene rueda de repuesto”, pero el intérprete interpreta en “那哪一个轮胎?是前面后面? 是? [¿Pues cuál rueda? ¿La rueda delantera o la rueda trasera? ¿Es?]”

Sección 7:

C: 不是啊, 我, 我, 我现在不能问他, 我在这里通话, 我不能打给他, 他现在是在 A, 我现在在 B. [No, no, yo, yo, yo ahora no puedo preguntarle, estoy aquí]

llamando, no puedo llamarle, ahora él está en A ((Dato protegido, podría ser un Lugar A, donde se encuentra la persona concerniente)), y yo estoy en B ((Dato protegido, podría ser un Lugar B, donde se encuentra la persona que llama)).]

I: 他在哪里呢? [¿Dónde está?]

C: 他在 A ((Dato protegido, podría ser un Lugar A)). [Está en A.]

I: 那你现在是说我们这个通话先中断, 你要再拨他这样子对不对? [Entonces quierEs decir, que cortamos la llamada primero, y luego le llamas a él, ¿no?]

C: 不是, 我的意思是我把号码给他, 你能不能叫他 Oficina 打到他手机上, 你们有什么材料需要了解直接问他, 他是当事人。因为他不会说西语。[No, me refiero a darle su número, puedes pedir a la oficina que le llame, podéis preguntarle cualquier dato que necesitáis saber, él es la persona concerniente. Porque no sabe hablar español.]

Descripción: Conversación paralela muy larga. Caso especial, que el llamante no es la persona concerniente, no sabe la situación, es necesario realizar una segunda llamada.

Sección 8:

I: 就你那个朋友电话是几号? [¿Pues cuál es el número de teléfono de tu amigo?]

C: 我那朋友的电话号码我现在给你, X. [Te doy ahora mismo su número, X]. ((Dato protegido, podría ser el número de teléfono de la persona concerniente)).

I: 你重说一遍, 我没听清楚。[Dilo otra vez, no te oigo bien.]

C: X.

I: 嗯哼。[Uh huh.]

C: X.

I: 嗯哼。[Uh huh.]

C: X.

I: 好的, 我重复一次啊。X. [Vale, repito. X.]

Descripción: Hay una conversación paralela, el intérprete ha aclarado y confirmado la información.

Sección 9:

C: 是。然后我朋友那个他是当事人, 然后他现在在那里。[Sí. Y luego mi amigo es la persona concerniente, y ahora él está allí.]

I: 好的。 [Vale.] Dice que él no es el cliente, ¿vale? El cliente dice que su español no es bueno para realizar la llamada pero me ha pasado el teléfono del chico que ahora está (.) (no se entiende). No tiene número de móvil.

U: ¿No tiene móvil?

I: Sí. El cliente X.

U: Es decir, que el coche no está con el señor con quien estamos hablando. Este es su número de teléfono.

I: Exacto. Este chico con el que estamos hablando es amigo de la persona afectada. ¿Vale?

U: Bien.

I: Y el chico que estaba conduciendo X, creo que está ahora en A. Entonces tenemos que llamarle, el chico con el que estamos hablando no sabe.

U: Vale, dame un momento por favor.

Descripción: Problema sintáctico, no explica claramente la situación. Interpreta en tercera persona.

Sección 10:

U: Vale, dame un momento por favor.

C: 喂? [¿Hola?]

I: 喂? [¿Hola?]

C: 喂, 我说你现在打给他, 你一定要在旁边, 因为他不会说西语, 好吗? [Hola, mira, si le llamas ahora, tienes que estar al lado, ¿vale? Porque él no sabe hablar español. ¿Vale?

I: 我会帮他翻译啊。 [Le voy a traducir.]

C: 好, 那谢谢你。打给他哦。 [Vale, muchas gracias. Llámalo ¿vale?]

I: 好的好的。谢谢你。 [Vale vale, gracias.]

C: 谢谢你。 [Muchas gracias.]

I: 再见啊。 [Adiós.]

Descripción: Contesta con sus palabras cuando el llamante pide que llame a su amigo, en ese momento aún no se sabe si puede llamar el operador, porque a veces este no

puede hacer las llamadas, sólo atenderlas, el comportamiento del intérprete en este caso lo vemos negativo.

Sección 12:

I: Vale.

U: Dime tu número de operador para enviar (). Ahora vuelvo a colgar y llamo de nuevo a este señor antes de volver a llamarte.

I: Vale, apunta, mi número es X

U: X

I: Sí, X

U: De acuerdo, ahora llamo al cliente. Gracias

I: Gracias.

Descripción: El operador ha pedido el código de trabajo del intérprete porque al principio el intérprete no lo ha comunicado.

Resumen de la grabación VI: Esta grabación no es igual que las demás. En primer lugar, la parte de profesional no tiene ningún conocimiento de cómo funciona una interpretación telefónica, lo cual produce una barrera de comunicación desde el principio; y segundo, la parte de chino quien llama no es la persona en problemas, sino un amigo suyo. Analizando esta grabación, tenemos la siguiente información sobre los elementos fundamentales a analizar según la tabla 14:

Tabla 20. Elemento fundamental en la grabación VI. Fuente: Elaboración propia

ELEMENTO A ANALIZAR	INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA
Intérprete, mediador o coordinador	Intérprete y coordinador.
Interpretación literal	Interpreta respetando los turnos de palabras menos cuando hay conversaciones paralelas largas.
Postura	En el caso especial que el llamante es el amigo de la persona concerniente, el intérprete ha pedido al llamante el número de teléfono de la persona

	concerniente con sus propias palabras para realizar otra llamada.
Primera o tercera persona	Interpreta en tercera persona.
Confidencialidad	No ha aclarado su obligación de confidencialidad al principio de la interpretación. Sin embargo, eso no significa que no va a interpretar de forma confidencial.
Autenticidad del contenido	Hay omisiones de la información y ha añadido preguntas en sus propias palabras.
Intervención	Ha pedido muchas aclaraciones por no oír bien lo que dice.
Notas	No se sabe.
Términos	Sí.
Presesión	Se han generado problemas en la comunicación inicial. La parte profesional no sabe cómo funciona y el intérprete tampoco explica sus funciones de trabajo a ninguna de las dos partes.
Postsesión	Se ha despedido de la persona china. El intérprete ha facilitado su número de teléfono al operador para recibir la segunda llamada.
Conversaciones paralelas	Hay conversaciones paralelas muy largas entre el intérprete y la parte china.
Control ante los silencios	Ha habido varios momentos de silencio. El intérprete no ha intervenido en los momentos de silencio.
Expresión	Hay problemas sintácticos.
Voz	Como no se oye bien, habla con voz muy alta.
Empatía	No.
Pedidos extras	Sí. El chino que llama pide que llamen a su amigo, quien es la persona que tiene el problema.

Finalización de interpretación	Ha finalizado esta llamada pero no ha finalizado este trabajo, habrá otra segunda llamada con el amigo de la persona quien llama que es la que tiene problemas.
Discurso simultáneo	Sí.
Narración oral	Sin información no verbal, el cliente chino deletrea la matrícula del coche y se la ha repetido al intérprete para confirmar.
Incorporación de otras partes	No.
Integridad	No interpreta desde el principio, tampoco ha finalizado el trabajo.
Recepción de voz	Hay muchos ruidos en la línea, la comunicación resulta muy compleja.
Gestión de los turnos de palabra	Ha confirmado si están en manos libres antes de interpretar.
Factor extralingüístico	Sí.
Conocimiento del contexto institucional	No conoce lo que va a interpretar antes de coger la llamada.
ELEMENTO A ANALIZAR	INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA
Intérprete, mediador o coordinador	Coordinador.
Interpretación literal	Interpreta respetando los turnos de palabras menos cuando hay conversaciones palareras largas.
Postura	En el caso especial que el llamante es el amigo de la persona concerniente, le ha pedido el número de teléfono de la persona concerniente con sus propias palabras para realizar otra llamada.
Primera o tercera persona	Interpreta en tercera persona.
Confidencialidad	No ha aclarado su obligación de confidencialidad al principio de la interpretación.

Autenticidad del contenido	Hay omisiones de la información y ha añadido preguntas en sus propias palabras.
Intervención	Ha pedido muchas aclaraciones por no poder oír bien lo que dice.
Notas	No se sabe.
Términos	Sí.
Presesión	Ha producido problemas en la comunicación del inicio. La parte profesional no sabe cómo funciona y el intérprete tampoco explica sus funciones de trabajo a ninguna parte.
Postsesión	Ha despedido de la parte de chino. El intérprete ha facilitado su número de teléfono al opeador para recibir la segunda llamada.
Conversaciones paralelas	Hay conversaciones palareras muy largas entre el intérprete y la parte china.
Control ante los silencios	Ha tenido varias veces de silencios. El intérprete no se ha comportado nada ante los silencios.
Expresión	Hay problemas sintácticos.
Voz	Como no se oye bien, habla con voz muy alta.
Empatía	No.
Pedidos extras	Sí. El chino que llama pide que llamen a su amigo, quien es la persona está en problema.
Finalización de interpretación	Ha finalizado esta llamada pero no ha finalizado este trabajo, habrá otra segunda llamada con el amigo del llamante que es la persona que está en problema.
Discurso simultáneo	Sí.
Narración oral	Sin información no verbal, el cliente chino deletrea la matrícula del coche y la ha reperido el intérprete

	para confirmar.
Incorporación de otras partes	No.
Integridad	No interpreta desde el principio de la conversación, tampoco ha finalizado el trabajo.
Recepción de voz	Hay muchos ruidos en la línea, ha producido mucha dificultad en la comunicación.
Gestión de los turnos de palabra	Ha confirmado si están en manos libre antes de interpretar.
Factor extralingüístico	Sí.
Conocimiento del contexto institucional	No conoce lo que va a interpretar antes de coger la llamada.

En esta grabación podemos ver que hay de nuevo conversaciones paralelas muy largas entre el intérprete y el cliente chino, o por un problema de cobertura y ruido, o por aclarar la información, o por describir el cliente la situación o su pensamiento sobre la situación. El intérprete telefónico suele resumir la información y luego interpretarla.

Vemos que el intérprete a veces no toma una posición imparcial, hace preguntas en lugar de los usuarios. Algunos intérpretes hacen sus propias preguntas, a lo mejor para saber qué información necesitan según su experiencia anterior, o para facilitar la comunicación. En este caso, también podemos ver que es posible que la llamada termine pero sin finalizar el servicio.

4.5.7. Análisis de la interpretación telefónica chino-español

VII

Esta grabación dura en total 19 minutos y 13 segundos, grabada el 16 de septiembre de 2017, es la más larga de nuestro corpus. La analizaremos en 16 secciones. Antes de analizar estas grabaciones, es necesario aclarar un punto. En estas grabaciones, casi el 80% de las conversaciones son paralelas entre el intérprete y el cliente chino. Es decir, que el operador no ha hablado mucho, el diálogo se desarrolla de la siguiente manera: el operador pide una información - una conversación paralela muy larga - el intérprete resume la información obtenida para interpretar - otra pregunta del operador - otra conversación paralela muy larga - interpreta. En las descripciones de las siguientes secciones ya no vamos a analizar este punto.

U: Operador profesional C: Cliente chino I: Intérprete telefónico

Sección 1:

I: Buenas tardes. Soy intérprete de chino con código X. Voy a traducir todo lo que diga de forma fiel, neutral y confidencial. Por favor, haga pausas para permitir la interpretación.

U: Eh... mira tengo un cliente en línea para ver si necesita asistencia. Que te confirme la matrícula ¿vale?

I: Vale, sí. ¿Me puedes dejar un segundo?

U: Sí, te está escuchando.

I: 先生您好。[Hola señor.] (.)

{Interrumpida por el cliente.}

C: 您好，就是说车现在停在半路那个 (.) [Hola, pues es así, el coche está parado en la carretera, pues (.)].

I: 车那个，现在能不能先生，请问一下您的车牌号码。[Pues el coche, señor, ahora puede o no, ¿por favor cuál es tu matrícula del coche?]

C: 刚才我跟那个老外说啦。[Ya se lo dije a esa extranjera.]

I: 她叫我再重新确认一次，您能跟我再说一次吗？[Me pide que te pregunte otra vez, ¿me la puedes repetir?]

{Diciendo la matrícula el cliente.}

I: 先生请问您的车现在是停在哪里呢? [Señor, por favor, ¿me podría decir dónde está aparcado el coche?]

Descripción: Ha presentado al operador, el cliente chino entra en la conversación muy rápido y el intérprete no ha podido presentar al cliente chino su función. Podemos ver que el intérprete no se incorpora a esta conversación desde el principio. El intérprete no ha tomado una posición neutral. Cuando la profesional dice: “Que te confirme la matrícula”, la interpreta por 请问一下您的车牌号码? [¿Por favor, cuál es tu matrícula de coche?]. Después de decir la matrícula el cliente chino, el intérprete no interpreta directamente a la operadora, hace otra pregunta seguida al cliente con sus propias palabras: “先生请问您的车现在是停在哪里呢? [Señor, por favor, ¿me podría decir dónde está aparcado el coche?].”

Sección 2:

I: 先生请问您的车现在是停在哪里呢? [Señor, ¿dónde dónde está aparcado el coche en este momento, por favor?]

C: 哦我现在在哪里啊, 我等一下看一下。这是那里叫 (.), 那个你微信加我然后我把那个位置发给你。 [Ah dónde estoy, ¿no? Espera voy a mirar, Aquí se llama (.), pues añádmeme en tu wechat⁵⁴ y te paso mi dirección.]

I: 先生我是属于翻译的, 不可以通过微信, 您稍等一下。 [Señor yo soy el intérprete, el servicio no se puede realizar a través de Wechat, espera un momento.] Buenas tardes.

Descripción: En esta parte, el cliente pide el contacto privado (WeChat) del intérprete, porque cree que es más fácil pasar la dirección por Wechat. El intérprete la rechaza sin interpretar esta parte de conversación al operador.

Sección 3:

⁵⁴ Según Platform overview october 2015, “ WeChat is a mobile messaging app and social network based out of China. It is owned by the Chinese investment holding company Tencent.” El año pasado el Teatro Real inició también la difusión de sus actividades a través de la red social china WeChat (Badillo, 2017: 26)

I: La matrícula es X. ((Dato protegido))

U: Con esta matrícula no me aparece nada. El vehículo es un X. ((Dato protegido))

I: Sí.

U: ¿Me puedes confirmar? Es que creo que es una () no un (). ((Dato protegido))

I: Vale, entonces. 先生，先生你好，想问一下那个车牌号的最后一个字母是()，是不是？ [Señor, hola señor, perdone la última letra de la matrícula es la letra (), ¿no?]

C: 对对对对。 [Sí sí sí.]

I: Hola. Sí, exactamente. Es una ().

Descripción: Confirma la matrícula por tener una letra mal dicha, el intérprete pide una aclaración.

Sección 4:

U: Vale, pregúntales si necesitan la asistencia.

I: 先生，您需要就是，要派那个维修车，维修人员过去吗？ [Hola, señor, ¿necesita pues, que le mande la grúa, y un mecánico?]

C: 最好是换一辆车，这个车不灵，因为刚才我开出两百公里了它不告诉我，然后现在正好... ((No se entiende, habla dialecto)) 出来了。 [Es mejor cambiarlo por otro coche de sustitución, este no funciona bien, porque conduje por doscientos kilómetros, pero no me avisó, y luego ahora justamente ((No se entiende, habla en dialecto)), ha salido.]

I: 您的车是怎么回事我不是很清楚，没有，没有听明白。您是爆胎了还是车出故障了？ [No entiendo muy bien lo que ha pasado con tu coche, no, no le he entendido. ¿Se ha pinchado la rueda o tiene una avería?]

C: 不是那个，就是那个，里面有个发动机那个，显示屏出来了，就停在旁边了，... 坏了。 [No es eso, el testigo de avería se ha encendido en el coche. Hemos aparcado en la orilla de la carretera.]

I: 好的，好的知道了。 [Vale, entiendo.] Vale, sí. Sí, puede ser que acuda alguna asistencia porque ha salido una luz de emergencia indicando que el motor está fallando. Por eso no se atreve a volver a montar en el coche.

Descripción: Interpreta en tercera persona. Este cliente no ha podido explicar bien la situación, es difícil de entender lo que está diciendo, podemos ver que este intérprete tiene una buena competencia de comprensión. Pero no interpreta literalmente lo que dice el cliente, sino que resume y contesta con sus propias palabras. La pregunta de la

operadora es: “Pregúntales si necesitan asistencia”. El cliente no contesta directamente, sin embargo, según lo que dice el cliente, el intérprete cree que sí, necesitan asistencia, e interpreta como “Sí, puede ser que acuda alguna asistencia porque (...).”

Sección 5:

U: ¿Dónde lo alquiló, en () , el coche? ((Dato protegido)).

I: 先生我想问一下您是跟哪个租车公司租的这辆车? [Señor, ¿quería saber en cuál empresa lo ha alquilado?]

C: 是那个(imposible oír lo que dice). [Es ese (imposible oír lo que dice)].

(3s)

I: 您能给我拼一下这个公司怎么拼吗? 因为我不是很明白。 [¿Me puede deletrear el nombre de la empresa? Porque no te he entendido bien.]

C: 啊。那个 ()。 [Ah, pues ()]. ((datos protegidos))

I: 您能不能从头跟我拼一遍? 是 ()? [¿Me lo puedes deletrear desde el principio? ¿Es ()?] ((Datos protegidos)).

Descripción: El intérprete ha pedido aclaración cuando hay información que no entiende o no ha oído bien.

Sección 6:

U: (...) Necesito saber cuántos kilómetros tiene el vehículo y si es Diesel o Gasolina.

I: Sí. 先生请问您的车有, 就是行驶了多少公里? [Señor, su coche tiene, es decir ¿cuántos kilómetros ha hecho con el coche?]

C: 呃那个就是我刚开了四百公里还不到。嗯三百多公里。 [Ehh pues acabo de conducir menos de cuatrocientos kilómetros, eh más que trescientos.]

I: 好的。 [Vale.]

C: 另外一个就是它那个显示屏那里开出一百多公里就写出来了, 就跳出来, 有时候有, 有时候没有这样子 [Además, ha aparecido en la pantalla después de conducir cien kilómetros, a veces se enciende y a veces no]

I: Vale. Lleva conduciendo poco menos de 400 kilómetros, pero el testigo de avería le salió después de 100 kilómetros.

U: Vale, pero no es eso lo que quiero saber. Lo que quiero saber es si el coche es Gasolina o Diesel y los kilómetros.

I: 先生您能告诉，您能看一下车的里程数，总共的行驶里程数，还有车是柴油车还是汽油车？ [Señor, ¿puede mirar el kilómetro del coche? Kilómetros totales, y además, ¿el coche es Gasolina o Diesel?]

Descripción: Interpreta en tercera persona. Hay una omisión en la interpretación, el operador dice: “Necesito saber cuántos kilómetros tiene el vehículo y si es Diesel o Gasolina”, son dos preguntas, interpreta sólo una: “行驶了多少公里？ [cuántos kilómetros ha conducido con el coche?]. Quizás porque quiere preguntar estas dos preguntas por separado, o porque se ha olvidado la segunda pregunta. Y la segunda vez ha interpretado toda la información del operador.

Sección 7:

C: 现在，现在总共开了是 392 公里，但是它的公里数，嗯总现在总共是开了七万零八十。 [Ahora, hemos conducido 392 kilómetros, pero los kilómetros totales son 70.080.]

I: 七万零八十，好的。 [70.080, vale.]

C: 对。 [Sí.]

I: 七万公里。那个，然后车是汽油车还是柴油车？ [70.000 kilómetros. Pues, y ¿es Gasolina o Diesel?]

C: (Ruidos). {Hablan a la vez}. (No se puede oír lo que dice.)

I: Sí. El coche tiene un poco más de setecientos mil kilómetros y es Diesel.

U: Pero, no puede tener setecientos mil kilómetros.

{Hablan a la vez}

U: Que te confirme los kilómetros, sí.

I: 先生您能不能看一下到底是七万还是七千公里啊？七万公里的话是不可能。 [Señor, ¿puede confirmar si es 70.000 o 7.000 kilómetros? Es imposible que sean 70.000.]

C: 七万，七万公里啊。 [70.000, sí que son 70.000 kilómetros.]

I: 呃，七后面四个零是吗？ [Ehh, siete y con cuatro ceros después, ¿no?]

C: 嗯对，四个零。对对对。 [Sí, cuatro ceros, sí sí sí.]

I: Sí. Me lo ha confirmado. Es 7 y luego con cuatro ceros. Entonces son setecientos mil.

U: ¿Qué? ¿Perdona?

I: Alrededor de unos setecientos mil kilómetros. Pero lo he vuelto a confirmar porque...

U: Eso es imposible.

I: Mmm ¿qué le digo?

U: Que te lo diga número por número por favor porque me lo van a pedir en la oficina.

I: 先生能不能把那个公里数一个一个数字报给我? [Señor, ¿puedes decírmelo número por número?]

C: 7 0 0 8 0。

I: 7 0 0 8 0。

C: 对。[Sí.]

I: Sería 7 0 0 8 0.

Descripción: Interpreta en tercera persona. El intérprete tiene un problema en traducir los números grandes de chino a español, lo cual provoca una confusión y ha perdido mucho tiempo en la aclaración de las cifras: “70.000” es “setenta mil”, no “setecientos mil”.

Sección 8:

U:(...). Vale, pregúntale, necesito saber nombre y apellido.

I: Sí. 先生请把您的那个姓名, 名字跟姓给我说一下好吗? [Señor, ¿puede decirme su nombre? Dígame el nombre y apellido, ¿vale?]

C: 嗯 (). [Vale, ()]. ((Dato protegido)).

I: 这是名字对不对? [Este es el nombre, ¿no?]

C: 嗯。[Sí.] (). ((Dato protegido))

I: 您跟我说中文就可以了, 您名字的中文怎么写? [Dígame en chino y ya está, ¿cómo se escribe en chino?]

C: (). ((Dato protegido)).

I: 然后姓是姓 () 对不对? [Y luego el apellido es (), ¿no?]

C: 不对, 我的名字是(), 姓()。[No, mi nombre es (), apellido ().]

I: 好的。[Vale.] Se llama (). Y luego el apellido sería ().

Descripción: Hay una conversación paralela entre el intérprete y el cliente cuando dice el nombre y apellido. El orden de nombre y apellido en chino está al revés. Interpreta en tercera persona.

Sección 9:

U: Vale, pregúntale dónde se encuentra. En qué localidad.

I: Sí. 先生您能告诉我现在在具体在哪里吗? [Señor, ¿me puede decir dónde está exactamente ahora?]

C: 这里, 我现在才那个, 位置不知道, 现在就是因为那个公路上没有那个没有号, 就是那个餐馆那个地方我知道, 因为就是那个... 把它开进去了。[Aquí, acabo de, pues, no sé la dirección, porque la carretera no tiene número, sé dónde está el restaurante, porque pues..., conduzco hacia el interior.])

I: 那那个公里数, 哎不是, 车, 那个, 告诉公路的名字知道吗? [El kilómetro, ah no, el coche, pues, ¿sabes el nombre de la carretera?]

C: 我现在不知道公路, 我要看一下那个, 那个, 那个, 那个, 那个, 那个地图才知道。[Ahora no sé la carretera, necesito mirar ese, ese, ese mapa y lo sabría.]

I: 能看一下地图吗? 谢谢。[¿Puede mirar el mapa, por favor?]

C: 好, 我看一下啊。[Vale, voy a mirar.]

I: 嗯。[Vale.] Vale, lo está mirando. No sabe cómo se llama la carretera. Está intentando ubicarse en el móvil con el GPS.

Descripción: Sigue interpretando en tercera persona. Conversación paralela entre el intérprete y el cliente. El interprete no ha interpretado todas las frases del cliente, en cuando hay una conversación paralela muy larga, este intérprete elige seleccionar la información que le parece útil de interpretar. Control ante los silencios positivos, informa al operador de lo que está haciendo el cliente cuando hay silencio.

Sección 10:

U: Vale, pregúntale de qué localidad ha salido y hacia dónde iba.

I: 先生请问你是从哪个地方要准备开去哪个地方? [Señor, por favor, ¿desde dónde sale y hacia dónde va?]

(5s) ((No tiene el teléfono en manos-libres))

I: 先生? [¿Señor?]

C: 喂? [¿Sí?]

I: 先生您好。[Hola, señor.]

C: 喂, 你好。[Hola, hola.]

I: 你好。[Hola.]

C: 听到吗? 听得到吗? [¿Me oyes? ¿Me puedes oír?]

I: 听得到。[Sí puedo.]

C: 在 A6 的那个 N... I 那里。[Estoy en A6, donde está N...I...]

U: NI.

I: 先生, 然后您是从哪个地方开到哪个地方? 从哪里出来, 又准备去哪里? [Señor. ¿Entonces conduce desde dónde hasta dónde? ¿De dónde sale, y hacia dónde vas?]

C: 从那个() 去 ()。[Desde () hasta ()]

I: 那个车, 那个地方叫什么?去? [Pues el coche, ¿cómo se llama el lugar? ¿Está llegando?]

C: Belo. (3s) 那个, 要不我现在把那个, 那个租车公司的地址要不跟你说一下? [Pues, o te digo ese (), ¿te digo el nombre de esa empresa donde alquilé el coche?]

I: Belo 是一个村的名字吗? [¿Belo es el nombre de un pueblo?]

C: Belo 就是一个名字啊。[Belo es un nombre.]

I: Belo 在马德里市区吗? [¿Belo está en Madrid?]

C: 不是不是, 在()。[No, no, está en ()]

I: Sí, se llama (). Ha salido desde (). Según el GPS, está en la carretera A6.

Descripción: La pregunta del operador es sencilla, el intérprete sólo necesita interpretar una frase al cliente chino, pero como el cliente no ha podido contestar directamente, existe una conversación paralela muy larga entre el intérprete y el cliente para confirmar y aclarar la información, y luego resume la respuesta para interpretar. Como el cliente chino no conoce bien el español ni sabe la ubicación, hay mucha dificultad a la hora de pedir información. Y además, el intérprete interpreta sin preguntar si está en manos libres.

Sección 11:

I: Sí, se llama (). Ha salido desde (). Según el GPS, está en la carretera A6. ((Datos protegidos))

U: Vale, en la A6. Pregúntale si está en algún kilómetro.

I: 先生能看的到是 A6 的多少公里处吗? [Señor, ¿puede mirar en qué kilómetro está de la autopista A6?]

C: 我现在那个, 等会啊。{Habla con su compañero en chino} 我这里还没有就是 (3s)。就是我现在把那个位置发给你。我这里好像没有提到名字啊。[Estoy en ese, espera, {Habla con su compañero} yo aquí aún no, (3s) . Pues te envío la dirección, aquí aquí no se menciona el nombre].

I: 呃, 你, 你稍等一下。[Pues, espera un momento.] Es que... es que no sabe indicarme dónde está.

C: {Grita mientras explica el intérprete} 哦, 等一下等一下! 我给你说! 在那个 Avenida de ...那里, 就是 Monclado...[Ay espera espera! Te digo! En Avenida de (.) pues Monclado (.)].

I: Pobla...ratú?

U: Pero, ¿en qué carretera está o está en algún pueblo?

I: 先生, 您到底是在高速公路上还是在小路上面? [Señor, ¿está en la carretera o en algún camino pequeño?]

{Conversación paralela muy larga.}

I: Bueno, ha salido de la carretera, está en un caminito de un pueblo porque ha salido por necesidad.

Descripción: El cliente chino no sabe en dónde se encuentra, que consideramos normal, porque está en un país extranjero, no conoce el idioma, ni conoce bien los lugares. Por eso, la calidad de la conversación no es muy alta, el cliente está un poco inquieto y grita. La pregunta es sencilla: “Pregúntale si está en algún kilómetro”. Después de unos minutos de conversación paralela, aún no ha contestado a esta pregunta. En esta parte, podemos ver cómo se complica la comunicación en la interpretación telefónica.

Sección 12:

U: Bueno, si quiere cuando confirme exactamente dónde se encuentra, qué nos vuelva a llamar.

I: Sí. 先生您可以就是把自己具体的地址弄清楚之后再回来, 就是重新打电话给我们, 因为我们必须需要知道您具体的位置在哪里。[Señor, puede volver cuando

sepa exactamente la dirección, me refiero a llamarnos de nuevo, porque debemos saber dónde se encuentra exactamente.]

C: 那我就是加你微信一下然后为发给你行不行? [Pues, añádeme a tu WeChat, y luego te paso mi dirección, ¿vale?] ((En WeChat se puede enviar la dirección automáticamente sin necesidad de saber dónde está el usuario.))

I: 我们这个工作守则的话不太允许哎。[No puedo, por las normas de mi profesión.]

C: 关键就是我现在就是, 工作守则就是守则嘛, 人是活的嘛, 不然的话我的位置发不出去。[Es que, yo ahora, pues, la norma es solamente una norma, la gente puede cambiarla ¿no? Si no, no te puedo enviar mi dirección.]

I: El señor repite si le puedo facilitar alguna urgencia o algún teléfono para poder indicarme dónde está exactamente.

U: Mira, le voy a enviar ahora yo un mensaje.

Descripción: El profesional interpreta en primera persona del plural y el cliente en tercera persona. Este cliente pide de nuevo el WeChat del intérprete, esta vez ha pasado esta información a la profesional, pero diciendo directamente “El señor repite si le puedo facilitar alguna urgencia o algún teléfono para poder indicarme dónde está exactamente”. Es decir, no está interpretando, está intentando encontrar una solución.

Sección 13:

U: Le voy a mandar un mensaje, dile, por favor qué pulse el enlace que aparece y le dé a permitir y cuando en la parte superior de la pantalla ponga posición localizada te avise.

I: Vale, ¿se lo vas a mandar por SMS o por correo?

U: No. Le acabo de mandar un mensaje al móvil. Que pulse el enlace que aparece y le dé a permitir, cuando en la parte de arriba ponga posición localizada que te avise.

{Hablan el chino con su amigo}.

U: Por favor, qué pulse el enlace, por favor díselo.

I: Sí. 先生, 先生那个我们的工作人员给您发了一个手机短信, 手机短信上面有一个链接, 你通过点击那个链接的话可以就是把您在的具体位置上传上去。
[Señor, nuestra compañera le ha mandado un mensaje al móvil, el mensaje tiene un enlace, nos puede mandar la dirección pulsando ese enlace].

Descripción: Actúa como un miembro de la parte de profesional diciendo “先生那个我们的工作人员 (...). [Señor, nuestra compañera (...)]”. Ha hecho una aclaración sobre la información de que no está seguro.

Sección 14:

{Conversación paralela de casi 2 minutos, hablando de cómo enviar la dirección con el mensaje recibido. Pero al final no ha podido enviar la dirección}.

U: ¿Sabe ya dónde se encuentra?

C: 最好，最好是你告诉我电话号码，我直接发给你是最好的。[Es mejor que, es mejor que me digas un número de teléfono, te lo envió directamente, es mejor.]

I: 您，您，您。[Usted, usted, usted.] Un momento, eh... Aún no. 先生您这样吧，您要不要把(.) [O así, señor, o me da (.)]

{Interrumpida por la operadora española.}

U: Mira, no podemos demorar tanto en la llamada. Llevamos ya unos veinte minutos y no sabemos aún dónde se encuentra el cliente. Cuando sepa dónde se encuentra, qué nos vuelva a llamar.

I: Sí. 先生您把您具体的位置确定下来后再重新拨打这个电话就可以了。[Señor, llámenos de nuevo cuando tenga su dirección localizada].

Descripción: El intérprete ha suavizado las expresiones de la profesional. No interpreta literalmente.

Sección 15:

{Una conversación paralela muy larga}.

I: No, no quiere terminar la llamada.

U: No podemos esperar más. Llevamos ya 21 minutos y no tenemos aún ni la localización, cuando la sepa, qué me llame.

I: Sí. 先生，您先把那个具体的地址确定下来，再给我们重新打电话，好吗？因为现在电话时间过长了，我们必须先把它切断。如果您有需要可以重新再拨打一次。[Señor, primero descubra su dirección, y luego llámenos de nuevo, ¿vale? Porque ya estamos alargando demasiado la llamada, deberíamos cortarla. Si lo necesita puede llamar de nuevo].

Descripción: El intérprete en este caso no está interpretando, sino que está pasando la información que le parece útil con sus propias palabras. Después de una conversación

paralela muy larga, resume en una frase: “no quiere terminar la llamada”. Por otro lado, tampoco está interpretando las frases de la profesional. Una parte quiere que cuelgue la llamada, y la otra no quiere colgarla. El interprete tendrá que hacerse cargo del problema, porque está en el medio, entre el operador y el cliente, y está intentando coordinar la relación entre ellos en lugar de ser invisible e interpretar las palabras.

Sección 16:

C: Ok, Ok, Ok.

I: Ok. 好。 [Vale] Sí, ya está. Vale, gracias.

U: Vale. Gracias.

Descripción: Una post-sesión muy rápida y sencilla.

Resumen de la grabación VII: Analizando esta grabación tenemos la siguiente información sobre los elementos fundamentales a tomar en cuenta basándonos en la tabla 14:

Tabla 21. Elemento fundamental en la grabación VII. Fuente: Elaboración propia

ELEMENTO A ANALIZAR	INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA
Mediador o coordinador	Intérprete, mediador y coordinador
Interpretación literal	Como hay demasiadas conversaciones paralelas largas, y el cliente chino no puede explicar claramente lo que quiere decir, no interpreta literalmente, sino resumiendo y ordenando la información.
Postura	Ha tomado partido por el profesional.
Primera o tercera persona	Interpreta en primera persona del plural en las palabras del profesional, e interpreta en tercera persona en las palabras del cliente chino.
Confidencialidad	Ha aclarado su obligación de confidencialidad al principio de la interpretación.

Autenticidad del contenido	Hay muchas omisiones por la conversación paralela demasiado larga. Y no ha interpretado a la parte profesional, el cliente chino le pide su contacto de Wechat.
Intervención	Ha pedido muchas aclaraciones porque es difícil entender lo que dice el cliente chino.
Notas	No se sabe.
Términos	No hay problemas a nivel de terminología, pero en la interpretación de los números sí. Interpreta “setenta mil” por “setecientos mil”, y ha causado una serie de problemas.
Presesión	Ha facilitado el código de intérprete y explicado su función de trabajo a la parte profesional.
Postsesión	Finaliza la llamada rápidamente sin despedirse.
Conversaciones paralelas	Hay conversaciones paralelas muy largas entre el intérprete y el cliente chino.
Control ante los silencios	Ha informado a una parte cuando en un momento de silencio sobre lo que hace la otra parte.
Expresión	Puede ordenar y expresar bien la información.
Voz	Habla con voz alta y clara.
Empatía	Ha explicado al cliente que no puede facilitar su contacto privado. Ha convencido al cliente que cuelgue la llamada.
Pedidos extras	Sí. La parte del cliente chino le ha pedido su contacto privado de Wechat para poder enviar la dirección.
Finalización de interpretación	La llamada finaliza pero este servicio aún no ha terminado. Va a llamar otra vez cuando sabrá la dirección.
Discurso simultáneo	Sí.
Narración oral	Ha deletreado tanto la matrícula del coche como el nombre del cliente y la dirección. Pero sin la información no verbal, ha sido difícil recibir

	correctamente la información.
Incorporación de otras partes	La parte del cliente chino ha hablado con su compañero mientras el intérprete estaba interpretando todavía.
Integridad	No se incorpora a la conversación desde el principio. Pero interprete hasta el final, aunque no ha terminado el servicio.
Recepción de voz	Hay ruidos en la línea.
Gestión de los turnos de palabra	Ha confirmado si están en manos libres antes de interpretar.
Factor extralingüístico	Sí.
Conocimiento del contexto institucional	No conoce lo que va a interpretar antes de coger la llamada. Los interlocutores suelen explicarle lo que quiere en la llamada.
ELEMENTO A ANALIZAR	INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA
Mediador o coordinador	Intérprete, mediador y coordinador
Interpretación literal	Como hay demasiadas conversaciones palareras largas, y el cliente chino no puede explicar claramente lo que quiere decir, no interpreta literalmente, sino resumiendo y ordenando la información.
Postura	Ha tomado partido por la parte de profesional.
Primera o tercera persona	Interpreta en primera persona del plural en las palabras de la parte de profesional, e interpreta en tercera persona en las palabras de la parte del cliente chino.
Confidencialidad	Ha aclarado su obligación de confidencialidad al principio de la interpretación.
Autenticidad del contenido	Hay mucha omisión por la conversación palarera demasiado larga. Y no ha interpretado a la parte profesional que el cliente chino le pide su contacto de Wechat.

Intervención	Ha pedido muchas aclaraciones porque es difícil entender lo que dice el cliente chino.
Notas	No se sabe.
Términos	No hay problemas en los términos, pero en la interpretación de los números sí. Interpreta “setenta mil” por “setecientos mil”, y ha causado un serie de problemas.
Presesión	Ha facilitado el código de intérprete y explicado su función de trabajo a la parte profesional.
Postsesión	Finaliza la llamada rápidamente sin despedirse.
Conversaciones paralelas	Hay conversaciones paralaras muy largas entre el intérprete y el cliente chino.
Control ante los silencios	Ha informado a una parte cuando hay un silencio sobre lo que hace la otra parte.
Expresión	Puede ordenar y expresar bien la información.
Voz	Habla con voz alta y clara.
Empatía	Ha explicado al cliente que no puede facilitar su contacto privado. Ha convencido al cliente que cuelgue la llamada.
Pedidos extras	Sí. La parte del cliente chino le ha pedido su contacto privado de Wechat para poder enviar la dirección.
Finalización de interpretación	La llamada se finaliza pero este servicio aún no ha terminado. Va a llamar otra vez cuando sabe la dirección.
Discurso simultáneo	Sí.
Narración oral	Ha deletreado tanto la matrícula del coche como el nombre del cliente y la dirección. Pero sin la información no verbal, ha producido mucha dificultad de recibir correctamente la información.
Incorporación de otras partes	La parte del cliente chino ha hablado con su compañero mientras están en la interpretación

	todavía.
Integridad	No incorpora a la conversación desde el principio. Pero interprete hasta el final, aunque no se ha terminado el servicio.
Recepción de voz	Hay ruidos en la línea.
Gestión de los turnos de palabra	Ha confirmado si están en manos libre antes de interpretar.
Factor extralingüístico	Sí.
Conocimiento del contexto institucional	No conoce lo que va a interpretar antes de coger la llamada. Los interlocutores suelen explicarle lo que quiere en la llamada.

En esta grabación el intérprete actúa como un coordinador y un trabajador de parte del profesional. Interpreta en primera persona del plural en las palabras de la parte del profesional, e interpreta en tercera persona en las palabras del cliente. No es ni neutral ni invisible en este servicio.

Además, tiene demasiadas conversaciones paralelas, y el operador deja que sea el intérprete el que solucione los problemas, lo que produce más dificultad. Nosotros no creemos que sea adecuado, y en este caso el intérprete debería de recordar su función al profesional, que no incluye la resolución de problemas ni cómo convencer al cliente. Por otro lado, vemos que no todos los clientes saben contestar correcta y directamente al intérprete, es posible que pregunte una cosa y conteste otra, dificultado más el proceso de interpretación.

El cliente chino pide el WeChat del intérprete porque hoy en día casi todos los chinos utilizan esta aplicación de mensajería. A través de este servicio, es posible realizar pagos, hacer transferencias, llamar al taxi y enviar la ubicación. Por lo tanto, consideramos que

el cliente chino está acostumbrado a usarlo y cree que es más fácil enviar su ubicación a través de esta aplicación.

4.5.8. Análisis de la interpretación telefónica chino-español

VIII

Esta grabación dura en total 15 minutos y 55 segundos, grabada el 5 de octubre de 2017. A diferencia de las anteriores, se ha incorporado una cuarta parte a la conversación, y la analizaremos en 13 secciones.

U: Usuario profesional C: Cliente chino I: Intérprete telefónico

Sección 1:

I: ¿Sí? Buenas tardes.

U: Buenas tardes, soy (). ((Dato protegido))

I: Hola, soy (), mi número es (). Voy a ...

{Interrumpida por el operador}

U: Si bueno, tengo una llamada, no sé por dónde me entra ni nada, necesito que le preguntes por favor la matrícula en primer lugar, y que me la digas para que yo pueda seguir trabajando y ya luego te pregunto más datos. ¿Vale?

I: Sí, vale vale.

U: Ya puedes hablar, X.

I: 喂? 喂? [¿Hola? ¿Hola?]

C: 喂? 你好。 [¿Hola? Hola]

I: 哎, 你好。 [Ah, Hola]

C: 喂, 你好, 我就是刚才那个打电话的。 [Hola, soy la persona que llamó antes]

Descripción: El protocolo de inicio es interrumpido por las dos partes. Según lo que dice la cliente china “喂, 你好, 我就是刚才那个打电话的。 (“Hola, soy la persona que llamó antes”), podemos ver que no sabe que el intérprete no ha incorporado al usuario en el servicio que realizó antes.

Sección 2:

C: 喂, 你好, 我就是刚才那个打电话的。 [Hola, soy la persona que llamó antes]

I: 哦, 你刚才打电话是吧。 [Aha, has llamado hace un rato, ¿no?]

{Interrumpida por el cliente.}

C: 哦, 就是那个救援的... [Aha, pues la asistencia...]

{Interrumpida por el intérprete.}

I: 哦那个... [Aha, ese...]

{Interrumpida por el cliente.}

C: 然后他们现在... [Y ahora ellos...]

{Hablan a la vez}

I: 不是, 你先给我车牌号码。 [No, primero dime tu matrícula.]

C: 然后他们现在要把我的车拉走。 [Y luego ellos quieren retirar mi coche.]

I: 喂? [¿Hola?]

C: 他现在要把我车拉走是什么意思? ((Está muy enfadada)). [¿Ahora por qué quiere retirar mi coche?]

Descripción: La cliente está muy enfadada y no contesta al intérprete. No le ha explicado qué ha pasado en el servicio anterior. Conversación interrumpida varias veces, se nota la dificultad de comunicarse.

Sección 3:

I: 喂? [¿Hola?]

C: 车牌号码是吧? [Matrícula, ¿no?]

I: 喂? [¿Hola?]

C: 车牌号码是那个, 车牌号码是(.) [La matrícula es, la matrícula es (.).] (No se oye lo que se dicen.)

I: 喂? 听不到了。 [¿Hola? No te oigo.]

C: 喂? 你好? [¿Sí? ¿Hola?]

I: 你好, 听不到了。 [Hola, No te oigo.]

C: 喂? 能听到吗? [¿Hola? ¿Me oyes?]

I: 很小, 声音很小。 [Muy bajo, la voz es muy baja.]

C: 车牌号是()。((Dato protegido)) [La matrícula es ()].

I: 再说一次。[Dilo otra vez.]

Descripción: Conversación paralela entre cliente e intérprete. Ha pedido una aclaración porque no ha entendido bien. Hay problemas en el volumen de la voz.

Sección 4:

C: 对, 是那个, 我那个机油没有, 但是那个人要把我们的车拖走是什么意思啊? [Sí, es eso, el coche no tiene aceite, ¿pero porqué quieren retirar mi coche?] ((Muy enfadada y habla muy rápido.))

I: 喂? 你说什么啊? [¿Hola? ¿Qué me has dicho?]

C: 我说, 刚刚您这边给我打电话, 我申请道路救援, 然后这个人, 刚刚接了个电话, 他要把我们的车拉走, 你们的人应该还没到吧? [Digo que, me habéis llamado hace un ratito, he pedido la asistencia en carretera, y luego esta persona, acaba de coger una llamada, ahora él quiere retirar nuestro coche, aún no ha llegado vuestra gente ¿no?]

I: 你车被拉走了? [¿Te ha retirado el coche?]

C: 什么? [¿Qué?]

I: 你车, 你现在, 你现在没车了? [Tu coche, tú ahora... ¿ya no tienes el coche?]

C: 我的车在这里, 就是没有机油了嘛, 然后他要把我的车拉走是什么意思? [Mi coche está aquí, sólo está sin aceite, y ellos quieren retirarlo, ¿por qué?]

I: 等一下, 我问他啊。[Espera, se lo pregunto.] Eh, compañera, compañera.

U: Sí, dime, dime.

I: Sí, que yo he cogido como de (no se oye lo que se dice), y que no... eh... yo creo que... (no se oye lo que se dice).

Descripción: Hay un problema de cobertura que dificulta la comunicación, si hubiera estado cara a cara, sería más fácil comunicarse. La chica china sigue enfadada.

Según lo que dice la cliente “你们的人应该还没到吧 (“aún no ha llegado vuestra gente ¿no?”), podemos saber que la cliente cree que el intérprete es un trabajador de la empresa de asistencia, no sabe que este es un servicio de interpretación telefónica, el intérprete no se ha presentado y no le comunicado cuál es su función como profesional.

Antes de empezar el servicio, nadie le ha explicado al intérprete lo que ha pasado ni la situación en la que se encuentran ahora mismo. Esta cliente dice: “(...)然后这个人, 刚刚接了个电话, 他要把我们的车拉走 (...). (“Y luego esta persona, acaba de coger una llamada, ahora él quiere retirar nuestro coche”), como no ha explicado la situación, no se sabe a quien se refiere diciendo “esta persona”. Si el intérprete se incorpora al servicio en mitad de la conversación, la falta de conocimiento de los usuarios sobre el servicio de interpretación telefónica podría complicar el trabajo del intérprete.

Interpreta en primera persona, pero hay problemas en la reexpresión de la información. Tampoco interprete literalmente las palabras de la cliente. Hay ruidos en la línea, para la transcriptor es difícil oír bien lo que dice el intérprete. Y volvemos al principio, la operadora pide solamente la matrícula del coche, el intérprete aún no ha interpretado a la operadora la matrícula que indica la cliente china.

Sección 5:

U: Es que si no es correcta no vamos a poder mandar la asistencia. Tenemos que tener la matrícula correcta. Yo te rogaría que le dijese que se tranquilizase y que te la dijera bien.

I: Es que, es que, no es que ella ya llamó antes y no escuchamos bien la voz.

U: Claro es que ella ya llamó antes.

I: 喂? 小姐? 小姐? 小姐? [¿Hola? ¿Señorita? ¿Señorita?]

C: 啊, 您说。[Sí, dime.]

I: 您, 您现在再说一次你那个车牌号码, 慢一点, 说慢一点, 不要紧张。[Puede, ahora ¿puede repetir tu matrícula? Despacio, habla despacio, no te pongas nerviosa.]

Descripción: No interpreta literalmente. En el diálogo entre la operadora y el intérprete se ve que la operadora atendió la llamada anterior de esta cliente, y sabe lo que ha pasado, pero tampoco explica al intérprete, diciendo: “Claro es que ella ya llamó antes.”

La palabra “claro” en Reverso Diccionario Español significa “que puede entenderse con facilidad⁵⁵” o “se utiliza para indicar asentimiento o afirmación⁵⁶”. Sin embargo, sin la explicación de los usuarios, es imposible para el intérprete saber lo que ha pasado y la situación en la que se encuentra.

En cuanto a la cliente, está enfadada e inquieta, y el profesional ha tratado de consolarla.

Sección 6:

C: 我的车牌号码是 ()。 ((Dato protegido)) [Mi matrícula es ()]. ((Ahora está más tranquila. Habla con voz normal.))

I: 那个, 那个, 您西班牙语会说吗? [Pues, pues, ¿sabe hablar español?]

C: 我不会说西班牙语。 [No sé hablar español.]

I: 哦, 最后一个字母是 C 是不是? 是 Chang, 是不是? [Vale, la última letra es C, ¿no? Es Chang ((confirma las letras con pinyin de chino mandarín), ¿no?]

C: 不是, 是一个圈的那个, 然后一个竖。 [No, es un círculo, y luego un símbolo vertical.]

I: 哦。就是 Q 是不是? [Aha, entonces es Q, ¿no?]

C: 对。 [Sí.]

I: 还有呢? [¿Y qué más?]

C: 就是 () 啊, 车牌号。 [Es (), la matrícula]. ((Dato protegido))

I: 好的, 好的, 好的。您这个没有机油了是不是? [Vale, vale, vale. Tu coche no tiene aceite, ¿no?]

Descripción: Está en una conversación paralela cuando describe la matrícula. Hay dificultades en la expresión oral. Sin la información no verbal, tiene que deletrear las letras y detallar los números. En China la gente dice las letras según el alfabeto inglés, pero algunas provincias podrían tener diferentes pronunciaciones, por eso el intérprete confirma las letras utilizando el sistema de transcripción fonética Pinyin⁵⁷. Como no

⁵⁵ Página de consulta: <https://diccionario.reverso.net/espanol-definiciones/%20claro>

⁵⁶ Página de consulta: <https://diccionario.reverso.net/espanol-definiciones/%20claro>

⁵⁷ Pinyin es un “system for transliterating Chinese ideograms into the Latinalphabet, adopted by the People's Republic of China in 1979” según Diccionario Inglés Collins. <https://www.collinsdictionary.com/es/diccionario/ingles/pinyin>

entiende la pronunciación de las letras, la cliente las describe según los símbolos que las componen.

Después de saber la matrícula del coche, el intérprete hace otra pregunta en sus propias palabras en lugar de indicar la matrícula directamente a la operadora. No ha tomado una posición neutral.

Sección 7:

I: 好的, 好的, 好的。您这个没有机油了是不是? [Vale, vale, vale. Tu coche no tiene aceite, ¿no?]

{Conversación paralela larga describiendo sus dudas sobre la retirada del coche.}

C: 对啊, 我理解就是加个油就可以了, 他为什么还要拖车呢? [Eso, lo que pienso es solamente que hay que añadir aceite, ¿por qué quiere retirar mi coche?]

I: 好的, 好的。[Vale vale.]

C: 我觉得没有必要啊。[No creo que sea necesario.]

I: 你不要, 不要紧张, 我跟他说明啊。[No, no te pongas nerviosa, se lo digo.] Eh, compañera, compañera.

U: Dime, dime.

I: Eh... Matrícula (). ((Dato protegido)).

U: Sí, pero me tienes que decir las letras.

I: (). ((Dato protegido))

U: () ¿Es (), la primera? ((Datos protegidos.))

I: Sí. 小姐? 小姐? 喂? [¿Señorita? ¿Señorita? ¿Hola?]

C: 哦, 您说, 您说。[Sí, dime, dime.]

I: 那个第一个字母, 怎么拼的? 你给我讲个英语吧, 英语有这个字母的。你说 (). [Pues la primera letra, ¿cómo se escribe? Dímelas en inglés, ¿vale? El inglés tiene esta letra. Dime (.)].

{Hablan los tres a la vez}

C: Four, four, seven, two, five.

U: Sí. ((Han saltado al intérprete. El operador contesta directamente al cliente)).

I: 那个第一个字母, 第一个字母。[Pues la primera letra, la primera letra.]

C: 这是车牌号码, 前面是四个阿拉伯数字嘛。[Es el número de la matrícula, los cuatro primeros son números arábigos.]

I: 对对，我已经拿到了。可是我需要你那个字母，后面那三个字母。第一个字母不清楚。 [Sí sí, ya los tengo, pero necesito las letras, las últimas tres letras. No se entiende muy bien la primera letra.]

C: 就是那个 G，然后一个 C，你能知道吗？ [Pues es G, y luego una C, ¿entendido?]

I: 啊，就是那个 ABCDEFG 那个 G, 就是那个，那个像半圆，镰刀那个是不是？ [Aha, pues es G de ABCDEFG, pues es ese, ese que parece un semicírculo, como una hoz, ¿no?]

C: 对，对，对。 [Sí sí sí.]

I: 哦好，好，谢谢。 [Vale, bien, gracias.] Eh, compañera...

U: Sí, dime dime.

I: No, es G.

U: Ah vale, G. Y dice que ha llamado a (.).

I: Eh, no no. Escucha. Es que dice que lleva ahí con un coche más, porque se lleva su coche y no lo... que sólo tiene que echar gasolina, combustible. Sólo tiene que llenar tanque y ya está, no tiene más cosas. Entonces pregunta por qué se va a llevar su coche.

Descripción: Después de hacerle la pregunta al cliente en sus propias palabras, ha tenido una conversación paralela muy larga, y después vuelve a interpretar las primeras preguntas de la cliente. El proceso de interpretación de esta parte se desarrolla de la siguiente manera:

Interpreta la pregunta (1) del profesional → La cliente contesta → Hace otra pregunta (2) propia a la cliente → Conversación paralela muy larga → Interpreta la respuesta a la pregunta (1) → Confirma la información → Interpreta la información confirmada de la pregunta (1) → Interrumpe la frase del profesional, interpreta la respuesta a su pregunta (2).

Si interpretara directamente las palabras de la cliente sin hacer preguntas propias, el proceso sería el siguiente:

Interpreta la pregunta del profesional → La cliente contesta → Interpreta la respuesta de la cliente → Confirma la información → Interpreta la información confirmada → La parte profesional hace otra pregunta → Interpreta.

Podemos ver que el trabajo se ha complicado bastante. Y además, el intérprete interpreta en tercera persona. Hay problemas sintácticos. Ha consolado a la cliente con sus propias palabras. En esta sección aparece otra vez cierta dificultad a la hora de deletrear las letras.

Sección 8:

U: A ver, nosotros tenemos aquí que tiene un testigo de aceite. A ver un momento.

I: Sí, aha.

U: Vale, ya está. Pregúntale si ya está allí la grúa.

I: 喂? 喂? [¿Hola? ¿Hola?]

((La cliente no está en manos libres, ha pasado el teléfono al conductor de la grúa sin avisar al intérprete.))

{El conductor de la grúa habla un minuto en español.}

U: Oye, oye, tenemos un intérprete. Un momento.

I: Sí, ¿me escuchas?

U: Sí, estáis los tres en línea.

{El conductor de la grúa habla con la operadora española explicándole el problema mecánico del coche}

(60s)

I: Entonces, hay que llevarlo al taller, ¿no?

U: De acuerdo, pues me podéis mantener un momento que voy a hablar con la compañera. Perdona, ¿cómo es su nombre? Vale, perdona un momento.

I: Compañera, ¿me quedo aquí todavía?

{Habla el conductor de la grúa con el intérprete mientras el operador hace una consulta.}

U: ¿Sigue en línea?

I: Sí, sí compañera. Habla conmigo.

Descripción: Vemos un caso especial en esta parte, Se incorpora la cuarta parte a la conversación, que es el conductor de la grúa quien está al lado de la chica china. Su incorporación interrumpe la interpretación. La cliente china ha dejado el teléfono al conductor de la grúa. Cuando el intérprete habla con la cliente, el conductor habla directamente en línea, y resulta una conversación en español entre la profesional, el conductor y el intérprete, lo cual no es una interpretación. La parte profesional está intentando recuperar este proceso diciendo “oye, oye, tenemos un intérprete. Un momento”. Pero el conductor sigue hablando.

Sección 9:

U: Explícale a esta señora que el problema no es la gasolina porque el vehículo arranca. Es un problema de aceite y lo podemos solucionar. Si quiere que lo solucionemos, lo hacemos y puede seguir. Al coche no le falta gasolina.

I: Pero compañera, ¿la reparación hay que hacerla en el taller o in situ?

U: No hombre, es que él tiene una para sacar el exceso, está en la base, que es una base cercana. En el metro X, que es nada, son cuatro minutos.

I: Vale, vale. 喂? 喂? [¿Hola? ¿Hola?]

C: 喂? 喂? 能听到吗? [¿Hola? ¿Hola? ¿Me oyes?]

I: Vale. 喂? 喂? 哦他, 我的妈呀! _ [¿Hola? ¿Hola? Pues él. !Madre mía!]

C: 哦, 那情况是什么样啊? [Pues, ¿cuál es la situación?]

I: 他跟你说啊, 他说他检查过了, 他说你那个车子不是没有油, 没有, 没有汽油, 他说没有汽油的话是发不动的。他说你那个机油啊, 机油是过量的。[Te dice, dice que ya ha hecho una revisión, dice que no es un problema de la gasolina, no, no gasolina, dice que no se puede conducir sin gasolina. Dice que tu aceite, tienes demasiado aceite.]

Descripción: Al final, la cliente china vuelve a la llamada. El intérprete interpreta en tercera persona, y ha hecho una aclaración a la parte profesional sobre la información que no está muy clara. Antes de interpretar, ha confirmado si la cliente china está en manos libres. Pero ha hecho una interjección “我的妈呀! [!Madre mía!]” durante la interpretación. La complicación de la interpretación le ha generado estrés.

Sección 10:

I: 他跟你讲啊，他说他检查过了，他说你那个车子不是没有油，没有，没有汽油，他说没有汽油的话是发不动的。他说你那个机油啊，机油是过量的。[Te dice, dice que ya ha hecho una revisión, dice que no es un problema de gasolina, no, no gasolina, dice que no se puede conducir sin gasolina. Dice que tu aceite, tienes demasiado aceite.]

C: 是不是没有机油？[No tienes aceite, ¿no?]

I: 不是。机油太多了。那个机油超过量了，所以就影响到了，所以就出了问题。不是汽油的问题，是机油的问题。[No. Demasiado aceite. Entonces afecta al coche, y tiene un problema. No es un problema de gasolina, sino de aceite.]

C: 怎么处理呢？[¿Y cómo lo resolvemos?]

I: 他是说，要把你那个车子啊，要带到他那个最近的一个基地那里，要，要，要检查，要看一下，在那边修。那你怎么去呢，就是他会，那个拖车嘛，现在有个拖车是不是？[Ha dicho que quiere llevar tu coche, va a llevar tu coche a su taller más cercano, va, va, va a hacer una revisión, lo mira, va a repararlo allí. ¿Y cómo vas? Pues él va a... pues con la grúa, ahora hay una grúa, ¿no?]

C: 对。[Sí.]

I: 他有那个拖车，然后把你那车子托上去，你就跟着他坐那个车，到他那个基地去。然后他要检查。最好你快一点，因为现在天快黑了，就是说，那他早点带到那里去，然后，之后的你找(.)，我现在在问他以后你要怎么办，好不好？[Hay una grúa, y luego esa grúa se va a llevar tu coche, y luego tú con la grúa te vas al taller. Y luego van a revisarlo. Mejor date prisa porque ya se está haciendo tarde, es decir, que te lleven allí pronto, y luego, luego buscas (.), le voy a preguntar ahora qué necesitas hacer después, ¿vale?]

C: 好。行。那走。[Vale, vale, entonces voy.]

Descripción: Una conversación muy larga, el intérprete en esta parte actúa como fuera el operador, en lugar de limitarse a interpretar sus palabras, está explicando con mucha paciencia a la cliente la situación y la posible solución. Y al final de esta conversación dice al cliente “之后的你找(.)，我现在在问他以后你要怎么办，好不好？(“luego buscas (.), le voy a preguntar ahora qué necesitas hacer después, ¿vale?”). En este sentido, podemos decir que el intérprete está jugando un papel de coordinador entre las dos partes, no está solamente interpretando. Interpreta en tercera persona, pero no literalmente, no es neutral ni invisible.

Sección 11:

C: 那这个费用呢? 费用的话是多少啊? [¿Y el gasto? ¿Cuál sería el gasto?]

I: Eh, compañera.

U: Dime, dime.

I: En este caso, ella no tiene que pagar nada, ¿no?

Descripción: Hay una modificación de la pregunta, aunque son parecidas, no son las mismas. Sigue utilizando la tercera persona en la interpretación.

Sección 12:

U: Ella... eso que lo hable con la oficina. Nosotros somos la asistencia o sea que (.).

{...}

I: 他说我们这个保险公司啊, 只负责就是, 在公路上出了问题我们负责修的, 啊, 修的, 那你要是租车呢, 方面的话你得问他。[Dice que nuestra empresa de seguros, sólo se encarga de reparar averías que ocurran en carretera, ahh, reparar, pues si alquilas el coche, tienes que preguntarle a ellos.]

Descripción: Hay una modificación de la información, la parte profesional es de la Asistencia en Carretera, el intérprete interpreta de la siguiente manera “他说我们这个保险公司啊 (...) (“Dice que nuestra empresa de seguro (...)”). El intérprete aún no está muy claro de la identificación de la parte de profesional, a lo mejor porque tiene muchas empresas que colaboran con la empresa de interpretación telefónica, y al principio de la conversación la parte profesional tampoco ha dicho de qué empresa es.

Sección 13:

I: Eh, compañera. ¿Tengo que decirle algo a ella o no? Ella se tiene que personar en la empresa, ¿no?

U: Exactamente, tú dile que ella tiene que acompañar a mi compañero a la grúa y le van a intentar solucionar el problema para que continúe, ¿vale?

I: Vale, y ya con eso me despido de ella, ¿no?

U: Sí, sí.

I: Vale.小姐? 小姐? [¿Señorita? ¿Señorita?]

C: 哎，您说。您说。[Sí, dime, dime.]

I: 啊。然后现在就，我们那个就是，对，就是，修理公司啊，不是保险，就是他请你，请您跟我们这个派去的这个人，到他那个，让，然后就是跟着他去，到他那个，到那个基地去修车，好不好？修车以后，要是有问题的话你就是，你跟那个修车公司说。好不好？[Ah, pues ahora, somos pues, sí, somos la empresa de asistencia en carretera, no la compañía de seguro, es decir, que te pide, te pide que vayas con la persona que, que mandamos allí, vas con él a su taller a reparar el coche ¿de acuerdo? Y después de repararlo, si tuvieras más problemas, habla con el taller, ¿vale?]

C: 行，好嘞，好嘞，我知道了。行。[Vale, vale, vale, ya lo sé. De acuerdo.]

I: 嗯，好的，那就这样子啊。祝你旅途顺利啊！谢谢你。[Vale, entonces es así. ¡Te deseamos un buen viaje! Muchas gracias.]

C: 行，好嘞，好嘞。非常感谢！拜拜。[De acuerdo, vale vale. ¡Muchas gracias! Adiós.]

I: 谢谢。拜拜。Gracias, adiós.]

U: X, X, ya ha colgado, era para que me pasaras con (.) bueno, ahora te paso tu referencia.

I: Nada más, adiós.

Descripción: Ha corregido el error anterior sobre la identificación de la empresa. La parte profesional quiere confirmar que la cliente china haya entendido la información. Para finalizar el servicio de interpretación telefónica, ha confirmado que no hay más preguntas y se ha despedido de las dos partes.

Resumen de la grabación VIII: Analizando esta grabación tenemos la siguiente información sobre los elementos fundamentales a tomar en cuenta según la tabla 14:

Tabla 22. Elemento fundamental en la grabación VIII. Fuente: Elaboración propia

ELEMENTO A ANALIZAR	INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA
Mediador o coordinador	Intérprete y coordinador.
Interpretación literal	No interpreta literalmente.

Postura	Ha ayudado a la parte china pidiendo la solución.
Primera o tercera persona	Al principio interpreta en primera persona, y luego todo en tercera persona.
Confidencialidad	No ha podido aclarar su obligación de confidencialidad al principio de la interpretación. Sin embargo, eso no significa que no va a interpretar de forma confidencial.
Autenticidad del contenido	Puesto que hay conversaciones paralelas largas, suele omitir la información que no le parece importante. Intenta interpretar solamente la información que pide la otra parte.
Intervención	Hay muchas interrupciones por aclarar la información.
Notas	No se sabe.
Términos	Sí.
Presesión	Protocolo del inicio interrumpido por ambas partes.
Postsesión	Ha despedido a las dos partes.
Conversaciones paralelas	Hay conversaciones paralelas muy largas entre el intérprete y la parte china.
Control ante los silencios	Hay un silencio de un minuto cuando habla el profesional con el conductor de la grúa.
Expresión	Reexpresa ordenando la información. Pero aun hay problemas sintácticos.
Voz	Interpreta con voz alta porque no se oye muy bien.
Empatía	Sí. La parte de la cliente china estaba enfadada al principio, y no contesta directamente al intérprete. En este caso le ha tranquilizado para que pueda contestar de manera adecuada.
Pedidos extras	No.

Finalización de interpretación	Sí.
Discurso simultáneo	Sí.
Narración oral	Ha tenido un problema en deletrear la matrícula. Puede ser difícil explicar una letra para una persona que no habla español.
Incorporación de otras partes	Sí. Se ha incorporado a la conversación el conductor de la grúa quien habla español para ayudar a la cliente a aclarar su problema.
Integridad	No se incorpora a la conversación desde el principio. Pero interprete hasta el final.
Recepción de voz	La voz es muy baja en la línea, hay retrasos y problemas de cobertura. Ha sido muy difícil la comunicación.
Gestión de los turnos de palabra	Ha intentado controlar el ritmo de la conversación, cuando la mujer china no le contesta, repite las preguntas. Ha confirmado si está en manos libres antes de interpretar.
Factor extralingüístico	Sí.
Conocimiento del contexto institucional	No conoce el contexto que va a interpretar antes de coger la llamada. Necesita que le expliquen los interlocutores lo que pasa y lo que necesitan.
ELEMENTO A ANALIZAR	INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA
Mediador o coordinador	Intérprete y coordinador.
Interpretación literal	No interpreta literalmente.
Postura	Ha ayudado a la parte china preguntando la solución.
Primera o tercera persona	Al principio interpreta en primera persona, y luego todo en tercera persona.
Confidencialidad	No ha podido aclarar su obligación de confidencialidad al principio de la interpretación.

Autenticidad del contenido	En cuando hay conversaciones palareras largas, suele omitir la información que no le parece importante. Intenta interpretar solamente la información que pide otra parte.
Intervención	Hay muchas interrupciones por aclarar la información.
Notas	No se sabe.
Términos	Sí.
Presesión	Protocolo del inicio interrumpido por ambas partes.
Postsesión	Ha despedido a las dos partes.
Conversaciones paralelas	Hay conversaciones palareras muy largas entre el intérprete y la parte china.
Control ante los silencios	Hay un silencio de un minuto cuando habla la parte de profesional con el conductor de la grúa.
Expresión	Reexpresa ordenando la información. Pero aun hay problemas sintáticos.
Voz	Interpreta con voz alta porque no se oye muy bien.
Empatía	Sí. La parte de la cliente china estaba enfatada al principio, y no contesta directamente al intérprete. En este caso le ha consolado para que se tranquilice y que pueda contestar bien.
Pedidos extras	No.
Finalización de interpretación	Sí.
Discurso simultáneo	Sí.
Narración oral	Ha tenido un problema en deletrear la matrícula. Puede ser difícil explicar una letra para una persona que no habla español.

Incorporación de otras partes	Sí. Ha incorporado el conductor de la grúa quien habla español a la conversación para ayudar a la cliente a aclarar el problema que se encuentra.
Integridad	No incorpora a la conversación desde el principio. Pero interprete hasta el final.
Recepción de voz	La voz es muy baja en la línea, hay retrasos y problemas de cobertura. Ha sido muy difícil la comunicación.
Gestión de los turnos de palabra	Ha intentado controlar el ritmo de conversación, cuando la china no le contesta, repite las preguntas. Ha confirmado si está en manos libres antes de interpretar.
Factor extralingüístico	Sí.
Conocimiento del contexto institucional	No conoce el contexto que va a interpretar antes de coger la llamada. Necesita que le expliquen los interlocutores lo que pasa y lo que quieren.

En esta interpretación telefónica entre chino y español se ha incorporado la cuarta parte. La falta de conocimiento de los usuarios sobre el servicio de interpretación telefónica podría complicar mucho el trabajo del intérprete. Por eso, es importante que las dos partes se presenten desde el principio, que el intérprete le indique su función, y se la recuerde si fuera necesario. En esta profesión, el intérprete no sólo trabaja como un intérprete telefónico, sino como coordinador. Piensa en las preguntas y busca soluciones. La parte profesional suele decirle al intérprete: “dile que te diga...”, “pregúntale si ...”, en este caso el intérprete necesita cambiar la frase original sin otra opción, no puede interpretar literalmente al cliente como “你告诉他.....”, “你问一下他.....”. Esto podría confundir los papeles de las dos partes y el intérprete podría actuar como si fuera el operador, porque éste no habla directamente al cliente, sino pide una cosa y deja que el intérprete le haga preguntas.

Cuando hay conversaciones paralelas, los intérpretes resumen la información e interpretan la que le parece útil, en lugar de interpretar todas las frases del interlocutor. A través de esta grabación, podemos ver que el cliente tiene problemas, podría estar enfadado, molesto, o no querer cooperar en el trabajo. El intérprete intenta consolar a la cliente china para que se tranquilice. Hay muchas dificultades en la expresión oral de números y letras. Y podría haber problemas en la cobertura o ruidos en la línea, el intérprete necesita confirmar todo el tiempo y con voz alta que está en manos libres y que la escucha bien.

4.5.9. Análisis de la interpretación telefónica chino-español IX

Esta grabación es muy corta, se acaba nada más empezar porque se ha confundido en el idioma interpretado, se divide pues en 2 secciones. Duración total de 3 minutos y 37 segundos, grabada el 10 de octubre de 2017.

U: Usuario profesional C: Cliente chino I: Intérprete telefónico

Sección 1:

I: Hola, buenas tardes.

U: Hola, soy de (). ((Dato protegido)).

I: Hola, soy X. Mi número es X. Voy a traducir todo lo que diga de forma fiel, neutral y confidencial. Por favor, haga pausas para permitir la interpretación. ¿Me está escuchando?

U: Vale, sí, mire tengo un cliente en línea que ha tenido un accidente con un vehículo de alquiler ¿vale? La matrícula la tengo. Necesito que te diga por favor el número de contrato, el nombre del cliente. Anótese si quiere lo que hay que preguntarle.

I: Vale.

U: Kilómetros del vehículo.

I: Vale si, un momentito. Kilómetros del vehículo. Ha dicho, ¿qué marca del coche, kilómetros...?

U: Sí, los kilómetros del vehículo, el nivel de combustible.

I: Y el combustible, el tipo de combustible también ¿no?

U: Sí, bueno pregúntaselo también, y el número de contrato.

I: Número de contrato ¿no?

U: Número de contrato, dónde (.).

{Interrumpida por el intérprete}

I: El número de contrato de (), ¿no?

U: Sí, eso es.

I: Y nombre y apellido ¿no?

U: Sí, y dónde se encuentra.

I: Sí.

U: Y si necesita otro vehículo de sustitución.

I: Ah, vale, coche de sustitución. Bien.

U: Vale, un segundo, no se retire, un momentito.

(Música de espera)

U: Eh, si, ya puedes hablar.

Descripción: El intérprete ha presentado a la parte profesional correctamente, pero ha sido un inicio demasiado largo, la profesional le ha hecho todas las preguntas que quiere hacer. El intérprete apunta las preguntas una por una, y confirma la información recibida.

Sección 2:

I: 喂? 喂? 喂? Hello? 喂? 喂, 你好! 喂? [¿Hola? ¿Hola? ¿Hola? ¿Hola? Hola! ¿Hola?]

C: Can you speak English? [¿Puedes hablar inglés?]

I: No, no, 我是中国人, 你会说中文吗? [No, no, soy chino, ¿puedes hablar chino?]

C: Can you speak English? [¿Puedes hablar inglés?]

I: 喂? 我是中国人, 你可以说, 说中文吗? [¿Hola? Soy chino, ¿puedes, puedes hablar chino?]

C: No, no, no. I can speak Korean. [No, no, no, puedo hablar coreano.]

I: You are not Chinese? [¿No eres chino?]

C: Yeah, I want speak in Korean. [Sí, quería hablar en coreano.]

I: Ahh, ok, so you are, you don't, you don't ask Chinese, no? [Ahh, vale, entonces eres, no, no pides chino, ¿no?]

C: I'm Korean. [Soy coreano.]

I: Ah, ok, ok. So un moment. [Ah, vale, vale, entonces un momento.]

{Hablan en coreano con el cliente.}

U: Un momento por favor.

I: Creo que es coreano, no habla chino.

U: Un momento por favor.

I: Sí, sí.

C: Hello? Hello?

I: ¿Sí? ¿Sí?

((Se corta la llamada sin avisar))

Descripción: La parte profesional se ha equivocado con el idioma que pide el cliente. El cliente pide coreano, pero la profesional ha contactado a un intérprete chino. Se corta la llamada sin avisar.

Resumen de la grabación IX: A través de esta grabación, tenemos la siguiente información sobre los elementos fundamentales a analizar a partir de la tabla 14:

Tabla 23. Elemento fundamental en la grabación IX. Fuente: Elaboración propia

ELEMENTO A ANALIZAR	INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA
Mediador o coordinador	Intérprete y coordinador.
Interpretación literal	No ha podido empezar la interpretación.
Postura	Ha tomado partido por la parte profesional confirmando a la parte del cliente el idioma interpretado que necesita.
Primera o tercera persona	Explica la situación a la parte profesional en tercera persona.
Confidencialidad	Ha aclarado su obligación de confidencialidad al principio de la interpretación.
Autenticidad del contenido	No ha podido interpretar las frases de la parte profesional porque se ha confundido con el idioma interpretado.

Intervención	Ha hecho la aclaración a la parte profesional en las preguntas.
Notas	Sí.
Términos	Sí.
Presección	Ha facilitado su código de intérprete y explicado su función de trabajo a la parte profesional. La parte profesional le ha dicho todas las preguntas que quiere saber en esta conversación según la tabla 14.
Postsesión	No ha
Conversaciones paralelas	Sí.
Control ante los silencios	No hay momentos de silencio.
Expresión	Comunica con la parte del cliente en inglés.
Voz	Habla con voz alta y clara.
Empatía	No.
Pedidos extras	La parte de cliente necesita un intérprete de coreano.
Finalización de interpretación	Se corta la llamada sin avisar al intérprete.
Discurso simultáneo	No.
Narración oral	No.
Incorporación de otras partes	No.
Integridad	No ha terminado la interpretación porque se ha confundido con el idioma y se ha cortado la llamada sin avisar al intérprete.

Recepción de voz	Bien.
Gestión de los turnos de palabra	Avisa a una parte antes de interpretar a otra parte.
Factor extralingüístico	Sí.
Conocimiento del contexto institucional	No conoce el contexto que va a interpretar antes de coger la llamada.
ELEMENTO A ANALIZAR	INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA
Mediador o coordinador	Intérprete y coordinador.
Interpretación literal	No ha podido empezar la interpretación.
Postura	Ha tomado partido por la parte profesional confirmando a la parte del cliente sobre el idioma interpretado que necesita.
Primera o tercera persona	Explica la situación a la parte de profesional en tercera persona.
Confidencialidad	Ha aclarado su obligación de confidencialidad al principio de la interpretación.
Autenticidad del contenido	No ha podido interpretar las frases de la parte de profesional porque se ha confundido con el idioma interpretado.
Intervención	Ha hecho la aclaración a la parte de profesional en las preguntas.
Notas	Sí.
Términos	Sí.
Presesión	Ha facilitado su código de intérprete y explicado su función de trabajo a la parte de profesional. La parte profesional le ha dicho todas las preguntas que quiere saber en esta conversación desde el

	principio.
Postsesión	No ha
Conversaciones paralelas	Sí.
Control ante los silencios	No hay silencios.
Expresión	Comunica con la parte del cliente en inglés.
Voz	Habla con voz alta y clara.
Empatía	No.
Pedidos extras	La parte de cliente necesita un intérprete de coreano.
Finalización de interpretación	Se corta la llamada sin avisar al intérprete.
Discurso simultáneo	No.
Narración oral	No.
Incorporación de otras partes	No.
Integridad	No ha terminado la interpretación porque se ha confundido con el idioma y se ha cortado la llamada sin avisar al intérprete.
Recepción de voz	Bien.
Gestión de los turnos de palabra	Avisa a una parte antes de interpretar a otra parte.
Factor extralingüístico	Sí.

Conocimiento del contexto institucional	No conoce el contexto que va a interpretar antes de coger la llamada.
--	---

A través de esta grabación podemos ver dos cosas. Primero, que la parte profesional no hace la segunda pregunta después de responder a la primera, sino hace todas las preguntas y dice toda la información que quiere saber de una vez al intérprete desde el principio de la conversación. El intérprete toma notas. En cuanto a la interpretación, si el intérprete interpreta todo literalmente de una vez al cliente, será una interpretación, pero en este caso no se sabe si el cliente podría contestar todo de una vez. Si no toma notas el cliente, es posible que sólo conteste a las preguntas que recuerde; si el intérprete elige interpretar una pregunta después de obtener la respuesta de otra pregunta, actuaría más como un coordinador.

En segundo lugar, un intérprete telefónico puede recibir una llamada errónea, es decir, la petición de un servicio de interpretación telefónica en un idioma que desconoce. Eso nunca pasaría en una interpretación presencial.

4.5.10. Análisis de la interpretación telefónica chino-español X

Esta grabación es una interpretación telefónica realizada en la comisaría que dura en total 18 minutos y 24 segundos, grabada el 13 de octubre de 2017. La analizaremos en 15 secciones.

U: Usuario profesional C: Cliente chino I: Intérprete telefónico

Sección 1:

I: Hola, buenas tardes.

U: Hola.

I: Hola, con número X.

U: Hola, soy X. Necesito que me ayude en la interpretación de un cliente. Le han robado el bolso y demás y se encuentra en la comisaría. Necesito que le pregunte si (.), que te diga la calle donde se encuentra el coche y si necesitan otro coche de sustitución.

I: Vale, pero ha dicho que le han robado algo y que se encuentran en la comisaría ¿no?

U: Sí, están en la comisaría porque les han robado el bolso con las llaves del coche dentro.

I: Ah, vale vale.

U: Ya podéis hablar.

I: Sí, sí.

C: ¿Hola?

I: 喂? [¿Hola?]

C: 喂? 你好? [¿Hola? ¿Hola?]

I: 喂? 哎, 你好。是这样的, 就是您这边是因为那个包被偷了, 所以车钥匙也在里面, 也丢掉了是吗? [¿Hola? Ah hola. Entonces como le han robado el bolso, con la llave del coche dentro, se ha perdido la llave también ¿no?]

C: 是, 没错。对。[Sí, correcto, sí.]

Descripción: Antes de empezar la interpretación telefónica, el intérprete sólo presenta su código de trabajo a la parte profesional. Ha pedido alguna aclaración sobre la situación en que se encuentra el cliente, y confirma al cliente lo que ha entendido antes de realizar la interpretación. Así le ayuda a saber lo que ha pasado y lo que va a interpretar.

Sección 2:

U: (...) Necesito que le pregunte si (.), que te diga la calle donde se encuentra el coche y si ellos necesitan otro coche de sustitución.

{...}

I: 啊, 那个, 那您能告诉我现在您在哪吗?就是街名你知道吗? [Ah, pues, ¿puede decirme dónde está usted ahora? ¿Sabes el nombre de la calle?]

C: 你是说车子的地点还是我现在在哪呢? [¿Dices dónde está el coche o dónde estoy yo?]

I: 嗯, 你现在在哪里? 然后就是那个车子在哪里? 需不需要我们再派一辆车过来? [Pues, ¿dónde estás tú? ¿Y luego dónde está el coche? ¿Necesita que le mandemos otro vehículo?]

Descripción: No interpreta literalmente la frase “la calle donde se encuentra el coche y si ellos necesitan otro coche de sustitución”, si interpretara literalmente sería “请您告诉我您的车现在在什么地方，并且您是否需要换另一辆车呢？ Ha añadido una pregunta propia, que es el lugar donde se encuentra el cliente. Y además, hay una interpretación ambigua que es 需不需要我们再派一辆车过来？ (“¿Necesita que le mandemos otro vehículo?”). Esta frase se puede entender de dos formas: si necesita que le envíen un coche para sustituir ese averiado, o si necesita que se lo envíen para retirar el coche averiado.

Sección 3:

I: 嗯，你现在在哪里？然后就是那个车子在哪里？需不需要我们再派一辆车过来？ [Pues, ¿donde estás tú? ¿Y luego dónde está el coche? ¿Necesita que le mandemos otro vehículo?]

C: 嗯，不用，我们可以搭（ ）过去。但是我们需要拿到钥匙，去开这副车，因为我们之后还有行程要继续走。 [Pues, no hace falta, podemos ir cogiendo (). (La transcritora no entiende al cliente, pues habla en el dialecto de Taiwán). Pero necesitamos tener la llave para conducir porque tenemos que seguir el viaje.]

{...}

U: Vale, pero yo no necesito saber dónde se encuentra el cliente, yo quiero que le pregunte al cliente si va a necesitar otro vehículo de sustitución para (.)

{Interrumpida por el intérprete.}

I: Sí, me ha dicho que necesita otra llave.

Descripción: Interpreta en tercera persona, pero hay que tener cuidado en el uso de “sí” y “no”. La pregunta es “si va a necesitar otro vehículo de sustitución”, contesta “Sí (...)”, pero el cliente ha dicho “不用 [No hace falta]”. Como hemos dicho en el capítulo 3, el uso de “sí” y “no” no es siempre igual en chino y en español.

Sección 4:

I: 哦，好的。那您现在在哪里呢？ [Vale.¿ Dónde está usted ahora?]

C: 我们现在在巴塞罗那的警察局。 [Estamos en la comisaría de Barcelona.]

I: 嗯, 车子呢? [Vale, ¿y el coche?]

C: 稍等我一下。 [Espera un momento.]

I: 嗯。 [Vale.]

C: 车子在 Hostal ((Habla en inglés)) 里面。 [El coche está en el hostel.]

I: 嗯, 那个地址你能告诉我一下吗? [Vale, ¿puedes decirme la dirección?]

C: 你说车子的地址还是我现在的地址? [¿Te refieres a mi dirección o la del coche?]

I: 那个, 两个地址都告诉我一下吧, 就是您现在在哪一个警察局? 还有就是车子是在哪里? [Las dos, dime las dos direcciones, ¿en qué comisaría está ahora ¿y además, en dónde se encuentra el coche?]

C: 好。我现在是位于, 你听得懂西班牙语吗? [Vale, ahora estoy en, ¿hablas español?]

I: 哦对, 我可以, 可以。 [Sí, sí, lo hablo.]

C: 好。你稍等一下。 [Vale, espera.] ((Pide ayuda a la gente que está al lado en inglés para que explique la dirección en español al intérprete.))

Trabajador de la comisaría: ¿Dígame?

I: ¿Usted me puede decir dónde está este chico ahora? La dirección.

Trabajador de la comisaría: Está en la calle Nou... N O U, espacio...

I: ¿Cómo? ¿N O U?

Trabajador de la comisaría: Barambla, tal y como suena, número 76.

Descripción: Hay una conversación paralela larga entre el intérprete y el cliente. El cliente ha pedido ayuda a la cuarta parte, que es el trabajador de la comisaría para que le diga al intérprete el lugar donde se encuentra. Rapidez y fluidez normal.

Sección 5:

I: Sí, me ha dicho que necesita otra llave.

U: Ya, pero nosotros no podemos gestionarle las llaves, lo único que podemos hacer es recoger el coche, llevárnoslo en grúa, y al cliente gestionarle un taxi para ir a la oficina más cercana y le den otro coche. Lo que necesito es que le digas eso al cliente.

I: Vale, vale perfecto. 喂? 喂? {¿Hola? ¿Hola?}

U: Está hablando la gente con el cliente.

I: Vale.

Trabajador de la comisaría: De acuerdo, le voy a decir que le recojan el coche. Así que un taxi a Nouba Rambla X (.).

U: No, sí... pero es que prefiero que me pase al cliente para que el compañero se lo explique, si me hace el favor (.), así lo hacemos mejor.

I: Sí.

Descripción: Se ha incorporado la cuarta parte: como ha escuchado lo que dice el operador, quiere comunicar al cliente chino en inglés lo que dice el usuario profesional. Es decir, que esta cuarta parte quiere sustituir al intérprete para explicar la información al cliente. La operadora rechaza y explica que necesita que se lo diga el intérprete, que sabe cómo funciona su trabajo.

Sección 6:

U: Sí, mira, dile que tienen que estar junto al coche para que la grúa pueda pasar a retirar el vehículo, si no están al lado, la grúa no puede recoger el vehículo. Y desde el lugar donde están con su coche, les mandamos un taxi para ir hasta la oficina a recoger otro.

I: 喂? 你好。[¿Hola? Hola.]

C: 喂? 你好。[¿Hola? Hola.]

I: 是这样的，就是他们现在的意思是，您现在到您的那个车那边，然后他们会派一辆车过来把您的车拖走，然后会给您安排出租车，带您到最近的一个，这个，嗯，他们这个租车办公室，然后您重新取一辆车这样子。[Es así, lo que dicen es: usted ahora va al lugar donde está su coche, y luego le van a mandar una grúa para retirarlo, y luego le van a enviar un taxi, y el taxi le va a llevar a una, pues, eh, la oficina más cercana de alquilar coches, y aquí podrá coger un coche de sustitución.]

Descripción: Interpreta en tercera persona respetando el turno de palabra. Rapidez y fluidez normal.

Sección 7:

C: 好的，那我们还，如果，如果我们还一辆就往马德里的话，我们会不会需要更多的费用？或者是，这样子的状况是怎么样的状况？我们会不会被收取更多的费用呢？[Vale, entonces nosotros, si, si vamos en un, pues a Madrid, ¿nos va a cobrar otros gastos? O sea, ¿qué es esto? ¿Nos va a cobrar más?]

I: 嗯，您是指什么收？就是租车收取费用还是出租车收取费用？[Ehh, ¿a qué gastos se refiere? ¿Gastos de alquilar del coche o gastos del taxi?]

C: 任何的费用, 是, 呃, 您说, 您说我现在要从这里拿一个钥匙, 那么你们把钥匙从马德里寄过来, 要么就是你们从另外一辆给我们对不对, 那么 (.)[Cualquier tipo de gasto, sí, eh, ha dicho, ha dicho que voy a coger una llave desde aquí, entonces nos enviáis una llave desde Madrid, o nos la dais con otro coche, ¿no? Entonces (.)]

{Interrumpida por el intérprete.}

I: 呃不对, 是你们重新拿另外一辆车, 这辆车他们就拖走了。[Ehh no, es así, vosotros vais a coger un coche nuevo, y este coche se lo van a retirar.]

C: 哦他们就拖走了是吧? [Ah, se lo van a llevar, ¿no?]

I: 对, 就是直接, 您到车跟前, 然后他们过去之后把车拖走, 然后给您安排出租车, 您去最近的另外的一个车行直接取一辆新的车这样。[Sí, pues directamente, usted va al lugar donde está el coche, y luego van a recoger su coche. Y después le mandan un taxi, y va usted a otra oficina más cercana para coger otro coche de sustitución.]

C: 那这样没有任何的费用会产生吗? [¿Así no habrá ningún gasto?]

I: 这样的话应该只有出租车的费用, 我可以帮您问一下。[Así sólo el gasto del taxi creo, puedo preguntar.]

C: 哦只有出租车的费用, 麻烦你帮我问一下。[Aha, sólo el gasto del taxi, por favor ¿me puede ayudar a preguntárselo?]

I: 好的。[Vale.] Hola, compañera.

U: Sí, dime.

I: Quiere saber quién va a pagar el taxi.

Descripción: Después de una conversación paralela larga entre el intérprete y el cliente, ha resumido la información en una sólo frase: “Quiere saber quién va a pagar el taxi.” Interpreta en tercera persona. Ha hecho una aclaración cuando no está claro a qué gasto se refiere el cliente chino.

El intérprete en lugar de interpretar la duda del cliente, contesta en sus propias palabras con su conocimiento general: “这样的话应该只有出租车的费用, 我可以帮您问一下。(Así solo el gasto del taxi creo, puedo preguntar)”. Utiliza “compañera” para confirmar si está en manos libres.

Sección 8:

I: Quiere saber quién va a pagar el taxi.

U: No, no, él no tiene que pagar nada. Yo le voy a gestionar tanto la grúa como el taxi. Cuando llegue la grúa y el taxi, que se monten en el taxi y que les lleve a la oficina a recoger el coche.

I: Vale, ¿y usted necesita la dirección donde está el coche?

U: Sí, pregúntele si está en (). ((Dato protegido)).

I: Vale. 喂? [¿Hola?]

C: 喂, 你好。 [Hola, sí.]

I: 他说这个不需要收取任何费用的。然后现在就是您的那个车的地址您能告诉我一下吗? [Dice que no habrá ningún gasto. ¿Y ahora puede decirme la dirección del coche?]

Descripción: Hay omisión de información en la interpretación, interpreta solamente una frase del usuario profesional, que es “él no tiene que pagar nada”. Ha recordado al operador que aún no conocen la ubicación del coche.

Sección 9:

I: 他说这个不需要收取任何费用的。然后现在就是您的那个车的地址您能告诉我一下吗? [Dice que no habrá ningún gasto. ¿Y ahora puede decirme la dirección del coche?]

C: 可以, 你帮我上网查一下。 [Vale, ¿me ayudas a consultar en internet?]

I: 上网查一下? [¿Consultar en internet?]

C: 是这样, 你, 你有 Google maps 吗? [Aha, así, ¿tienes Google maps?]

I: 我这边暂时用不了, 您知道怎么拼写吗? 你给我说一下, 就是拿拼音, 拿那个英语拼一下。 [Aquí de momento no puedo, ¿sabes cómo se escribe? Dime por favor, en Pinyin, deletrámelo en inglés.]

{...}

C: 就是这个名字你打 Google maps 就有地址出来。 [Es este nombre, consúltalo en Google maps y te sale la dirección.]

I: 这个是街名吗? 还是一个酒店名字? [¿Es el nombre de una calle? ¿O el nombre de un hotel?]

C: 这个也算一个酒店, 就是青年旅馆, Hostal。 [También se encuentra como un hotel, es un albergue juvenil, un hostal.]

I: 哦, 哦, 哦。好的。 [Vale, vale, vale. De acuerdo.]

C: 对。 [Sí.]

I: 好的，好的。 [Vale, vale.]

C: 就是我想跟你确认一下说你这边有没有那个微信？因为你这边的发音可能跟咱们不太，跟台湾的英文的发音可能会有一点点的出入，我怕我没有办法很确切的跟你讲到这个地址。那我现在回到去这个地方只要半个小时，大约只需要半个小时左右。那我想要跟你在微信上面保持联系。 [Es que quería confirmar una cosa, ¿tienes WeChat? Porque vuestra pronunciación a lo mejor no es igual que la nuestra, es un poco diferente el inglés en taiwanés, me temo que no puedo decirte correctamente la dirección. Solo tardo media hora en volver, media hora más o menos. Por eso, quería mantener el contacto contigo en WeChat.]

I: 微信，微信的话，微信的话不可以，因为我这边就是负责电话翻译，我跟他说一下，他如果能在网上查到就是没有问题的，好吗？您稍等。 [Wechat, pues Wechat, no se puede con Wechat, porque mi trabajo es interpretar por teléfono, se lo voy a decir, si lo pudiera encontrar en internet no habrá ningún problema, ¿vale? Espere un momento.]

C: 好。 [Vale.]

I: 嗯。 [Sí.] Hola Compañera.

U: Sí, dime.

I: Sí, me dice que el coche está en el hostel que se llama (). ((Datos protegidos)).

U: Sí. Ok.

I: Dice que necesita media hora para llegar.

Descripción: El intérprete y el cliente tienen otra vez una conversación paralela larga. El intérprete ha pedido aclaraciones sobre la información de que no está seguro. El cliente ha pedido que consulte por internet su dirección, y pide el WeChat privado del intérprete, pero éste no ha interpretado esta información al operador profesional, tampoco interpreta todas las palabras del cliente, sólo interpreta la información que le parece útil para el operador.

Utiliza “compañera” para confirmar si está en manos libres. Interpreta en tercera persona. Según este diálogo podemos saber que este cliente es de Taiwan, la forma de pronunciar las letras es un poco diferente en taiwanés y en mandarín chino. Y además en Taiwan se utiliza el chino tradicional, pero en China interior se utiliza chino simplificado. Por eso, podría tener un problema intercultural al deletrear las palabras.

Sección 10:

U: Vale, la grúa va a tardar 30 o 40 minutos en llegar.

I: Vale, pues más o menos igual que él.

U: Dile que mando la asistencia para allá y el taxi también, ¿de acuerdo?

I: Vale, perfecto.

U: Pues muchísimas gracias.

I: Vale, le voy a decir esto. 喂? 喂, 先生您好。 [¿Hola? Hola, señor.]

C: 您好。 [Hola.]

I: 嗯, 他们找到这个酒店了, 然后他们现在就会派车, 还有出租车过去, 可能需要 30 到 40 分钟这样。就是您现在回到这个地点等他们就可以了。 [Sí, ellos han encontrado este hostel, y ahora van a mandar una grúa, y un taxi para allá, tardará 30 o 40 minutos aproximadamente. Es decir, ahora usted sólo necesita volver a ese lugar y esperarlos, nada más.]

Descripción: Interpreta en tercera persona. Añade una frase en sus propias palabras:

“就是您现在回到这个地点等他们就可以了。(Es decir, ahora sólo necesita volver a ese lugar y esperarlos, nada más)”. Ha preguntado si está en manos libres antes de interpretar.

Sección 11:

I: Hola, compañera.

U: Sí, dime.

I: Me ha dicho que no está seguro que puedan llegar juntos, y dice que él está ahí y no tiene contacto y tiene (), no sabe si puede ver a otros compañeros, no los conoce. Entonces pregunta si puede ir a la comisaría a llevarlos y luego van juntos.

U: Vale, entonces no les mando el taxi. Les mando solo la grúa y ya después ellos se gestionan por su cuenta (.) van luego a la oficina a recoger el coche.

I: Vale, ¿pero van a la comisaría a buscarlos?

U: No, a la comisaría no van, la grúa va directamente dónde se encuentra el coche.

I: Vale, vale entiendo. ¿Entonces la grúa va a esperar en la puerta del hostel?

U: Sí, está ahí en la puerta del hotel para que luego puedan ir a recoger el coche.

I: Vale, ¿tienen algún número de teléfono al que puedan llamar?

U: Bueno, puede llamarnos a nosotros, al teléfono de la asistencia.

I: Vale, vale. Perfecto. 喂?先生? [¿Hola señor?]

C: 哎。[Sí.]

I: 你好，是这样，就是他们现在是不能去那个警察局，就是他们那个派出来的车只可以去这个车所在的位置，所以说他们可能不能去警察局去接你。然后他们说是在，这个，就是，就是你们这个酒店的正门口，然后就是如果到时候你见不到他们的话你再打这个电话这样。[Hola, es así, ahora no pueden ir a la comisaría, es decir la grúa que mandan sólo puede ir al lugar donde está el coche, entonces ellos no pueden ir a la comisaría a recogerte. Y luego dicen que, pues, entonces, pues la puerta principal del hostel, y luego si no les ves, volverás a llamar este número.]

Descripción: No vamos a comentar la solución da la operadora, lo analizaremos desde el punto de vista de la interpretación. El intérprete habla en tercera persona, pero tendría que ordenar bien sus frases y mejorar su nivel lingüístico. Se pone, además, de la parte del cliente, da consejos y hace preguntas en sus propias palabras, actuando como un coordinador. No ha interpretado todas las palabras de la parte profesional. Se ha omitido una información muy importante, que es lo que dice el operador: “entonces no les mando el taxi. Les mando solo la grúa y ya después ellos se gestionan por su cuenta (.) van luego a la oficina a recoger el coche”.

Sección 12:

C: 问题是我现在借用警察局的电话。我现在没有任何可以打电话的方式你知道吗？所以我就，就想说，我问你的微信，到时候如果有(.)，我有网络，但是我没有电话。[El problema es que ahora mismo estoy llamando con el teléfono de la comisaría. No tengo ninguna manera de hacer una llamada, ¿sabes? Por eso yo, quería decir, te pido tu WeChat, si pasarán (.), tengo internet, pero no puedo llamar.]

I: 你有我的微信我也联系不到他们。是这样子，就是我是只是电话工作，所以就是您加我微信的话我也联系不到这边的电话，我得需要他们打给我。所以就是您看可不可以您先到这个酒店，然后他们，就是门口，他们过去的话你应该是可以看到的。然后实在不行的话你可以用酒店的电话。[A pesar de que tienes mi WeChat, todavía no puedo conectar con ellos. Es así, yo trabajo solamente por teléfono, y si me añades a tu Wechat, tampoco puedo conectar con ello, necesito que me llamen ellos a mí. Pues, a ver si puedes ir al hostel primero, y luego ellos (), pues la puerta (), puedes verlos si han llegado. Si no funciona esta manera, puedes llamar ellos con el teléfono del hostel.]

Descripción: Normalmente las palabras de una parte de los usuarios son para otra parte de los usuarios, el intérprete sólo está en el medio, pero aquí las preguntas son para el

intérprete, no para la operadora, es una conversación privada en que el cliente pide el contacto privado del intérprete.

Sección 13:

{Conversación paralela muy larga entre el intérprete y el cliente, hablando de la manera de conectarse más tarde.}

C: 那你是他们公司的人吗? 你不是他们公司的人? [¿Entonces eres un trabajador de su empresa? Tú no eres de su empresa, ¿no?]

I: 不是, 我只负责翻译, 然后他们的安排是另外的安排。就是我只是告诉你是怎么去安排, 然后我。[No, soy intérprete, y ellos tienen sus planes. Es decir, sólo te interpreto cómo van a organizarlo, y luego (...)]

{...}

C: 我留我的电话。那他们如果找不到我或是错误的讯息的情况下, 他们可以立即找翻译来做第三方传话, 这样子才是解决的办法, 否则他们要是找不到我没有任何的可以处理的办法。[Te doy mi número. Si ellos no me encuentran o tienen alguna información incorrecta, pueden buscar a un intérprete para transferir la información, así es la solución, si no, no tendrá ninguna manera de solucionarlo si no me pueden encontrar.]

I: Ok. Ok. 很好。[Muy bien.]

C: 这是一个办法。[Esta puede ser una solución.]

I: 好的, 好的, 没问题。您电话是多少? [Vale, vale, no hay problema. ¿Cuál es tu número de teléfono?]

C: 等我一下哦。[Espera.]

I: Compañera, me va a decir su número de teléfono y luego vamos a colgar.

U: Perfecto.

Descripción: En esta parte, podemos ver que el cliente chino no conoce muy bien cómo funciona este servicio de interpretación telefónica, no sabe para quién trabaja el intérprete. Después de una conversación paralela, el cliente ha decidido darle a la parte de profesional su teléfono para poder llamarle más tarde. El intérprete informa a la parte profesional cuando el cliente busca su número de teléfono, control positivo ante el silencio.

Sección 14:

U: Vale, estupendo, pues mando la grúa para allá. Díselo al cliente, que en 30 o 40 minutos estamos allí.

I: 喂，您好，先生。[Hola, señor.]

C: 你好。[Hola.]

I: 哎，他们记下了，然后三十到四十分钟后到那里，如果找不到的话会给您打电话。好吗？[Sí, han tomado notas, y luego llegarán en treinta o cuarenta minutos, te llamarán si no te pueden encontrar, ¿vale?]

{...}

C: 我们可能会比三十分钟再多一些些时间，因为我们走到车站大概需要一些时间的，再加上(.)。[Tardaré más de treinta minutos probablemente, porque tardaremos un tiempo en llegar a la estación y luego (.).]

{...}

I: 好的，嗯。[Vale, sí.] Sí, compañera.

U: Sí.

I: Dice que él va a llegar en 40 minutos más o menos también.

U: Perfecto, pues le mando tanto la grúa como el taxi.

I: 嗯，他们会给你这个拖车还有出租车都会到的。好吗？[Vale, te van a mandar la grúa y el taxi, ¿vale?]

Descripción: Confirma si está en manos libres antes de interpretar, interpreta en tercera persona. Hay modificación de palabras, por ejemplo, el cliente dice que tardara más de treinta minutos probablemente, y el intérprete afirma que va a llegar en 40 minutos más o menos también. Aunque son parecidas, no interpreta las frases de forma fiel.

Sección 15:

U: Perfecto, pues le mando tanto la grúa como el taxi.

I: 嗯，他们会给你这个拖车还有出租车都会到的。好吗？[Vale, te van a mandar la grúa y el taxi, ¿vale?]

C: 好，谢谢你。[Vale, muchas gracias.]

I: 嗯好，谢谢。再见。[Vale, gracias. Adiós.]

C: 好。[Vale.]

U: Gracias, buenas tardes.

Descripción: Para finalizar el servicio, he despedido a las dos partes, sin preguntar si tienen más preguntas.

Resumen de la grabación X: A través de esta grabación podemos tener la siguiente información sobre los elementos fundamentales de analizar según la tabla 14:

Tabla 24. Elemento fundamental en la grabación X. Fuente: Elaboración propia

ELEMENTO A ANALIZAR	INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA
Mediador o coordinador	Intérprete y coordinador.
Interpretación literal	Interpreta respetando los turnos de palabras en las palabras de la parte profesional aunque hay omisiones. Cuando hay conversaciones largas entre él y el cliente chino, suele resumir la información y seleccionar lo que piensa que es útil para interpretar.
Postura	Ha contestado a la parte del cliente chino en sus propias palabras en lugar de interpretar directamente a la parte profesional. Y ha dado consejos a la parte profesional.
Primera o tercera persona	Interpreta en tercera persona.
Confidencialidad	No ha aclarado su obligación de confidencialidad al principio de la interpretación. Sin embargo, eso no significa que no va a interpretar de forma confidencial.
Autenticidad del contenido	Ha añadido palabras propias en la comunicación. Hay omisiones de la información.
Intervención	Ha interrumpido varias veces para aclarar la información.
Notas	No se sabe.
Términos	Sí.
Presesión	Inicio sencillo, sólo ha facilitado su código de intérprete a la parte profesional, nada más.

Postsesión	Finalización sencilla, sólo ha despedido a las dos partes, nada más.
Conversaciones paralelas	Hay conversaciones muy largas entre el intérprete y la parte del cliente chino.
Control ante los silencios	El intérprete ha informado a la parte profesional cuando el cliente chino busca su número de teléfono.
Expresión	Interpreta fluidamente, pero hay problemas sintácticos.
Voz	Interpreta con voz clara y alta.
Empatía	No. Pero ha explicado al cliente porque no le puede dar su Wechat.
Pedidos extras	La parte del cliente le ha pedido que busque su dirección por internet, y que le dé su contacto privado de Wechat para enviar la dirección. Ha hecho preguntas previas al intérprete sobre la empresa para que trabaja.
Finalización de interpretación	Sí.
Discurso simultáneo	Sí.
Narración oral	Dice la dirección y su número de teléfono de forma oral al cliente.
Incorporación de otras partes	Se ha incorporado la cuarta parte que es un trabajador de la comisaría.
Integridad	No incorpora la conversación desde el principio, pero interpreta hasta que termine la conversación.
Recepción de voz	No hay mucho ruido en la línea.
Gestión de los turnos de palabra	Ha confirmado si está en manos libres antes de interpretar. Y ha avisado a una parte antes de interpretar a otra parte.
Factor extralingüístico	Sí.
Conocimiento del contexto institucional	No conoce lo que va a interpretar antes de coger la llamada. Ha aclarado la situación antes de empezar

	el trabajo.
Mediador o coordinador	Intérprete y coordinador.
Interpretación literal	Interpreta respetando los turnos de palabras en las palabras de la parte de profesional aunque hay omisiones. Cuando hay conversaciones largas entre él y el cliente chino, suele resumir la información y seleccionar lo que piensa él útil para interpretar.
Postura	Ha contestado a la parte del cliente chino en sus propias palabras en lugar de interpretar directamente a la parte de profesional. Y ha dado consejos a la parte de profesional.
Primera o tercera persona	Interpreta en tercera persona.
Confidencialidad	No ha aclarado su obligación de confidencialidad al principio de la interpretación.
Autenticidad del contenido	Ha añadido palabras propias en la comunicación. Hay omisiones de la información.
Intervención	Ha interrumpido varias veces para aclarar la información.
Notas	No se sabe.
Términos	Sí.
Presesión	Iniciación sencilla, sólo ha facilitado su código de intérprete a la parte profesional, nada más.
Postsesión	Finalización sencilla, sólo ha despedido a las dos partes, nada más.
Conversaciones paralelas	Hay conversaciones muy largas entre el intérprete y la parte del cliente chino.
Control ante los silencios	El intérprete ha informado a la parte de profesional cuando el cliente chino busca su número de teléfono.
Expresión	Interpreta fluidamente, pero hay problemas

	sintáticos.
Voz	Interpreta con voz clara y alta.
Empatía	No. Pero ha explicado al cliente porqué no le puede dar su Wechat.
Pedidos extras	La parte del cliente le ha pedido que busque su dirección por internet, y que le dé su contacto privado de Wechat para enviar la dirección. Ha hecho preguntas previas al intérprete sobre para qué empresa trabaja.
Finalización de interpretación	Sí.
Discurso simultáneo	Sí.
Narración oral	Dice la dirección y su número de teléfono de forma oral el cliente.
Incorporación de otras partes	Ha incorporado la cuarta parte que es un trabajador de la comisaría.
Integridad	No incorpora desde el principio la conversación, pero interpreta hasta que termine la conversación.
Recepción de voz	No hay mucho ruido en la línea.
Gestión de los turnos de palabra	Ha confirmado si está en manos libres antes de interpretar. Y ha avisado a una parte antes de interpretar a otra parte.
Factor extralingüístico	Sí.
Conocimiento del contexto institucional	No conoce lo que va a interpretar antes de coger la llamada. Ha aclarado la situación que se enfrentan antes de empezar el trabajo.

Podemos ver que a menudo surgen problemas en la explicación de direcciones y nombres, principalmente en la expresión oral de las letras, o bien por el distinto acento y diversas formas de pronunciar las letras, o bien por no saber dónde está. El intérprete de este trabajo tiene mucha paciencia. Como podemos ver, a los clientes chinos les gusta

pedir el WeChat del intérprete, es un fenómeno bastante común. En el caso de que el cliente pide el contacto privado al intérprete, el intérprete telefónico suele rechazar y resolver este problema por su cuenta, en lugar de interpretar a la parte de profesional.

Por último, según lo que dice el cliente de este servicio de interpretación telefónica, podemos ver que no conoce desde el principio las funciones del intérprete, para qué empresa trabaja el intérprete, y cómo funciona un servicio de interpretación telefónica. Se nota que aún existe una falta de conocimiento de los usuarios sobre este tipo de interpretación.

4.5.11. Análisis de la interpretación telefónica chino-español

XI

Esta grabación estaba grabada el 13 de octubre de 2017, sólo dura 2 minutos y 48 segundos, porque no es un servicio de interpretación telefónica exitoso, pero como es un trabajo real, lo insertamos en nuestro corpus también. La analizaremos en una sola sección.

U: Usuario profesional C: Cliente chino I: Intérprete telefónico

Sección 1:

I: ¿Sí?

U: Hola, buenas tardes, mira, soy () de (), ((Dato protegido)). Voy a ver si puedes hablar con unos clientes para preguntarles los datos sobre dónde se encuentran, vale?

I: Vale.

U: Dame un, (.) dime.

I: Mi nombre S, puedes notar mi nombre S?

U: Sí.

I: Mi número (), ((Dato protegido)).

U: () ((Dato protegido)), ¿verdad?

I: Sí. ¿Ese compañía es de () o ()? ¿Cómo se llama? ((Dato protegido)).

U: El coche es de (). ((Dato protegido)).

I: Ah. Vale vale, necesitáis más?

U: Necesitamos saber dónde están.

I: Vale vale, póngame con ().

{Interrumpida por el usuario español.}

U: Dame un momento, te pongo con ellos, gracias.

I: Vale vale, gracias.

{Música} (6s)

I: 喂? [¿Hola?] (5s) 喂? [¿Hola?] (5s) ¿Sí? (10s) ¿Hola?

{Se corta la llamada.}

Resumen de la grabación XI: Como sólo tiene una sección, hacemos un resumen solo en el estudio de esta grabación. La información sobre los elementos fundamentales a analizar según la tabla 14 son los siguientes:

Tabla 25. Elemento fundamental en la grabación XI. Fuente: Elaboración propia

ELEMENTO A ANALIZAR	INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA
Mediador o coordinador	No ha empezado a interpretar.
Interpretación literal	No ha empezado a interpretar.
Postura	No ha empezado a interpretar.
Primera o tercera persona	No ha empezado a interpretar.
Confidencialidad	No ha aclarado su obligación de confidencialidad al principio de la interpretación. Sin embargo, eso no significa que no va a interpretar de forma confidencial.
Autenticidad del contenido	No ha empezado a interpretar.
Intervención	Ha hecho aclaraciones.

Notas	Sí.
Términos	Sí.
Presesión	Ha facilitado su nombre y el código de intérprete.
Postsesión	Se corta la llamada sin avisar al intérprete.
Conversaciones paralelas	Al principio hay una conversación paralela entre el intérprete y la parte profesional para aclarar todas las preguntas.
Control ante los silencios	Cuando hay un silencio largo, ha llamado la atención para confirmar si está en manos libres.
Expresión	Aun no ha empezado a interpretar.
Voz	Habla con voz clara y alta.
Empatía	No.
Pedidos extras	No.
Finalización de interpretación	No ha terminado su trabajo porque se corta la llamada sin avisar.
Discurso simultáneo	No.
Narración oral	No.
Incorporación de otras partes	No.
Integridad	No incorpora la conversación desde el principio, tampoco ha finalizado el trabajo porque se corta la llamada de la parte profesional.
Recepción de voz	Se oye bien.
Gestión de los turnos de palabra	Intenta controlar el ritmo de la conversación.

Factor extralingüístico	Sí.
Conocimiento del contexto institucional	No conoce lo que va a interpretar antes de coger la llamada. Intenta hacer todas las preguntas que quiere saber la parte profesional según la tabla 14 de trabajo.
ELEMENTO A ANALIZAR	INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA
Mediador o coordinador	No ha empezado de interpretar.
Interpretación literal	No ha empezado de interpretar.
Postura	No ha empezado de interpretar.
Primera o tercera persona	No ha empezado de interpretar.
Confidencialidad	No ha aclarado su obligación de confidencialidad al principio de la interpretación.
Autenticidad del contenido	No ha empezado de interpretar.
Intervención	Ha hecho aclaraciones.
Notas	Sí.
Términos	Sí.
Presesión	Ha facilitado su nombre y el código de intérprete.
Postsesión	Se corta la llamada sin avisar al intérprete.
Conversaciones paralelas	Al principio hay una conversación palarera entre el intérprete y la parte de profesional para aclarar todas las preguntas.
Control ante los silencios	Cuando hay un silencio largo, ha llamado la atención para confirmar si está en manos libres.
Expresión	Aun no ha empezado a interpretar.

Voz	Habla con voz clara y alta.
Empatía	No.
Pedidos extras	No.
Finalización de interpretación	No ha terminado su trabajo porque se corta la llamada sin avisar.
Discurso simultáneo	No.
Narración oral	No.
Incorporación de otras partes	No.
Integridad	No incorpora desde el principio la conversación, tampoco ha finalizado el trabajo porque se corta la llamada la parte de profesional.
Recepción de voz	Se oye bien.
Gestión de los turnos de palabra	Intenta controlar el ritmo de la conversación.
Factor extralingüístico	Sí.
Conocimiento del contexto institucional	No conoce lo que va a interpretar antes de coger la llamada. Intenta pedir todas las preguntas que quiere saber la parte de profesional desde el principio de trabajo.

El intérprete pide que anote su nombre y código profesional. Al principio sigue el ritmo, y sabe que es necesario tomar notas. Ha pedido que le haga todas las preguntas de una vez.

Hay una pregunta interesante, que es: “¿Esa compañía es de () o ()? ¿Cómo se llama? ((Dato protegido))”. Podemos ver que la empresa de interpretación telefónica con la

cual trabaja el intérprete tiene más que un proveedor, y podrían ser de diferentes campos. Eso puede explicar porqué en las grabaciones anteriores había algunos intérpretes que no sabían para cuál empresa estaban interpretando.

El usuario profesional corta la llamada después de un tiempo de espera sin avisar. Es decir, no todos los servicios de interpretación telefónica podrían realizarse desde el principio hasta el final de manera satisfactoria, es posible que se corte la llamada por varias razones sin avisar al intérprete en el medio del servicio. Esto no pasa en la interpretación presencial, puesto que los interlocutores no van a desaparecer de repente en el trabajo de interpretación.

4.5.12. Análisis de la interpretación telefónica chino-español

XII

Esta última grabación dura en total 4 minutos y 12 segundos, grabada el 14 de octubre de 2017. La analizaremos en 7 secciones.

U: Usuario profesional C: Cliente chino I: Intérprete telefónico

Sección 1:

I: ¿Sí? Buenas tardes.

U: Hola, buenas tardes, soy () de (). ((Dato protegido)).

I: Sí, soy (), número (), dígame, en qué puedo ayudarle? ((Dato protegido)).

U: Hola (), mira, te voy a poner en conferencia con un cliente chino, vale? Para que le preguntes cuantas personas viajaban en el vehículo que le hemos retirado, ¿vale? Y ().

{Interrumpida por el intérprete.]

I: Ya hemos, ¿ya hemos retirado su coche?

U: Eso, ya hemos retirado el vehículo, llevaba un vehículo de alquiler, y la oficina más cer....

{Interrumpida por el intérprete.}

I: Ah.

U: Y la oficina más cercana donde lo podemos llevar en taxi para que retire un nuevo vehículo sería en Toledo. Entonces es para que le pregunte cuantas personas viajaban en el vehículo, y que le (.).

{Interrumpida por el intérprete.}

I: Ah.

U: Y que le vamos a enviar un taxi al mismo lugar donde se ha retirado el vehículo.

I: Vale vale.

U: para llevarles a Toledo, ¿Vale?

I: Vale, muy bien. {Habla cuando el operador español está hablando.}

U: Os pongo

I: Nos, sí sí. {Habla cuando el operador español está hablando.}

U: Os pongo en conferencia, ya podéis hablar.

I: 喂? [¿Hola?]

C:喂, hello. [Hola, hola.]

I: 喂, 你好。 [Hola, hola.]

C:喂。 [Hola.]

I: 我们想知道现在你们车上一共有几个人? [Queremos saber ¿cuántos pasajeros viajan en tu coche?]

Descripción: Ha presentado su nombre y código profesional al operador profesional, pero no se ha presentado al cliente chino. Interpreta en primera persona del plural en las palabras del profesional. Ha hecho aclaraciones acerca de la información de que no está seguro, pero hay muchas expresiones que interrumpen las palabras del profesional como “Ah”. Después de explicarle la situación la parte de profesional, empieza a interpretar.

Sección 2:

I: 就你跟另外一个人是不是, 两个人? [Pues tú y otra, ¿no? ¿Dos personas?]

C: 对对, 是的。 [Sí, sí, sí.]

I: 因为我们现在要派计程, 嗯, 那个那个出租车过去, 你等一下, 你等一下哦。我跟那个小姐讲一下。 [Porque ahora vamos a enviarte un taxi, va un taxi para allá. Espera, espera. Voy a comentárselo a la señorita.]

I: Sí, ¿compañera?

U: Sí, dime ().

I: Dos personas.

U: ¿Viajan dos personas?

I: Sí

U: Vale.

I: Y otra compañera, sí.

U: Pero en total ¿cuántas personas son? ¿Dos o tres?

I: No, dos, dos.

Descripción: Rapidez y fluidez normal. Avisa a una parte antes de interpretar a otra, y confirma si está en manos libres antes de interpretar. Utiliza la primera persona del plural en cuanto interpreta lo que dice el operador profesional. Hay que tener en cuenta los números interpretados.

Sección 3:

U: Vale, pues pregúntale si están en el mismo lugar donde se ha retirado el vehículo para enviarles un taxi.

I: Vale vale.

I: 喂? [¿Hola?]

C: 喂? [¿Hola?]

I: 你们就是车上只有两个人是不是? 不是三个人, 两个人对不对? [Entonces en el coche sólo hay dos personas, ¿no? No tres, dos, ¿no?]

C: 是两个人, 对的。[Sí, dos, sí.]

I: 好的, 还有先生, 我们。[Vale, y demás, señor, nosotros.]

{Interrumpida por el cliente.]

C: 还有行李, 还有行李。[También tenemos equipaje, también tenemos equipaje.]

I: 哦好的。[Vale, de acuerdo.]

C: 还有行李。[También tenemos equipaje.]

I: 很多行李吗? [¿Tienen mucho equipaje?]

C: 啊不多, 一大一小两个箱子吧。[Ah, no mucho, una maleta grande y otra pequeña.]

I: 好的好的，那你们现在是不是还在那个刚才那个拖车把你们车子拖走的地方呢？还在原地吗？ [Vale, vale, entonces ahora estáis en el mismo lugar donde se retiró el coche, ¿no? ¿Estáis allí en el mismo lugar?]

C: 对对对对对，还在原地，还在原地。 [Sí sí sí sí sí, todavía estamos aquí, estamos aquí en el mismo lugar.]

I: 好的，好的，好的。你请等一下哦。 [Vale, vale, espera.]

I: Emmm... compañera? compañera?

U: Dime.

I: Sí, sí, todavía están en el sitio donde le han retiró el vehículo,

U: Vale, sí, dime qué, dime qué.

{Interrumpida por el intérprete.}

I: Son dos personas, son dos personas, pero tienen como dos maletas.

Descripción: Ha confirmado los números de pasajeros antes de interpretar las palabras de la profesional. Interpreta en tercera persona en las palabras del cliente. Utiliza “compañera” para llamar la atención de la operadora. Rapidez y fluidez adecuadas.

Sección 4:

U: Dile que le voy a enviar un taxi.

I: Sí.

U: ¿Para qué? Para llevarlos a la oficina de Toledo donde tendrán un nuevo vehículo, vale?

I: Ah, vale, y ¿cuánto tiempo va a tardar?

U: Pues, en 15-20 minutos como mucho el taxi estará allí.

Descripción: Ha hecho una pregunta en sus propias palabras, preguntando por el tiempo que va a tardar el taxi en llegar al sitio donde está el coche.

Sección 5:

I: Vale, muy bien, vale, sí.

I: 喂? 喂? [¿Hola? ¿Hola?]

C: 喂, 你说。 [Sí, dime.]

I: 他说啊。[Ha dicho que.]

{Interrumpida por el cliente chino.}

C: 听不见。[No te oigo.]

I: 啊? 听得见吗? 听得见吗? [¿Ah? ¿Me oyes? ¿Me oyes?]

C: 听见, 听见。[Sí, sí.]

I: 他说我们现在的保险公司。[Dice que nuestra empresa de seguros.]

{Interrumpida por el cliente.}

C: 听见, 听见, 听得见的。[Sí, te oigo, te oigo, te puedo oír.] ((Hay un retraso de la voz)).

I: 听得见的哦? 听得见吗? [¿Me oyes? ¿Me oyes?]

C: 啊, 听得见, 你说。[Sí, puedo, dime.]

I: 他说。[Ha dicho.]

C: 听得见, 听得见。[Puedo oírte, puedo oírte.]

Descripción: Antes ha interpretado las palabras de la operadora en primera persona del plural, ahora interpreta en tercera persona. Hay problemas en la cobertura, y podemos ver que hay un retraso de la voz en la línea.

Sección 6

U: Dile que le voy a enviar un taxi.

I: Sí.

U: ¿Para que? Para llevarlos a la oficina de Toledo donde tendrán un nuevo vehículo, ¿vale?

{...}

U: Pues, en 15-20 minutos como mucho el taxi estará allí.

{...}

I: 我们要派, 请你在原地再等二十分钟, 我们会派, 就是那个, 派一个出租车过去接你们。[Vamos a mandároslo, por favor esperad allí veinte minutos, vamos a mandaros, pues, a mandar un taxi a recogeros.]

C: 出租车? [¿Taxi?]

I: 对对, 把你们送到那个(.)。[Sí sí, os llevaría a pues (.).]

{Interrumpida por el cliente.}

C: 好的好的。 [Vale, vale.]

I: 把你们送到那个 Toledo 去那, 再给你们那个, 在车行那儿, 再给你们那个车子安排一下, 好吗? [Os llevará a Toledo, y luego os da, pues, en la oficina del alquilar de coche, os organizará la cuestión del coche, ¿vale?]

C: 好。 [Vale.]

I: 你先在那等。 [Esperad allí primero.]

C: 好的, 好的, 好的, 好的。 [Vale, vale, vale, vale.]

Descripción: Interpreta otra vez en primera persona del plural las palabras de la profesional. No hay omisión ni modificación de información. Ha añadido palabras propias por ejemplo “你先在那等”。 [“Espera allí primero”].

Sección 7:

C: 好的, 好的, 好的, 好的。 [Vale, vale, vale, vale.]

I: 明白了? 好的, 再见。 [¿Entendido? Vale, adiós.]

C: 谢谢! [¡Gracias!]

I: 好, 再见, 拜拜。 [Vale, adiós, adiós.]

C: 拜拜。 [Adiós.]

I: ¿Sí?

U: Sí, todo bien, ¿no?

I: Todo bien, sí sí, que allí en Toledo os van a dar otro vehículo, ¿no?

U: Eso es, perfecto, ahora te paso su referencia.

I: Sí.

U: Venga, saludo, buenas tardes.

I: Buenas tardes, adiós.

Descripción: Ha confirmado la comprensión de la información interpretada. Para finalizar este servicio, se despide de las dos partes sin preguntar si tienen más preguntas.

Resumen de la grabación XII: A través de esta grabación podemos tener la siguiente información sobre los elementos fundamentales a analizar que producimos en la tabla 14:

Tabla 26. Elemento fundamental en la grabación XII. Fuente: Elaboración propia

ELEMENTO A ANALIZAR	INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA
Mediador o coordinador	Intérprete y coordinador.
Interpretación literal	Interpreta respetando los turnos de palabras.
Postura	Ha hecho preguntas propias a la parte profesional para facilitar al cliente chino.
Primera o tercera persona	Interpreta en tercera persona en las palabras del cliente chino, y en primera del plural en las palabras de la parte profesional.
Confidencialidad	No ha aclarado su obligación de confidencialidad al principio de la interpretación. Sin embargo, eso no significa que no va a interpretar de forma confidencial.
Autenticidad del contenido	Interpreta de forma fiel.
Intervención	Ha interrumpido varias veces para aclarar información.
Notas	No se sabe.
Términos	Sí.
Presesión	Ha dicho su nombre y su código de intérprete a la parte profesional.
Postsesión	Ha confirmado si la información que interpreta a ambas partes está clara. Ha despedido a ambas partes.
Conversaciones paralelas	Sí.

Control ante los silencios	No hay silencios.
Expresión	Reexpresa con frases fluidas.
Voz	Interpreta con voz clara, alta y agradable.
Empatía	No.
Pedidos extras	No.
Finalización de interpretación	Sí.
Discurso simultáneo	Sí.
Narración oral	No.
Incorporación de otras partes	No.
Integridad	No incorpora desde el principio la conversación, pero interpreta hasta que termine la conversación.
Recepción de voz	Ha tenido algún problema en la recepción de la voz.
Gestión de los turnos de palabra	Avisa a una parte antes de interpretar a la otra, y ha confirmado si están en manos libres.
Factor extralingüístico	No.
Conocimiento del contexto institucional	No conoce lo que va a interpretar antes de coger la llamada. Ha aclarado la situación antes de empezar el trabajo.
ELEMENTO A ANALIZAR	INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA
Mediador o coordinador	Intérprete y coordinador.
Interpretación literal	Interpreta respetando los turnos de palabras.

Postura	Ha hecho preguntas propias a la parte de profesional para facilitar al cliente chino.
Primera o tercera persona	Interpreta en tercera persona en las palabras del cliente chino, y en primera del plural en las palabras de la parte de profesional.
Confidencialidad	No ha aclarado su obligación de confidencialidad al principio de la interpretación. Pero eso no significa que no va a interpretar con forma confidencial.
Autenticidad del contenido	Interpreta con forma fiel.
Intervención	Ha interrumpida varias veces para aclarar información.
Notas	No se sabe.
Términos	Sí.
Presesión	Ha presentado su nombre y código de intérprete a la parte de profesional.
Postsesión	Ha confirmado si están claro sobre la información que interpreta a ambas partes. Ha despedido a ambas partes.
Conversaciones paralelas	Sí.
Control ante los silencios	No hay silencios.
Expresión	Reexpresa con frases fluidas.
Voz	Interpreta con voz clara, alta y agradable.
Empatía	No.
Pedidos extras	No.
Finalización de interpretación	Sí.

Discurso simultáneo	Sí.
Narración oral	No.
Incorporación de otras partes	No.
Integridad	No incorpora desde el principio la conversación, pero interpreta hasta que termine la conversación.
Recepción de voz	Ha tenido algún problema en la recepción voz.
Gestión de los turnos de palabra	Avisa a una parte antes de interpretar a otra parte, y ha confirmado si están en manos libres.
Factor extralingüístico	No.
Conocimiento del contexto institucional	No conoce lo que va a interpretar antes de coger la llamada. Ha aclarado la situación que se enfrentan antes de empezar el trabajo.

Como la interpretación telefónica se realiza mediante un teléfono, es posible tener problemas de cobertura, en esta interpretación ha habido un retraso de la voz en la línea. Y podemos ver que cuanto más claramente explica el operador la situación, menos dificultad habrá en la interpretación. Es decir, que la formación de los usuarios también es importante para mejorar la calidad del trabajo de interpretación telefónica. Se suele usar la primera persona del plural en la interpretación de las palabras del operador profesional, y la tercera persona para interpretar las palabras del cliente.

4.6. Resultados de la investigación

Después de analizar las 12 grabaciones, podemos recopilar los resultados de la investigación. Hemos dividido las grabaciones de interpretación telefónica reales en secciones. La primera interpretación se ha realizado por un intérprete no formado, que

justamente por eso aparece más agobiado que los demás intérpretes con más experiencia y formación. Pero ninguna de ellas ha superado los 20 minutos. Se trata, pues, de un tipo de servicio de corta duración:

Tabla 27. Duración de cada grabación. Fuente: Elaboración propia

Código de grabación	Duración de la interpretación telefónica
Grabación I	7 minutos y 45 segundos
Grabación II	8 minutos y 18 segundos
Grabación III	8 minutos y 59 segundos
Grabación IV	6 minutos y 42 segundos
Grabación V	12 minutos y 37 segundos
Grabación VI	10 minutos y 26 segundos
Grabación VII	19 minutos y 13 segundos
Grabación VIII	15 minutos y 55 segundos
Grabación IX	3 minutos y 37 segundos
Grabación X	18 minutos y 24 segundos.
Grabación XI	2 minutos y 48 segundos
Grabación XII	4 minutos y 12 segundos

Al principio de este capítulo, hemos expuesto la tabla 14 que incluye las funciones y comportamientos de los intérpretes presenciales, pero la de la interpretación telefónica está pendiente de completar. A través de nuestro estudio de estos elementos en cada

grabación, hemos podido crear la siguiente tabla:

Tabla 28. Resultado de los elementos analizados para la interpretación telefónica.
Fuente: Elaboración propia

VARIABLES	INTERPRETACIÓN PRESENCIAL	INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA
Intérprete, mediador o coordinador	El intérprete suele ser invisible, el público no debería notar la aportación del intérprete porque no han venido a escucharle a él.	El intérprete no trabaja solo como un intérprete que se limita a transferir la información del orador, sino que trabaja como intérprete y coordinador.
Interpretación literal	Interpreta literalmente, respeta los turnos de palabra.	Suele interpretar respetando los turnos de palabra e interpretando lo que dice el operador. En cuanto a las palabras del cliente, suele resumir la información y solo interpreta lo que le parece útil, sobre todo cuando hay conversaciones paralelas largas.
Postura	No toma partido por ninguna de las partes.	El intérprete suele hacer preguntas con sus propias palabras o contestar a una parte actuando como fuera otra parte.
Primera o tercera persona	Suele interpretar en primera persona.	Suele interpretar en primera persona del plural para expresar las palabras del profesional, y en tercera persona para expresar las palabras del cliente. Creemos que lo más importante es no mezclar la primera y la tercera persona en la misma frase interpretada.
Confidencialidad	Respeto la confidencialidad en todo momento.	No pregunta a los clientes sus datos privados. Sin la información no verbal, no conoce la identificación de los usuarios.
Autenticidad del contenido	Suele ser honesto, no puede añadir ni omitir.	Cuando hay conversaciones paralelas largas, el intérprete suele elegir solamente la información que pide el operador o que le parece útil para interpretar.

Intervención	Podría utilizar el protocolo de intervención si es necesario. En la interpretación presencial, el intérprete no interrumpe tan frecuentemente.	Se usan a menudo protocolos de intervención para aclarar información cuando sea necesario. En la interpretación telefónica, el intérprete interrumpe muy a menudo.
Notas	Toma notas en todo el proceso de interpretación, y de todas las palabras, tanto las importantes como las no importantes.	Suele tomar notas sobre todo de cifras, nombres, datos numéricos y preguntas. No todos los intérpretes toman nota de todas las frases.
Términos	Tendría que tener conocimiento de los términos del campo que interpreta.	Tendría que tener conocimiento de los términos del campo que interpreta.
Presesión	Indica la función de su trabajo antes de interpretar a ambas partes.	Indicar el nombre, el código de intérprete, y tendría que asegurarse que el cliente tiene el teléfono en mano libre.
Postsesión	No se despide, interpreta las frases de despedida de las dos partes.	Suele asegurarse de que los usuarios no tienen más preguntas y se despide de los interlocutores.
Conversaciones paralelas	La conversación suele ser larga, pero no hay muchas conversaciones paralelas entre el intérprete y el orador.	En la interpretación telefónica, la conversación suele ser corta, pero hay conversaciones paralelas frecuentemente, sobre todo entre el intérprete y el cliente. Cuando hay una conversación paralela, el intérprete suele resumir la información para tener una respuesta eficaz, y omitir la información que le parece inútil.
Control ante los silencios	Interpreta inmediatamente cuando termina el orador, no suele tener situaciones de muchos silencios.	Tendría que saber controlar su reacción ante los silencios cuando una parte va a buscar algo o incluso sale un rato, que pueden parecer desafiantes para el intérprete.
Expresión	Tendría que reexpresar la información obtenida con frases fluidas y sin problemas sintácticos.	Tendría que reexpresar la información obtenida con frases fluidas y sin problemas sintácticos. Pero se suelen utilizar muchas expresiones

		como “ehh”, “emm”, “ahh”.
Voz	Suele interpretar con una voz clara y agradable.	Suele hablar con una voz clara y agradable. Pero en cuanto hay ruidos y problemas de cobertura, habla con voz muy alta.
Empatía	Normalmente no consola al cliente, dependiendo del tipo de interpretación.	Si el cliente está enfadado o tiene una fuerte tensión emocional, el intérprete a veces lo consola con frases sencillas.
Solicitudes extras	En el proceso de interpretación, los oradores no suelen pedir ayudas o información privada del intérprete.	Los clientes chinos suelen pedir el contacto de WeChat privado del intérprete para facilitar el servicio.
Finalización de la interpretación	Termina de interpretar cuando finaliza la conversación.	Podría tener clientes que no quieren colgar el teléfono cuando el profesional quiere finalizar el servicio.
Discurso simultáneo	El intérprete interpreta después de terminar de hablar el orador excepto en interpretación simultánea.	En el teléfono pasa a menudo que hablan dos partes o incluso tres partes a la vez por el retardo y por no oír bien.
Expresión oral	Es posible realizar una traducción a la vista.	A menudo hay problemas a la hora de deletrear las palabras. Sólo puede describir las cifras o palabras oralmente.
Incorporación de otras partes.	Como están cara a cara, se sabe cuando se incorpora un nuevo orador.	Con la falta de información no verbal, necesita que el intérprete sepa reconocer los diferentes oradores según la voz y el contenido de la palabra.
Integridad	Interpreta desde el principio hasta el final.	El intérprete frecuentemente incorpora un servicio de interpretación telefónica desde la mitad de la conversación sin saber qué ha pasado antes.
Conexión de voz	No va a tener problema en recibir la voz por estar cara a cara. No afecta el ruido.	Podría haber ruidos de fondo o retraso de las palabras. Es posible tener problemas de cobertura y del tono de voz.
Gestión de los turnos de palabra	Interpreta directamente después de hablar una parte.	Suele llamar la atención antes de interpretar para confirmar si

		está en manos libres.
Factor extralingüístico	No hay muchos factores extralingüísticos	El factor extralingüístico es más destacado en la interpretación telefónica
Conocimiento del contexto institucional	Conoce el contexto institucional que está tratando	A menudo desconoce el contexto institucional al que está conectado

A través de esta tabla podemos ver que algunos comportamientos del intérprete son similares en la interpretación presencial y telefónica, pero no son siempre iguales. En cuanto al uso de la persona, en la interpretación presencial se utiliza siempre la primera. Pero en la interpretación telefónica, a parte de autores como Kelly (2008), Fernández Pérez (2015), y Voze (2017) que aconsejan utilizar la primera persona, Dalia (2017) aconseja utilizar la tercera y Castaño (2015) recomienda no usar la primera persona del plural como mencionamos en el apartado 2.5.3. Durante el proceso de investigación, hemos descubierto que hay 10 intérpretes con problemas o dudas en la persona para utilizar a la hora de interpretar, y mezclan el uso de la primera y tercera persona en el mismo trabajo. Suelen interpretar en la primera persona del plural en las palabras del operador, y en la tercera en las palabras del cliente.

Entre las 12 grabaciones, a parte de 2 que no han tenido éxito, los demás servicios tienen conversaciones paralelas largas entre el intérprete y el cliente, y los 10 intérpretes suelen resumir la información e interpretar solamente la información que pide la parte profesional o la que le parece útil, ninguno de ellos interpreta literalmente todo lo que dice el cliente. Por tanto, se trata de un fenómeno general en la interpretación telefónica.

En la interpretación presencial, el intérprete trabaja como una parte invisible, es neutral e imparcial, solo transfiere las palabras de los interlocutores sin omisiones ni modificaciones. A través de nuestro análisis de las prácticas reales de interpretación telefónica, vemos que es muy difícil para un intérprete telefónico trabajar como un

intérprete presencial en estos aspectos. Todos los intérpretes telefónicos en nuestro corpus han añadido palabras propias, han hecho preguntas propias, han omitido algunas palabras del interlocutor, especialmente en las conversaciones paralelas. Es decir, todos los intérpretes telefónicos en nuestro corpus han tenido una actitud de coordinador.

En las 12 grabaciones, uno de los profesionales dijo que no sabía cómo funciona este servicio. Y todos los profesionales de nuestro corpus hablan con el intérprete de la siguiente forma: “dile que ...”, “necesito que le preguntes...”, “pregúntale si ...”, y otras expresiones parecidas. En la interpretación presencial, una parte habla directamente a la otra, y el intérprete interpreta en primera persona. Pero en un servicio de interpretación telefónica, es fácil que el intérprete trabaje como coordinador o mediador, es imposible interpretar literalmente las frases originales directamente al cliente. Vemos, además, que el desconocimiento de cómo funciona este tipo de interpretación por parte de los usuarios puede dificultar el trabajo del intérprete. A través del análisis de las 12 grabaciones, hemos visto que más desconocimiento tienen las partes (la parte profesional, el cliente y el intérprete) que conforman el servicio de interpretación telefónica sobre el contexto institucional al que están conectados, más factores extralingüísticos entran en juego.

La interpretación telefónica prevé tres partes: el operador, el cliente y el intérprete. No es posible formar al cliente, porque nunca se sabe quién va a pedir el servicio, pero como los operadores que colaboran con la empresa de interpretación telefónica son conocidos, creemos que es necesaria una formación breve para estos usuarios, para que sepan cómo funciona este tipo de servicio, y para facilitar el trabajo de los intérpretes.

En una interpretación presencial, el intérprete se desplaza al lugar dónde desarrollará sus servicios, incorpora la conversación de los interlocutores desde el principio, e

interpreta hasta que termine la conversación, y si necesita un intérprete del idioma A y B, nunca va a ir un intérprete del idioma C. Pero a través de nuestra investigación, hemos visto que no pasa lo mismo en la interpretación telefónica. Entre las 12 grabaciones, 2 no han tenido éxito. En el primer caso, es por la elección incorrecta del idioma interpretado. Después del protocolo de inicio, se descubre que el cliente es un coreano, pero el profesional ha pedido un servicio en chino, y se corta la llamada sin avisar. En el otro, no sabemos por qué corta la llamada después de la conversación; no se oye nada desde el principio, y después de una música de espera se corta la línea sin aviso previo. Por eso, podemos decir que a pesar de que el intérprete telefónico recibe una llamada de interpretación telefónica, no se asegura que el intérprete pueda interpretar desde el principio hasta el final. Y no podemos asegurar que el trabajo que recibe se corresponda siempre a su idioma. Y además, en las 12 grabaciones, los intérpretes no conocen el contexto institucional antes de coger la llamada, necesita que las dos partes le expliquen lo que pasa y lo que quieren. A veces por no incorporar el servicio desde el principio, el usuario profesional tampoco le explica claramente al principio qué ha pasado, se producen muchas conversaciones paralelas y muchas dificultades para comprender las palabras del cliente.

En la interpretación presencial, el intérprete interpreta después de hablar un interlocutor, pero en la interpretación telefónica, como vemos en esta investigación, todos los intérpretes llaman la atención del usuario antes de interpretar para confirmar si está en manos libres, utilizando “hola”, “compañero/ra”, “voy a interpretar ahora a la otra parte”, “voy a informarles de lo que me has dicho”, “señor/ra/rita”, y etc. En la interpretación presencial, como están todas las partes en el mismo lugar, no hace falta añadir estas palabras antes de cada interpretación.

Por último, a través de nuestra investigación, y resumiendo la tabla 27, hemos

descubierto algunos fenómenos negativos comunes tanto lingüísticos como extralingüísticos en el trabajo de interpretación telefónica, que no parecen eficaces en un trabajo de interpretación telefónica, tal y como:

- 1) Uso de Expletivos.
- 2) Confusión en el uso de la primera persona y la tercera persona.
- 3) Demasiadas repeticiones.
- 4) Impacto emocional y estrés en los intérpretes.
- 5) Error en los protocolos.
- 6) Omisiones de información.
- 7) Modificaciones de la información.
- 8) Intervenciones con voz propia.
- 9) Resumir información.
- 10) No tomar notas.
- 11) Conversaciones paralelas.
- 12) Fallos en la construcción sintáctica de las interpretaciones.
- 13) No comprender el dialecto o el acento del cliente.
- 14) Problemas en deletrear palabras.
- 15) Los clientes chinos buscan mantener el contacto con el intérprete por WeChat.
- 16) Problemas en la recepción del sonido por ruidos y retrasos.
- 17) Problemas en la expresión oral de las letras.
- 18) Problemas en el dominio del idioma.
- 19) Falta de conocimiento intercultural.
- 20) Pérdida de información por no aclararla a los interlocutores.
- 21) Empieza a interpretar sin preguntar si está en manos libres.
- 22) Falta del control de la reacción ante los silencios.

- 23) Pedido de favores fuera del servicio.
- 24) Estornudar o toser con el micrófono abierto.
- 25) Se corta la llamada cuando aún no se ha finalizado.
- 26) Falta de paciencia del intérprete.

Creemos que es necesario tener en cuenta estos posibles fenómenos no solo en la práctica, sino también en la formación de los intérpretes telefónicos. Lo explicaremos más adelante en la parte de propuesta de formación.

Conclusión

En este capítulo, hemos analizado doce grabaciones de interpretación telefónica entre chino y español, y observado algunos comportamientos y funciones del intérprete presencial, con el fin de investigar si el intérprete telefónico trabaja igual que el intérprete presencial. A través de una investigación cualitativa, hemos comprobado las principales diferencias entre estos dos profesionales en los diferentes aspectos, y que resumimos a continuación:

Papel que juega. El intérprete telefónico trabaja tanto en interpretación como en coordinación, mientras que en la interpretación presencial, su trabajo se limita en transferir la información del orador.

Postura del intérprete. En la interpretación presencial, el intérprete toma una posición neutral e imparcial, trabaja como una parte invisible. Pero en la interpretación telefónica es muy difícil ser invisible, el intérprete telefónico a menudo hacen preguntas propias para facilitar el trabajo.

Persona gramatical que se utiliza. El intérprete presencial siempre interpreta en

primera persona, mientras que la mayoría de los intérpretes telefónicos interpretan en primera persona plural lo que expresa el orador, y en tercera persona lo que expresa el cliente.

Autenticidad del contenido. En la interpretación presencial, el intérprete suele interpretar toda la información o palabras del orador, mientras que en la interpretación telefónica es difícil interpretar literalmente todas las palabras del cliente cuando haya conversaciones paralelas muy largas. Suele resumir las palabras e interpretar la información que pide otra parte o que le parece útil.

Intervención. El intérprete presencial no interrumpe al orador muy a menudo, sólo cuando es necesario. Sin embargo, en la interpretación telefónica, interrumpe frecuentemente las conversaciones o por aclarar información, o por no escuchar bien la voz, o por el retraso del sonido.

Presentación. En la interpretación telefónica, el intérprete necesita presentar su código profesional, lo cual no es necesario en la interpretación presencial.

Postsesión. En la interpretación telefónica, el intérprete necesita confirmar la comprensión de la información de los interlocutores. Para finalizar el servicio suele preguntar si hay más preguntas y se despide de ambas partes. En cambio, en la interpretación presencial, cuando termina la conversación, los interlocutores se despiden entre ellos, el intérprete sólo interpreta sus frases, y no se despide personalmente.

Conversaciones paralelas. Frecuentemente hay conversaciones paralelas muy largas entre el intérprete telefónico y el cliente por la falta de información no verbal y por la dificultad de comprensión de la conversación telefónica, mientras que el intérprete presencial no se muestra este tipo de comportamiento.

La voz. El intérprete presencial suele interpretar con una voz clara y agradable,

mientras que el intérprete telefónico a veces necesita hablar con voz muy alta si hay ruidos en la línea y problemas en el volumen de la voz.

Peticiones extras. Los clientes en la interpretación telefónica suelen pedir al intérprete que le ayuden en otras cosas mientras interpreta. Por ejemplo, los clientes chinos suelen pedir el contacto de WeChat privado del intérprete para enviar la dirección, lo cual no hace falta en la interpretación presencial porque están las tres partes en la misma ubicación.

Finalización de la interpretación. En la interpretación telefónica puede haber clientes que no quieren colgar la llamada cuando el profesional quiere finalizar el servicio. Pero en la interpretación presencial no existe este fenómeno.

Discurso simultáneo. En la interpretación telefónica puede haber discursos simultáneos por problemas de cobertura o del retraso de la voz. Rosenberg (2007: 72) indica que, “there were certain technical shortcomings with some of these phones in that one could not hear and speak at the same time⁵⁸”, por lo que resulta imposible oír ciertos fragmentos como respuestas cortas (sí o no) si el orador los pronuncia justo al final de formular la pregunta. En este punto, la interpretación presencial es más eficaz.

Deletrear palabras. Los intérpretes telefónicos se encuentran a menudo ante situaciones en que el cliente no sabe pronunciar las letras en español, hay dificultades en la expresión oral de direcciones y números.

Gestión de los turnos de palabra. En la interpretación presencial, el intérprete interpreta respetando los turnos de palabra, y directamente después de hablar el orador. Pero en la interpretación telefónica, el intérprete suele confirmar si está en manos libres

⁵⁸ Había ciertas deficiencias técnicas con algunos teléfonos en que uno no podía escuchar y hablar al mismo tiempo. (Traducción propia)

antes de cada interpretación, utilizando por ejemplo “¿Hola?”, “¿Compañero/ra?”.

Además de estos puntos, a través del análisis de las grabaciones, podemos ver que en la interpretación telefónica, el proveedor puede llamar al intérprete en tres casos. Primero, llama a un intérprete al inicio del servicio, es decir, pide desde el principio un servicio de interpretación telefónica. Segundo, llama a un intérprete en medio de una conversación por no poder comunicarse bien con el cliente, es decir, el cliente que pide este servicio sabe algo de español, pero no habla muy bien, hay dificultades en la conversación, y, en este caso, pide ayuda a un intérprete. Tercero, no llama por un caso nuevo, sino un seguimiento, ya ha tenido una conversación antes con el profesional.

En resumen, podemos decir que hay diferencias entre la interpretación presencial e telefónica no sólo en la forma de trabajar, sino también en los comportamientos de los intérpretes en la práctica real. En el siguiente capítulo, vamos a analizarlo desde la perspectiva de los intérpretes.

Capítulo 5. Interpretación

telefónica e interpretación presencial desde

la perspectiva de los intérpretes

Introducción

Después del análisis y la comparación que hicimos en el capítulo 5, hemos enviado cuestionarios a algunos intérpretes de chino y español con experiencia tanto en la interpretación presencial como en la interpretación telefónica. El objetivo será investigar la interpretación telefónica y analizar sus diferencias con la interpretación presencial desde la perspectiva del intérprete.

5.1. Metodología

Para el análisis de esta parte de la investigación se ha optado por emplear una metodología cuantitativa. Este análisis buscará identificar la información “útil”, es decir, según Domínguez (2011: 6) “aquella que nos interesa en la presente tesis, a partir de una gran cantidad de datos”. Y se dedica a “recoger, procesar y analizar datos cuantitativos o numéricos sobre variables previamente determinadas”. Los datos han sido obtenidos a través de dos fases:

Fase I: Envío del cuestionario (Anexo III) a todos los intérpretes de chino y español que hemos encontrado (el 1 de junio de 2018).

Fase II: Selección de intérpretes con formación y con experiencia laboral tanto en la interpretación telefónica como presencial (el 30 de junio de 2018).

Primero, hemos distribuido el cuestionario a un grupo de WeChat que se llama “Intérpretes chinos en Madrid”, pese a que incluye también algunos intérpretes de chino y español de Barcelona y otras ciudades. Elegimos este grupo porque hoy en día casi todos los chinos utilizan la aplicación WeChat. Como no hay ninguna asociación de intérpretes chinos en España, esta es la única forma de organizar y juntar a los intérpretes chinos. Además de este grupo, también distribuimos los cuestionarios a la

empresa Voze, que ofrece un servicio de interpretación telefónica de chino y español, para poder encontrar la mayor cantidad de intérpretes chinos en España. Al final, reunimos a 183 intérpretes que respondieron a nuestro cuestionario. La segunda fase es seleccionar los encuestados finales desde estos 183 intérpretes chinos, tendrían que ser los intérpretes chinos con formación que tengan experiencia laboral tanto en la interpretación presencial como telefónica. Todos los datos estadísticos recogidos al final del análisis son de estos encuestados seleccionados.

Según Domínguez (2011: 5), “el objetivo de analizar la información es obtener ideas relevantes, de las distintas fuentes de información, lo cual nos permite expresar el contenido sin ambigüedades, con el propósito de almacenar y recuperar la información contenida”. Además, en el análisis es muy importante que la información a presentar sea fiable y actualizada. Entregamos los cuestionarios a una gran cantidad de intérpretes, y luego seleccionamos la información útil para:

- 1) Obtener datos susceptibles de ser puntuados o categorizados.
- 2) Saber el número de encuestados que optan por una determinada opción y cuantificar así los resultados.
- 3) Presentar datos estadísticos.
- 4) Facilitar la cumplimentación del cuestionario y obtener así un mayor índice de respuesta.

La distribución del cuestionario entre los encuestados se realizó en 14 preguntas cerradas. Las primeras dos preguntas tenían como objetivo seleccionar los encuestados definidos de la presente investigación. La tercera pregunta es para obtener el dato estadístico de sus niveles de estudio. A través de la pregunta 4 y 5 podemos ver la cantidad promedio de interpretaciones totales e interpretaciones telefónicas que trabajan

en un año. La pregunta 6 se plantea investigar sus necesidades de formación para los intérpretes presenciales antes de trabajar en interpretación telefónica según su experiencia laboral en ambas modalidades. En la pregunta 7, podemos saber los casos más frecuentes que llaman para pedir el servicio de interpretación telefónica. La pregunta 9 se plantea investigar la frecuencia del uso de la primera y tercera persona en interpretación telefónica. De la pregunta 10 a la pregunta 11 el objetivo es investigar como se toma notas en ambos tipos de interpretación. La pregunta 12 tiene el propósito de saber si los encuestados han estado en algún servicio de interpretación telefónica sin saber la situación a que se enfrentan los interlocutores al principio de la conversación. Y la 13 es para investigar los elementos más influyentes de la interpretación telefónica. Por último, la pregunta 14 se plantea el fin de investigar la actitud de los intérpretes telefónicos como un coordinador, y si se trata de un fenómeno general o circunstancial. Para explicar con mayor claridad posible, a la hora de presentar los resultados nos remitiremos a las preguntas del cuestionario en el Anexo III.

5.2. Análisis y discusión de los resultados

Hemos reunido a 183 intérpretes de chino y español en esta investigación, y para tener los encuestados finales hicimos una selección a través de las primeras dos preguntas del cuestionario. Primero, los intérpretes con formación, y segundo los intérpretes que han trabajado tanto la interpretación telefónica como la presencial.

De los 183 intérpretes encuestados, 49 nunca recibieron formaciones, y 134 intérpretes sí. Dentro de los intérpretes con formación, hay 102 intérpretes que tienen experiencia en sólo uno de los dos tipos de interpretación analizados. Entre los 134 intérpretes chinos con formación, al menos 102 no han realizado ambos tipos de interpretación. Finalmente, contamos con un total de 32 intérpretes, que son los que formarán la

muestra del estudio analizado.

Por lo tanto, obtuvimos un índice del 73,2% de los intérpretes de chino y español con formación, y un índice de 17,5% de los intérprete telefónicos y presenciales con formación de chino y español. Se ve que el porcentaje de los intérpretes chinos con formación con experiencia laboral tanto en la interpretación telefónica como presencial es muy bajo.

Tabla 29. Datos obtenidos sobre el número de intérpretes telefónicos y presenciales con formación de chino y español. Fuente: Elaboración propia

Encuestados totales	183
Intérpretes de chino-español con formaciones	134
Interpretes en interpretación telefónica y presencial de chino-español con formaciones.	32

En esto punto, nos gustaría decir que no sabemos si la muestra del presente análisis es representativa, ya que desconocemos el número total de los intérpretes de chino y español en España. No obstante, podríamos considerar que el número de encuestados que tenemos es significativo teniendo en cuenta dos factores:

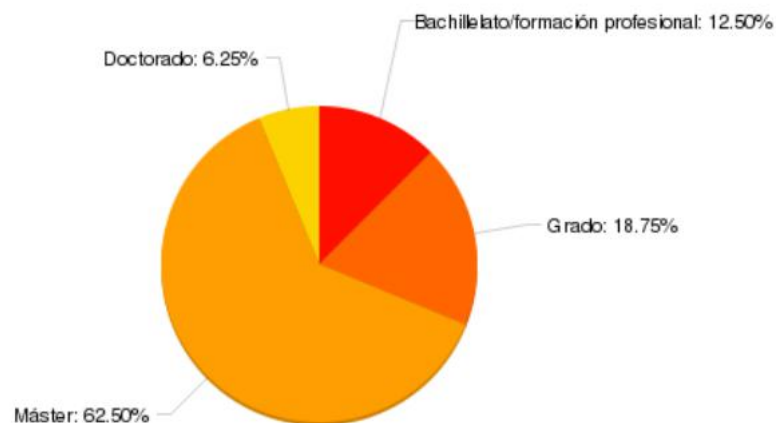
- Que han respondido al cuestionario los intérpretes chinos no sólo de Madrid, sino también de otras ciudades españolas.
- Que a la hora de proceder al análisis de los datos, utilizamos solamente aquellos cuestionarios de encuestados seleccionados.

Para analizar los datos, hemos seleccionado los cuestionarios de estos 32 intérpretes y hemos introducido los datos en Excel, al final hemos obtenido los resultados que exponemos a continuación. Para ilustrar los datos obtenidos, hemos incluido una serie de gráficos de sectores e histogramas correspondientes a cada pregunta en los que se exponen detalladamente cada uno de los porcentajes obtenidos.

5.2.1. Nivel de estudios de los encuestados

El siguiente gráfico nos muestra los niveles de estudio de los encuestados seleccionados a través de la pregunta 3:

Gráfico 2. Niveles de estudio de los encuestados. Fuente: Elaboración propia



La gran mayoría de los encuestados cuenta con estudios de másters en España (62,50%), un 18,75% de los encuestados tienen el estudio de grado, y una cuota algo menor cuenta con intérpretes que tienen el estudio de bachillerato pero con formación como intérpretes profesionales, muy pocos han cursado el doctorado. Es decir, que la mayor parte de los intérpretes telefónicos y presenciales con formación cuenta con estudios superiores.

5.2.2. Cantidad de interpretaciones realizadas por los encuestados cada año

En la pregunta 4 sobre la cantidad total de interpretaciones realizadas cada año, se pedía a los encuestados que indicaran un intervalo de números de trabajos totales realizados más o menos en un año. Y en la pregunta 5 se pedía a los encuestados que indicaran un intervalo de solamente los trabajos de interpretación telefónica realizados más o menos

en un año.

Gráfico 3. Cantidad total de interpretación realizada en un año de cada encuestado.
Fuente: Elaboración propia

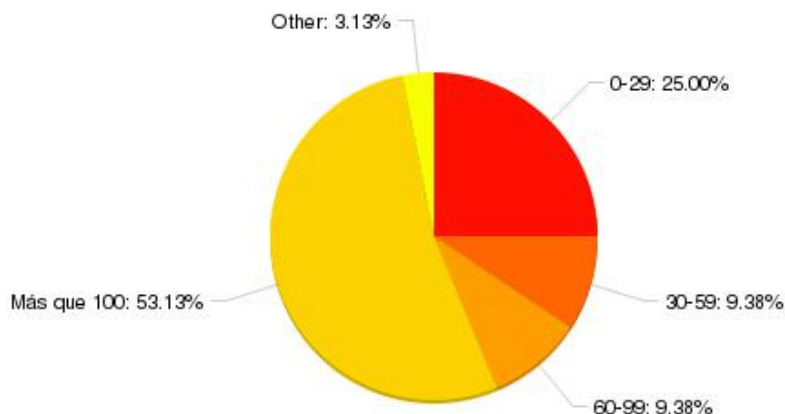
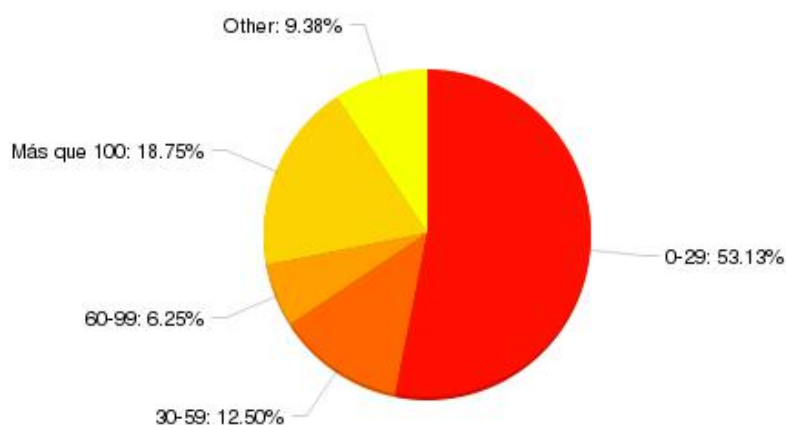


Gráfico 4. Cantidad de interpretación telefónica realizada en un año de cada encuestado.
Fuente: Elaboración propia

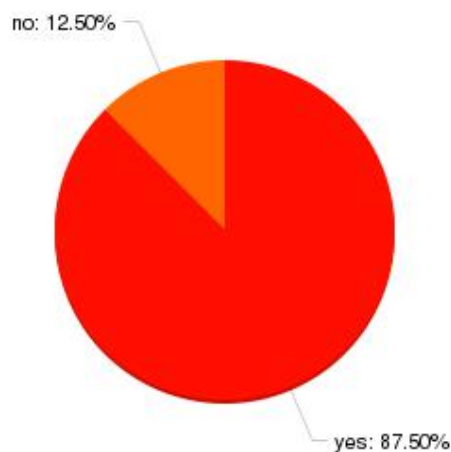


Según estos dos gráficos, podemos ver que más que la mitad (53,13%) de los intérpretes seleccionados hacen más de 100 interpretaciones de chino y español en total cada año. Pero sólo un 18,79% hace más de 100 interpretaciones telefónicas, la mayoría realiza menos de 30 interpretaciones telefónicas de chino y español en un año. Es decir, la interpretación telefónica no tiene mucha demanda para los intérpretes de chino y español

5.2.3. Necesidad de formación en interpretación telefónica según los encuestados

En la pregunta seis investigamos a los intérpretes seleccionados para conocer sus puntos de vista sobre la necesidad de formación en interpretación telefónica. Queríamos saber si les parece indispensable una formación especializada para un profesional ya formado en interpretación presencial antes de trabajar en interpretación telefónica. Como son intérpretes que tienen experiencia en ambos campos, creemos que son las personas más adecuadas para contestar a esta pregunta.

Gráfico 5. La necesidad de formación especializada en interpretación telefónica. Fuente: Elaboración propia

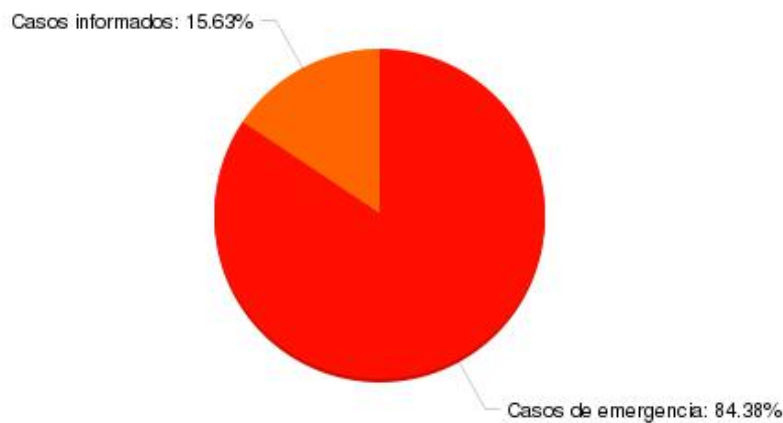


Desde este punto de vista, un 87,50% de los encuestados cree que para hacer un trabajo de interpretación telefónica, es necesaria una formación especializada aunque son intérpretes presenciales ya con formación. Y un 12,50% de ellos cree que no hace falta formación, con su experiencia en interpretación presencial ya es suficiente para realizar un trabajo de interpretación telefónica. Es decir, la gran mayoría de los intérpretes telefónicos y presenciales con formación de chino y español reconoce la particularidad de la interpretación telefónica, también podemos considerar que la formación de los dos tipos de interpretación no es igual.

5.2.4. Caso más frecuente de recibir llamadas según los encuestados

Ya sabemos que los intérpretes presenciales, podrían tener la información sobre el tema principal a interpretar con antelación. La pregunta 7 les pide a los encuestados que seleccionen los casos más comunes en las que realizan una interpretación telefónica, a fin de saber si les van a avisar antes de una llamada de interpretación.

Gráfico 6. Casos de llegar una llamada de interpretación telefónica. Fuente: Elaboración propia



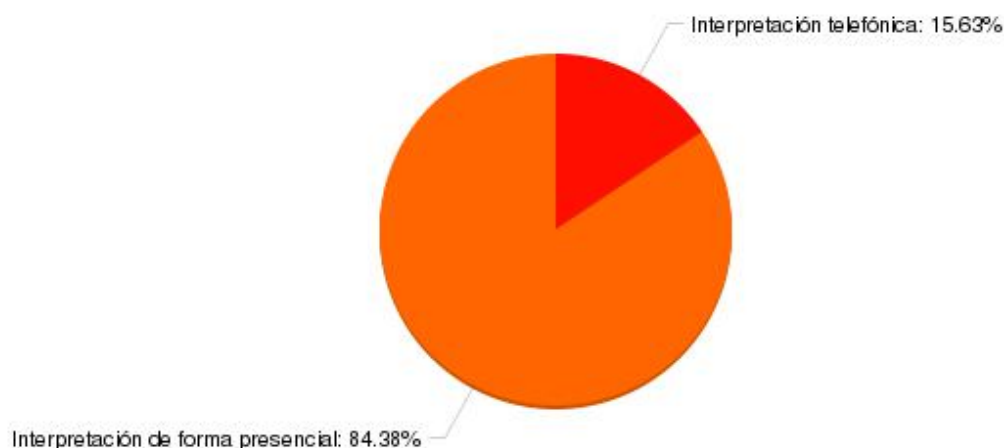
Este gráfico nos muestra que muy pocas veces se recibe un aviso antes de la llegada de una llamada de interpretación telefónica, un 84,38% de los encuestados nos indica que normalmente las llamadas les llegan sin aviso previo, son casos de emergencia. Por esta característica particular, aconsejamos a los intérpretes telefónicos que lleven un bolígrafo y un papel siempre consigo, por si reciben una llamada. Es decir, que la interpretación telefónica tiene más impredecibilidad que la interpretación presencial.

5.2.5. Grado de dificultad de interpretación telefónica e interpretación presencial según los encuestados

En la pregunta ocho, preguntamos a los encuestados sus opiniones sobre cuál de estos

dos tipos de interpretación es más difícil.

Gráfico 7. Comparación del grado de dificultad entre la interpretación telefónica y presencial. Fuente: Elaboración propia



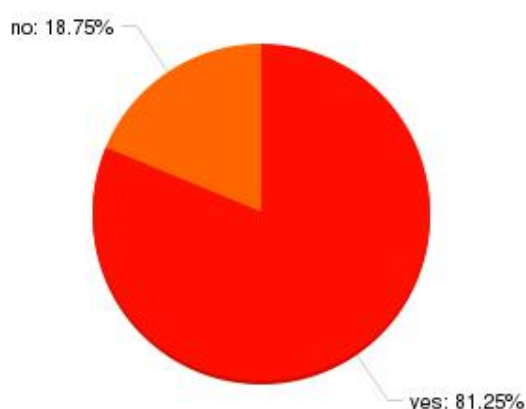
El resultado de esta pregunta nos cogió de sorpresa, un 84,38% de los encuestados indicaron que la interpretación presencial es más difícil que la interpretación telefónica, solamente un 15,63% de ellos cree que la interpretación telefónica tiene más dificultad. Por eso, a pesar de que la interpretación telefónica tenga problemas en la recepción de información y que sea impredecible, la mayoría de los encuestados cree que la interpretación presencial es más difícil de realizar. Quizás porque los intérpretes presenciales interpretan en campos muy variables, a pesar de que reciben avisos sobre los temas a interpretar por antelación, los intérpretes telefónicos como saben para cuales empresas o instituciones interpretan, aunque reciben llamadas sin avisos, estarían familiarizados con el campo de interpretar.

5.2.6. Personas gramaticales más utilizadas en interpretación telefónica según los encuestados

Ya sabemos que en la interpretación presencial se pide la primera persona para interpretar. Como hemos visto en los capítulos anteriores, hay mucha confusión en el

uso de la primera y tercera persona cuando se realiza un servicio de interpretación telefónica, y en el capítulo 5 hemos visto que la mayoría de los intérpretes analizados estaban utilizando la tercera persona. A través de esta pregunta queríamos saber de los encuestados seleccionados si interpretan más en la tercera persona o en la primera.

Gráfico 8. Encuestados que prefieren usar la tercera persona durante el trabajo. Fuente: Elaboración propia



El resultado de esta pregunta nos indica que la mayoría (81,25%) de los encuestados utiliza más la tercera persona en la interpretación telefónica. No podemos decir si es correcto o incorrecto, pero esta cifra indica que en la interpretación telefónica es más fácil expresar información en la tercera persona que en la primera.

5.2.7. Toma de notas en interpretación presencial y telefónica según los encuestados

Las preguntas diez y once se refieren a la toma de notas, a fin de estudiar desde la perspectiva de los intérpretes telefónicos y presenciales con formación de chino-español su manera de tomar notas.

Gráfico 9. Encuestados que toman notas de toda la información en interpretación presencial. Fuente: Elaboración propia

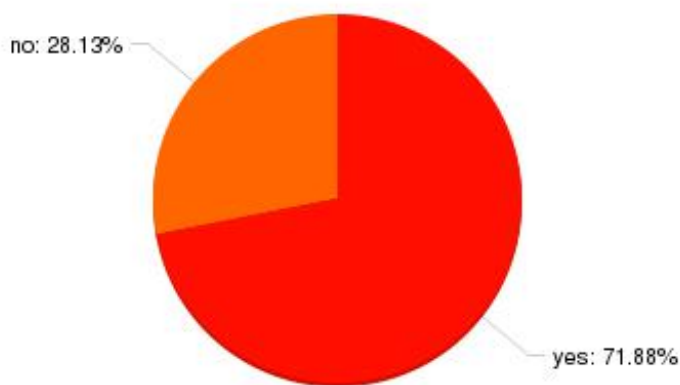
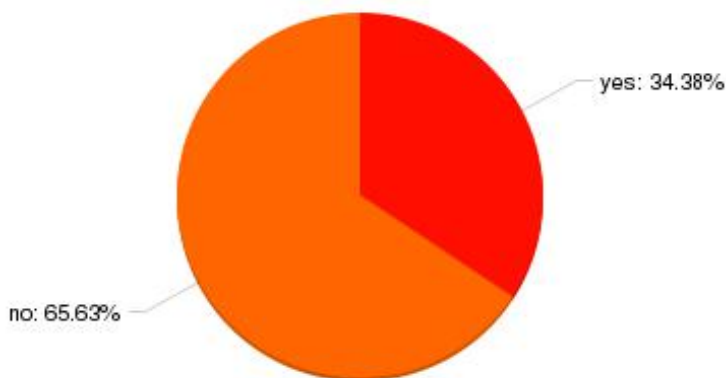


Gráfico 10. Encuestados que toman notas en toda la información en interpretación telefónica. Fuente: Elaboración propia

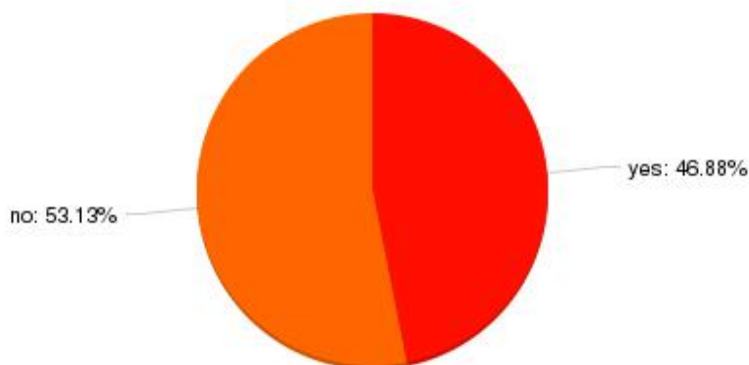


Comparando los Gráficos 9 y 10, podemos ver que la manera de tomar notas no es igual en la interpretación presencial y telefónica. Un 71,88% de los encuestados indica que toma notas de toda la información que dicen los interlocutores en la interpretación presencial, mientras que un 34,38% apunta toda la información en la interpretación telefónica, que es muy inferior que el primer resultado. Es decir, que en la interpretación telefónica no se suelen tomar notas de toda la información, o podemos decir que en la interpretación telefónica los intérpretes escriben menos que en la interpretación presencial.

5.2.8. Nivel de conocimiento de la situación a la cual se enfrentan al principio de la interpretación telefónica según los encuestados

En el capítulo anterior, hemos visto que a veces el intérprete telefónico se incorpora al servicio desde el principio, y a veces no. En caso de incorporarse a mitad de la conversación, si los usuarios no explican claramente la situación a que se enfrentan, se complica el trabajo del intérprete por no saber cuál es el problema o el contexto. Por eso hicimos una pregunta para los encuestados con el fin de investigar si han trabajado en algún servicio de interpretación telefónica sin saber la situación a la que se enfrentan los interlocutores al principio de la conversación.

Gráfico 11. Interpretación telefónica sin saber la situación a la que se enfrenten los interlocutores al principio de la conversación. Fuente: Elaboración propia

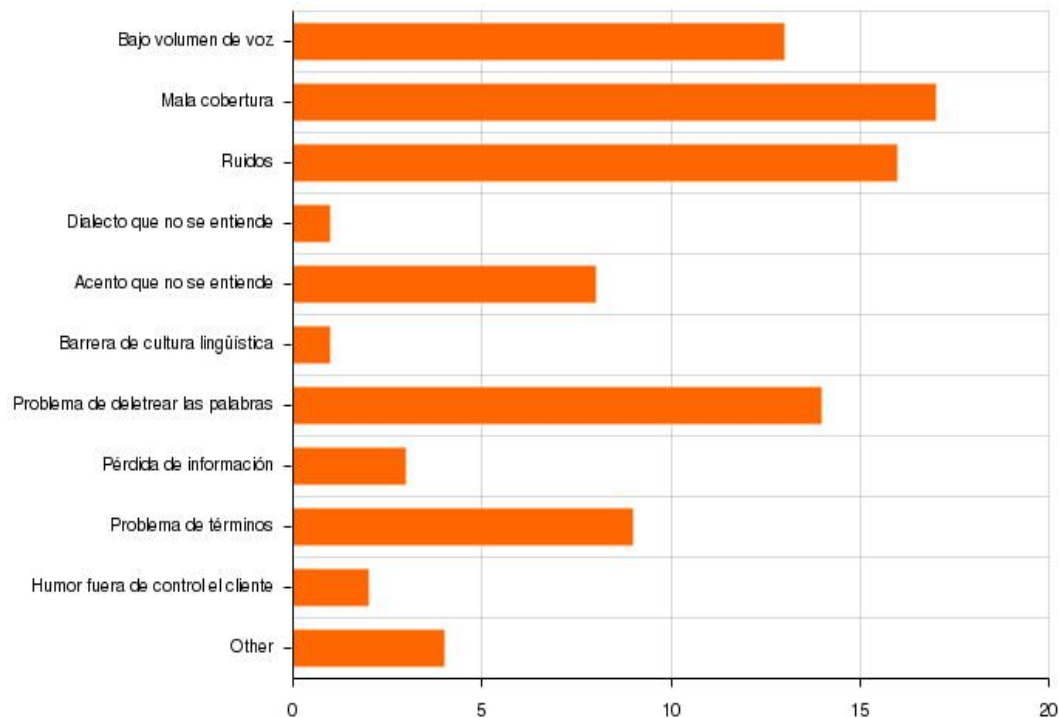


En el Gráfico 11, vemos que casi la mitad (46,88%) de los intérpretes seleccionados indican que han estado en algún servicio de interpretación telefónica sin conocer la situación a la que se enfrentan los interlocutores al principio de la conversación. Se trata, pues, de un fenómeno general; en este caso, recomendamos al intérprete que pregunte al principio qué ha pasado y cuál es el problema a tratar para tener una idea general clara y para facilitar el trabajo de interpretación telefónica posterior.

5.2.9. Factores más influyentes para asegurar la calidad de la interpretación telefónica según los encuestados

En la pregunta 13 hemos preguntado cuáles son los factores que pueden afectar la calidad de la interpretación telefónica. A través del capítulo anterior, hemos visto que existen varios elementos que pueden afectar la calidad del trabajo. Por eso, les pedimos a los encuestados que indicasen tres de los diez factores dados que les parecen más influyentes en la interpretación telefónica según su experiencia laboral.

Gráfico 12. Factores más influyentes en la interpretación telefónica según los encuestados. Fuente: Elaboración propia



Podemos ver que la mala cobertura, los ruidos en la llamada y el problema de deletrear las palabras son los tres factores elegidos más influyentes en la interpretación telefónica.

Además, hemos recibido algunos comentarios sobre los factores más interesantes:

- “Operador que no entiende el funcionamiento de la interpretación telefónica”.
- “Me pide ayuda en otras cosas”.

- “Problema de explicar en donde se encuentra por no saber dónde está”.

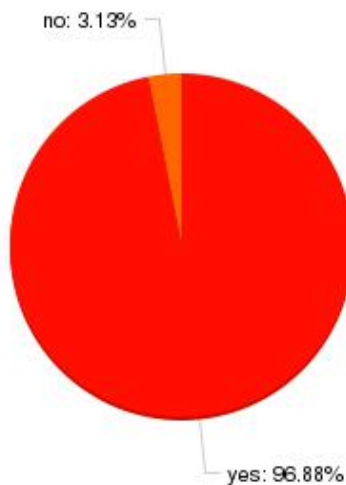
- “No contesta a lo que le pregunto”.

Podemos ver que en la interpretación telefónica existen casos imprevisibles y no controlables, por eso es necesario que los intérpretes sean profesionales y con formación para que puedan aplicar el mejor método cuando se enfrentan a estos problemas.

5.2.10. Trabaja como un coordinador en interpretación telefónica según los encuestados

A través del estudio en el capítulo anterior sobre las grabaciones de interpretación telefónica entre chino y español, hemos visto que todos los intérpretes además de interpretar, han coordinado más o menos la conversación, dando consejos, haciendo preguntas con sus palabras, pensando en posibles soluciones, consolando al cliente, etc. Con respecto a este fenómeno, hemos hecho una pregunta a los encuestados para ver si a ellos también les pasa, y considerarlo un fenómeno general o circunstancial.

Gráfico 13. Porcentaje de trabajar como el coordinador en interpretación telefónica de los encuestados. Fuente: Elaboración propia



Un 96,88% de los encuestados ha indicado que ha hecho trabajos como coordinador al realizar los servicios de interpretación telefónica. No vamos a comentar la actitud más o menos adecuada. Este porcentaje tan elevado significa que en la interpretación telefónica no es fácil ser invisible y dedicarse sólo a interpretar, en muchos casos los intérpretes juegan un papel de coordinador en este servicio.

Conclusión

En este capítulo, hemos analizado los resultados de los cuestionarios distribuidos. Los encuestados finales de nuestra investigación son aquellos intérpretes de chino y español que trabajan tanto en interpretación presencial como en interpretación telefónica. El propósito es investigar sus estados y opiniones acerca de la interpretación telefónica y analizar las diferencias con la interpretación presencial.

El cuestionario tenía 14 preguntas cerradas. Con las primeras dos preguntas, hemos realizado una selección de los encuestados finales antes de tener los cuestionarios definitivos. Al final, entre los 183 intérpretes de chino y español que hemos encontrado, un 73,2% de ellos son intérpretes con formación, y un 17,5% tiene experiencia laboral tanto en interpretación telefónica como presencial, que son los encuestados finales de este análisis cuantitativo. Es decir, los datos estadísticos obtenidos al final son de los cuestionarios de este grupo de intérpretes.

A través del análisis de los datos obtenidos, vemos que la mayoría de los encuestados cuenta con estudios superiores (62,50% de máster y 18,75% de grado). Más que la mitad de los encuestados ha dicho que trabaja en más de 100 interpretaciones en total cada año, pero sólo un 18,75% podría tener más de 100 servicios de interpretaciones telefónicas, que son muy pocos, la mayoría de ellos sólo recibieron menos de 30

trabajos de este tipo de servicio en el idioma chino y español en un año. Un 87,5% de los encuestados cree que, aunque para los intérpretes con formación en interpretación presencial, es necesaria una formación específica antes de trabajar en interpretación telefónica, esta cifra elevada nos indica que la interpretación telefónica, aunque se realiza como interpretación consecutiva y bilateral, tiene sus características y técnicas propias en la práctica real. Las llamadas de emergencia ocupan un 84,38% de todas las llamadas recibidas, todavía hay una pequeña parte de los encuestados que indica que es posible tener llamadas con avisos previos, como hemos visto en el capítulo anterior. En algunos casos, el cliente no llama por un caso nuevo, sino es un seguimiento, y el intérprete puede saber que le va a llamar de nuevo dentro de un tiempo.

El estudio nos revela que aunque la interpretación telefónica es una modalidad más reciente y aún no se aplica tanto como la interpretación presencial, los intérpretes y usuarios aún no están muy familiarizados con este tipo de servicio, y suelen tener algunas dificultades. Así la mayoría de los encuestados afirma que la interpretación telefónica todavía es más difícil que la presencial.

En cuanto al uso de la primera o la tercera persona, se suele interpretar en primera persona en la interpretación presencial, sin embargo, en cuanto a su uso en la interpretación telefónica, varios autores y empresas de interpretación telefónica indicaron diferentes opiniones. En el cuestionario planteamos esta pregunta a los encuestados también: al final, la mayoría (81,25%) de los encuestados indicó que utilizan más la tercera persona que la primera en un trabajo de interpretación telefónica.

En cuanto a la toma de nota, sólo un 34,38% de los encuestados toma notas de toda la información que dicen los interlocutores en el servicio de interpretación telefónica, mientras un 71,88% de ellos toma notas de toda la información en la interpretación

presencial. Es decir, la forma de tomar notas no es igual en los dos tipos de interpretación. Y además, al media (46,88%) de los encuestados indican que en servicios de interpretación telefónica no conocían la situación a la que se enfrentaban los interlocutores, y señala la mala cobertura, los ruidos en la llamada y la dificultad de deletrear las palabras como los tres factores más influyentes en la interpretación telefónica.

Y al final, casi todos los encuestados indicaron que en los servicios de interpretación telefónica, además de interpretar, el intérprete juega un papel de coordinador, por eso es muy difícil ser invisible. En definitiva, los resultados del cuestionario nos muestran un perfil bastante claro de los intérpretes telefónicos de chino y español y sus opiniones de dicha actividad.

En resumen, los resultados de la investigación en los capítulos 4 y 5 nos indican que el intérprete telefónico no trabaja igual que un intérprete presencial, la interpretación es una modalidad más novedosa y tiene características particulares. Hasta aquí hemos comprobado nuestra hipótesis inicial de la presente tesis doctoral según la cual la interpretación telefónica y la interpretación de forma presencial son diferentes, tanto en las características como en la práctica.

Siguiendo el criterio de Kelly (2008: 3) que los intérpretes que no han recibido formación sobre los aspectos específicos de la interpretación telefónica pueden necesitar orientación y práctica adicionales sobre estos aspectos únicos de esta modalidad para mantener un alto nivel de calidad, en el siguiente capítulo haremos una propuesta formativa para los intérpretes presenciales antes de que trabajen en un servicio de interpretación telefónica.

**Capítulo 6. Propuesta formativa para los
intérpretes presenciales antes de trabajar en
interpretación telefónica**

Introducción

A través de la primera parte de la presente tesis, sabemos que la interpretación telefónica tiene algunas características en común con la interpretación presencial, y al mismo tiempo, tiene sus características propias. Para mantener una alta calidad de trabajo, los intérpretes tanto en interpretación presencial como en interpretación telefónica tendrían que dominar algunas habilidades y competencias profesionales. Según lo que hemos visto en los capítulos anteriores, al tratarse de dos modalidades interpretativas, la mayoría de las competencias son similares para ambos intérpretes. Sin embargo, analizando las 12 grabaciones entre chino y español en el capítulo 4, además de los resultados de los cuestionarios del capítulo 5, hemos visto que a pesar de que los intérpretes de ambas modalidades tienen muchas habilidades en común, en la práctica real son muy diferentes a nivel de función y actitud del intérprete.

87,5% de los nuestros encuestados muestran que es necesario recibir una formación especializada de interpretación telefónica, incluso para los que ya tengan el conocimiento de la interpretación presencial. Por lo tanto, en este capítulo, haremos una propuesta formativa, para los intérpretes presenciales antes de dedicarse a la interpretación telefónica, basándonos en las comparaciones que hicimos en los capítulos anteriores, con el fin de garantizar la calidad de trabajo de interpretación telefónica en la práctica real. Como nuestra investigación tanto cualitativa como cuantitativa de esta tesis se ha centrado en la combinación lingüística chino-español, esta propuesta se centrará en la formación de los intérpretes chinos.

Como han mencionado ya algunos autores como Kelly (2008) o Moser-Mercer (2011), la interpretación telefónica requiere de una formación específica. Pozo Triviño (2016: 74) también dice que la interpretación telefónica merece una atención especial desde el

punto de vista académico y profesional por sus características individuales, que la exigen una metodología y formación propia. Y Según Cruz y Dann (2009: 3), los intérpretes “deben recibir formación en cuanto al ejercicio del control para tomar o dar la palabra, y para solicitar u ofrecer repeticiones y clarificaciones, en definitiva, para coordinar con efectividad la interacción telefónica”.

En esta propuesta, vamos a crear una curva de aprendizaje de interpretación telefónica para los intérpretes presenciales, basándonos en las diferencias entre ellos tanto en las características como en la práctica. Esta formación tiene un carácter eminentemente práctico y uno de sus principales objetivos es adquirir competencias necesarias para que los intérpretes presenciales se inicie en la profesión de interpretación telefónica con soltura y sin miedos. Se trata de adquirir técnicas y estrategias que se pueden aprender y perfeccionar por separado, posteriormente combinarlas, y finalmente aplicarlas a una situación específica de interpretación telefónica entre chino y español. Se trata de una propuesta para ser aplicada en un futuro.

6.1 Selección de candidatos

Árbol (2013: 464) afirma que “el trabajo de entrenamiento de un intérprete telefónico es polifacético amplio y diverso, ya que se trata de una tarea compleja”. Para llevar a cabo una propuesta eficaz, “antes de todo tenemos que seleccionar los candidatos”. Estos deben cumplir dos requisitos para llevar a cabo nuestro objetivo de formación: primero, tienen que ser nativos en uno de los dos idiomas; y segundo, tienen que tener experiencia como intérprete presencial. Es decir, nuestra propuesta destinada a los que ya son operativos en la interpretación presencial en la combinación chino y español, nace con el objetivo de introducir a dichos intérpretes en las técnicas de interpretación telefónica.

Al elegir a los intérpretes, Bravo (2012: 1) afirma que “es fundamental tener en cuenta su combinación lingüística”. según el mismo autor, la combinación lingüística es “el grupo de lenguas que usa el traductor o intérprete en su vida profesional. La combinación lingüística tiene una clasificación para ordenar las lenguas del profesional, que se denominarán activas (A y B) y pasivas (C)” . Así, A corresponde a la lengua materna, B a una lengua de trabajo activa, es decir, en la que el intérprete sepa desenvolverse perfectamente y C a una lengua pasiva o que el intérprete puede leer y entender pero le cuesta expresarse con la misma fluidez que con las lenguas A o B. Por tanto, si buscamos intérpretes de chino al español y viceversa, tendrán que asegurarse de que esos sean los idiomas A y B de los intérpretes.

Bravo (2012: 1) señala que “todo profesional tiene que tener mínimo una lengua A”, por eso, es necesario que los objetos entrenados de esta propuesta sean nativos españoles o chinos, lo cuál es algo fundamental. Según Pellegrini (2016: 1), “no tiene nada que ver el dominio que una persona tiene de su propio idioma o de una lengua extranjera, aunque sea intérprete y aunque haya vivido mucho tiempo en otro país”.

Si es un español nativo, tendría que tener el chino como su lengua B. La evaluación del dominio del chino más extendida es el Hanyu Shuiping Kaoshi (HSK), realizada mensualmente en todo el mundo, como indica Badillo (2017: 19), que “a través de la red del Confucio por Chinese Testing International, empresa con sede en Pekín”. Aunque el HSK (con seis niveles) es el test más reconocido y extendido, Yi y Li (2016), y Badillo (2017: 20) también señala otras certificaciones de conocimiento del idioma que también se obtiene en la red del Confucio, como el Hanyu Shuiping Kouyu Kaoshi (HSKK, Examen de Nivel de Chino Oral). HSKK tiene tres niveles: el nivel básico, el nivel mediano y el nivel avanzado. En este caso, los objetos entrenados de español

nativo tendrían que tener un nivel de chino mandarín HSK 4⁵⁹ o HSKK 2. En caso de que sea un chino nativo, tendría que tener un nivel de Dele C1⁶⁰.

6.2. Propuesta formativa

Basado en los postulados formulados por Kelly (2007) y partiendo de los modelos de formación creados por Rodríguez y Spinolo (2014), Fernández Álvarez (2015: 41 a 46) y Baxter (2012), la propuesta descrita a continuación diverge en algunos aspectos particulares, y se plasma en un modelo teórico simple con aplicaciones didácticas prácticas para una enseñanza más amena y asequible de la interpretación telefónica. Se organizará un equipo de candidatos seleccionados y se acordará dar para este curso máxima prioridad a la metodología operacional, es decir, según Aspeé Chacón (2015: 1), “enmarcan las acciones bajo un propósito, un fin o un objetivo general a alcanzar en un tiempo determinado”. La preparación de este cuerpo del intérprete se plantea en esta propuesta como una actividad formativa de 16 días de duración a tiempo parcial (unas dos horas diarias), y en cinco bloques temáticos. Primero, resúmenes propios; segundo, marco teórico de interpretación telefónica; tercero, capacidad lingüística, conocimiento intercultural y de los campos interpretativos; cuarto, consejos y técnicas útiles de interpretación telefónica en práctica real a diferencia de la interpretación presencial; quinto, prácticas y evaluación.

⁵⁹ Según el Marco Común de las Lenguas Europeas, el grado B2 corresponde al grado Hanyu Shuiping Kaoshi 4 (examen a través del cual las instituciones de educación en China miden el nivel de dominio del idioma chino mandarín) que equivale al dominio de 1200 palabras en este idioma.

⁶⁰ El Diploma de Español como Lengua Extranjera Nivel C1 (DELE C1) constituye un título que certifica el grado de competencia y dominio del español como lengua extranjera a nivel C1 del Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas.

6.2.1. Bloque I: presentación y comunicación

El primer bloque es una base para la creación del proyecto didáctico. En esta parte, pedimos a los participantes que compartan sus experiencias laborales interpretativas sobre todo de interpretación bilateral, y las experiencias laborales si hubieran estado en algún tipo de trabajo en un entorno telefónico.

Clase 1 (2 horas): Presentación iniciativa

- Presentación de los objetivos de este curso formativo.
- Compartir y resumir las experiencias laborales anteriores (sobre todo de interpretación bilateral y de un entorno telefónico).
- Breve presentación sobre las modalidades, las competencias del intérprete y pautas profesionales en interpretación presencial.

La razón de que creamos un discurso antes de la enseñanza es por lo que señala Kelly (2007: 4), que cualquier experiencia trabajando en un entorno telefónico puede ser extremadamente útil, ya que esto indica que el solicitante puede tener experiencia en la comunicación de diversos temas por teléfono en un entorno profesional, algo que es extremadamente importante para los intérpretes telefónicos. Y además, la experiencia para un traductor o un intérprete lo es todo, igual que para cualquier otro profesional. Pellegrini (2016: 1) afirma que “la experiencia te ayuda a encontrar los términos adecuados e incluso a desconfiar de lo que proponen los diccionarios si no encaja con el contexto”. Rodríguez y Spinolo (2014: 42, citando Collados y Fernández, 2001: 61-94).en su formación de intérpretes telefónicos indican igualmente como lo siguiente:

La interpretación bilateral nos permite prepararnos para la bidireccionalidad, el contacto directo, gestionar el espacio compartido (presencialidad), afrontar la diversidad de contextos y situaciones conversacionales, la imprevisibilidad, la variedad temática, los automatismos conversacionales y ‘actos de habla’ o estilos y registros comunicativos diferentes.

En la interpretación bilateral, el intérprete actuará como mediador entre dos personas o grupos de personas, traduciendo los discursos de ambas partes, por lo que tendrá que ir cambiando de lengua constantemente. El intérprete en este caso también puede hacer las funciones de persona de acompañamiento, por lo que se puede contratar en guías turísticas, visitas a empresas/fábricas, etc. Asimismo, Andres y Falk (2009: 16) afirman que “Telephone interpreting (TI) can be defined as bilateral interpreting over the phone⁶¹”. Por eso, en el primer bloque hemos pedido a los participantes que compartan sus experiencias, que es una fase de resúmenes propios de los participantes.

Y, por último, planeamos una breve presentación y explicación de las competencias y principios éticos profesionales en la interpretación presencial, que van a formar una base teórica para compararlos con el trabajo de interpretación telefónica posteriormente.

6.2.2. Bloque II: Introducción a la interpretación telefónica

En el segundo bloque se implanta el sistema de la interpretación telefónica, dando mayor énfasis a la definición y consolidación de los conceptos primarios: qué es la interpretación telefónica, cómo funciona, qué tipo de protocolos se utilizan, la técnica de comunicación, la herramienta básica de trabajar como intérprete telefónico, objetivos, etc.

Clase 2 (2 horas): Definición y características

- Definición y tipos de interpretación.
- Característica particular de la interpretación telefónica.
- Campos de aplicación.

⁶¹ La interpretación telefónica (IT) se puede definir como interpretación bilateral por teléfono. (Traducción propia)

Clase 3 (2 horas): Introducción al funcionamiento (modus operandi)

- Tipos de interpretación telefónica.
- Herramientas utilizadas.
- Principales pasos del servicio
- Protocolos de inicio y de finalización.

6.2.3. Bloque III: Ambitos de uso

En el tercer bloque nos centraremos en la capacidad lingüística, conocimiento intercultural y campos interpretativos.

Clase 4 (2 horas): Introducción a los usuarios

- Introducción a los clientes chinos posibles de un servicio de interpretación telefónica.
- Introducción a los proveedores posibles españoles.
- Los chinos en España.

Clase 5 (2 horas): Usos lingüísticos interculturales

- Dialectos chinos y español latinoamericano.
- Práctica de escucha: acentos diversos de español y chino.
- Diferencia en el uso de la expresión afirmativa y negativa en China y en España.
- Cultura verbal y no verbal en China.

Clase 6 (2 horas): Comparación de campos interpretativos en España y en China.

- Las diferencias entre el sistema sanitario chino y español.
- El sistema de denuncia en China y en España.
- El servicio de asistencia en carretera en China y en España.
- Glosarios más útiles en casos especiales.

Clase 7 (2 horas): Formación psicología

- Introducción a los conflictos o problemas posibles en casos especiales.
- Ver videos de ciertas situaciones y discusión.
- Protocolos de intervención.
- Practicas.

Sercu (2005, citando en Tato, 2013: 2) afirma que “la incorporación de objetivos interculturales en los currículos afecta a una gran diversidad de materias, y que la formación en lenguas extranjeras es, por definición, intercultural”. Según los estudios de los capítulos anteriores, es necesario un curso comparativo de las culturas y las costumbres tanto verbal como no verbal de ambos países, incluyendo las costumbres de utilizar diminutivos, aumentativos y abreviaturas. Y luego una práctica de escuchar los dos idiomas en diferentes acentos, por ejemplo, el español con acento latinoamericano, mexicano, argentino, y chino con acento del sur, del norte, taiwanés y etc.

A continuación, incorporamos los ámbitos posibles de los servicios de interpretación telefónica, para conocer los casos más frecuentes en cada ámbito, y los conflictos o dificultades posibles para que tengan una base psicológica. Los intérpretes telefónicos que trabajan en el sector público están expuestos a situaciones muy delicadas, por ejemplo, accidentes, averías, heridas, estados de confusión mental, enfermos, maltratos,

y etc. Y es imprescindible que sean capaces de crear cierta distancia para evitar que estas situaciones les afecten. Por ello, consideramos de vital importancia ofrecer formación psicológica a los intérpretes telefónicos.

Después de conocer los campos en los que se aplica un servicio de interpretación telefónica, organizarán y estudiarán los términos más habituales en chino y en español de cada campo. Tras unas entrevistas a los intérpretes que trabajan en Voze, y algunos intérpretes que trabajan como freelance colaborando con algunas empresas de interpretación telefónica, a continuación, resumimos los ámbitos de trabajo más habituales:

- Un accidente en carretera con o sin muertos.
- Consulta médica en la que hay que auscultar al paciente.
- Solicitud de una ambulancia porque alguien se ha caído en casa.
- Violencia de género.
- Maltrato infantiles.
- Partos.
- Consulta de ginecología/urología.
- Informar sobre el parte médico después de una operación.
- Preguntas de control a familiares de alguien que acaba de entrar en Urgencias.
- Toxicología.
- Informar sobre la evolución de un cáncer.

La población meta es la siguiente:

- Turistas
- Inmigrantes
- Proveedores de servicios públicos: médicos, policías, funcionarios de la administración
- Trabajadores del sector turístico
- Trabajadores de renting y asistencia en carretera
- Comerciales de empresas con comercio internacional

En el bloque III se abordan diferentes áreas para familiarizarse con la terminología de varios sectores y, al mismo tiempo, aprender las nociones básicas de cada ámbito. Hay que tener en cuenta que es muy importante trabajar con glosarios que incluyan términos y expresiones enfocadas en el área en la cual se va a interpretar, como por ejemplo: el ámbito legal, médico, financiero, seguros en general, etc. Mientras más vocabulario maneje el intérprete, mejor puede llevar a cabo la interpretación, y más fácil y agradable será tanto para el profesional como para los oyentes que están detrás del teléfono. En el Anexo I de la presente tesis, se encuentra una lista de los términos clasificados por la empresa Voze y traducidos por la autora de la presente tesis.

6.2.4. Bloque IV: Competencias y técnicas de apoyo

En este bloque, añadimos las competencias y técnicas de apoyo en el trabajo de interpretación telefónica. Se dará una formación sobre técnicas para mejorar la memoria a corto plazo, tomar notas y manejar la comunicación para así lograr mantener la misma fluidez y transparencia en cada llamada, y solucionar los problemas posibles más comunes en el trabajo de interpretación telefónica que descubrimos en el capítulo 4.

Clase 8 (2 horas): Competencias y Principios éticos del intérprete telefónico

- Competencia y principios éticos del intérprete telefónico.

- Prácticas.

Clase 9 (2 horas): Toma de notas y reexpresión

- Introducción a la toma de notas.
- Práctica de toma de notas.
- Práctica de reexpresión de la información.

Clase 10 (2 horas): Práctica de escucha

- Práctica de captar información a través de palabras solo verbales.
- Práctica de escucha por teléfono en entornos ruidosos.

Clase 11 (2 horas): Estrategias de apoyo en interpretación telefónica I

- Estrategia 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 (se desarrollará en detalles a continuación).
- Escucha de grabaciones.
- Prácticas.

Clase 12 (2 horas): Estrategias de apoyo en interpretación telefónica II

- Estrategia 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17 (se desarrollará en detalles a continuación).
- Escucha de grabaciones.
- Prácticas

En palabras de Nataly Kelly (2007), la calidad en todas las modalidades interpretativas depende de la formación y la habilidad del intérprete (“Quality in all modalities of interpreting depends on the training and skills of interpreters”). Fernández (2017: 103) afirma que “el punto de partida para la creación de programas de formación específica en la interpretación telefónica es identificar las competencias del intérprete telefónico”.

Hay algunas habilidades obligatorias para un intérprete telefónico, por ejemplo: escucha activa, estructuración de la información, memorización de contenidos, toma de notas, búsqueda de información, gestión de turnos, gestión terminológica y aspectos lingüísticos, y etc. En la interpretación telefónica, falta la información no verbal, toda la información obtenida es a través de la expresión oral, por lo tanto, en la formación se incorporará la práctica de escucha, y se capacitará a los entrenados para que sean muy sensibles a la información verbal, como, por ejemplo, números y direcciones.

En cuanto a las técnicas de apoyo en la interpretación telefónica, incorporamos los siguientes consejos según los estudios realizados en los capítulos anteriores y según la formación interna de la empresa Voze a sus intérpretes telefónicos (2017):

1. Es mejor comenzar con el protocolo de iniciación, un buen uso de los protocolos nos podría ayudar para aclarar la función de nuestro trabajo a los interlocutores, y puede hacer la interpretación más metódica. Cada intérprete tiene asociado un código, que corresponde a una extensión directa de la centralita. El cliente, al escuchar el menú inicial, puede marcar este número y de esta forma, accede directamente al intérprete en cuestión. Por este motivo, es muy importante que siempre faciliten el código al operador, tanto en el protocolo inicial como si nos lo piden durante la interpretación.
2. Es mejor esperar a que el operador nos indique que la otra parte está en línea para presentarnos como intérprete en su idioma. En caso de que no nos avisara, utilizaríamos el “¿me está escuchando ya?”.
3. Antes de interpretar a una parte, es mejor confirmar si está en manos libres, pero no es necesario añadir “¿me está escuchando?” en todas las frases interpretativas. Podemos dirigirnos al operador como “compañero/ra” y al cliente como “先生/女士/小姐/你好 (“señor/señora/señorita/hola”), y, a continuación, empezamos a transmitir la

información comunicada por la otra parte, lo que cual es más eficaz. Tendría que evitar utilizar palabras muy coloquiales como “tío/a”, “colega”, “chaval” “chico-/a”, “guapo/a”, y etc. Es mejor informar al cliente antes de traducir su información al operador, le podemos informar utilizando “un momento por favor”, “voy a traducir”, “ahora se lo traduzco”.

4. Los intérpretes telefónicos parecen no tener mucha confianza en el uso del estilo directo (primera persona) o indirecto (tercera). Aconsejamos que se utilice la tercera persona para interpretar según el resultado del gráfico 8 (81,25% de los encuestados prefieren utilizar la tercera persona). Y cuando el intérprete quiere decir algo en palabras propias, utiliza “habla el intérprete”. De todos modos, lo importante es mantener una única forma de interpretar, no cambiar de primera a tercera persona o de tercera a primera en la misma conversación.

5. los expletivos son interjecciones como “eeeh..., mmm..., bueno..., vale..., ya..., etc. Podría intentar evitarlos, pero no es un problema grave. Cuanto más se eviten, mejor.

6. Recomendamos evitar repetir información innecesaria. Puede ser necesaria una repetición para asegurar la comprensión, pero más allá de eso, no. También sería necesaria si se hace para transmitir fielmente lo que ha dicho la otra parte.

7. Deletrear palabras es un problema que la mayoría de los encuestados indica excepto los problemas debido a la herramienta de tecnología. Cuando hay datos de nombres y direcciones, es mejor pedir al cliente que nos los deletree. Las letras suenan de forma muy parecida por teléfono, por lo que es más eficaz deletrear directamente. Cuando decimos letras en español, podemos utilizar directamente el alfabeto español o nombres de capitales, países, u objetos, por ejemplo: “B de Barcelona”, “P de Perro”. Cuando decimos las letras en chino, podemos utilizar Pinyin, o el alfabeto inglés.

8. A pesar de que el 65,63% de los encuestados indica que el intérprete telefónico no suele tomar notas de todas las palabras de los interlocutores, es importante tomar notas, sobre todo de cifras, números, nombres, direcciones, preguntas (sobre todo cuando dice varios al mismo tiempo). Por eso, ante de coger la llamada, hay que disponer del material para tomar notas.

9. No asumir el papel del operador y realizar preguntas con voz propia, pero deberíamos estar preparados ante la información que va a surgir en las conversaciones por si se trata de una situación familiar para el intérprete. A pesar de que un 96,88% de los encuestados indica que el intérprete telefónico trabaja no solo como un intérprete, sino también como un coordinador, nuestro trabajo se centra en coordinar la comunicación, no aconsejamos a los intérpretes dar consejos o soluciones, a veces se podría complicar más la comunicación, este es una tarea del operador. Se puede intervenir con voz propia para pedir aclaraciones sobre el lenguaje, repeticiones o aclaraciones culturales. Pero tendría que limitarse a transmitir información entre las partes, y no pasar a formar parte de la conversación.

10. Cuándo se hace necesario un resumen debido a la longitud del fragmento a interpretar, es mejor interrumpirlo para poder dar una interpretación fiel que no omita ni modifique la información. Es muy importante no comprometer la fidelidad. Sin embargo, hay que saber interrumpir al interlocutor cuando éste se sobrepasa para tomar notas.

11. Deberíamos gestionar de la forma más eficaz posible las interrupciones y solapamientos. Todas las partes están conversando, sobre todo por teléfono, por lo que es normal que se tiende a hablar al mismo tiempo. En ese caso, es mejor que el intérprete guarde silencio y espere para intervenir o bien que interrumpa, pidiendo a las

partes que hablen una a la vez y le concedan tiempo para traducir. Es importante saber controlar el ritmo de la interpretación y tener paciencia.

12. En caso de que no se oye bien o existe un retraso de la voz por la cobertura, no hay que acelerar la conversación, se podría pedir al cliente que hable más despacio y que repita la información que no se ha podido entender. Si empezamos a interpretar inmediatamente después de la intervención de una de las partes, tendríamos que evitar que se produzcan unos segundos de silencio, en los que se suelen dar los solapamientos. El gran requisito es tener buen oído, buena memoria e intentar paliar esa falta de comunicación no verbal que ofrece el orador al no poder verle. Los intérpretes telefónicos pueden trabajar en lugares flexibles, incluso en su propia casa, pero es necesario elegir un espacio sin muchos ruidos, sin niños ni animales domésticos.

13. Es muy importante ser muy fieles en la interpretación, por eso hay que cumplir dos requisitos. Primero, tener un buen nivel lingüístico; segundo, no modificar ni omitir la información. Tanto en español como en chino, hay sinónimos, o sea palabras que se pueden sustituir por otros términos con un significado parecido, por ejemplo: “gigante” y “enorme”. Pero también existen palabras parecidas que, sin embargo, no se refieren a la misma cosa. Por ejemplo: “avería” y “accidente” en español no se refieren a la misma cosa. En chino, “出租车” y “计程车” es lo mismo, los dos significan “taxi”, se puede utilizar una u otra palabra pero “车行” y “租车公司” no significan lo mismo, la primera significa “taller” y la segunda “agencia de alquiler de coches”.

14. Alguna vez es posible que se corte la llamada cuando el intérprete está todavía interpretando. Es más frecuente el caso en el que tienen que pasar la llamada (te atienden desde la centralita o recepción) y no sepan cómo hacerlo o que se equivoquen de botón y corten la llamada por error, o porque hay problemas técnicos o de cobertura.

Si se corta la llamada, podría conservar la información recopilada y esperar a que nos vuelvan a contactar y sin dificultades. Si sólo se corta una línea y nos quedamos solos en línea con el cliente, podríamos preguntarle la información esencial (número de teléfono de contacto) y decirle que vuelva a llamar.

15. Según los encuestados, el 84,38% de las llamadas son de emergencia y sin aviso, precisamente esta modalidad se creó para poder contar con un profesional de forma inmediata, para personas que necesitan un intérprete al momento. Suena el teléfono de un intérprete, pero al mismo tiempo el de muchos más. El que primero responda es el que se lleva la prestación. Si el profesional puede/quiere interpretar, debe descolgar el teléfono, en caso contrario, mejor no hacerlo. No se podría contestar a una llamada de interpretación telefónica como: “estoy ocupado/da”, “estoy de vacaciones”, “ahora no te puedo interpretar”. En caso de no poder contestar a una llamada, mejor no atenderla. El intérprete tendría que asegurarse que ya se ha desactivado el buzón de voz de su teléfono.

16. Como los intérpretes telefónicos trabajan para empresas que ofrecen este servicio, podría tener varios proveedores, y puede llegar una llamada de uno cualquiera entre ellos. Es necesario, pues, tener un conocimiento de todos los proveedores de la empresa, y el intérprete tendría que estar familiarizado con los términos habituales de estos ámbitos.

17. En caso de que sea una llamada en mitad de la conversación o un seguimiento de su caso, si no se ha explicado muy bien lo que ha pasado, podemos pedir un resumen de la conversación anterior entre los interlocutores.

Y al final, de acuerdo con Díaz (2011: 404), al no poder mantener un contacto visual con sus clientes, el intérprete tiene que seguir unos parámetros dialógicos distintos a

cuando realiza una interpretación cara a cara. A falta de visibilidad, el intérprete tiene que aprender a captar pistas auditivas que le ayuden a interactuar con efectividad. El intérprete tiene que aprender a percibir el lenguaje verbal del cliente a través de su voz y a expresar el suyo propio a través del mismo medio.

6.2.5. Bloque V: Roly-plays y evaluación

En este último bloque, se plantearán role play en diversos ámbitos, con objeto de desarrollar una mejor "voz interpretativa", que generalmente es una voz agradable, estable y profesional, y aprender a enfrentarse a los dilemas éticos que le ocasionan estas situaciones.

Clase 13 (2 horas): Roly Play

- Roly Play de casos sanitarios.
- Autoevaluación.

Clase 14 (2 horas): Roly Play

- Roly Play de un caso en comisaría.
- Autoevaluación.

Clase 15 (2 horas): Roly Play

- Roly Play de casos de asistencia en carretera.
- Autoevaluación.

Clase 16 (2 horas): Evaluación del curso

Para realizar las prácticas, seguimos el modelo "HABLAR" de Hymes (1974) que recomiendan Tebble (2009: 204) y Pérez (2015: 6). Este modelo con respecto al diseño

de juegos de roles es muy útil para diseñar juegos de roles que se utilizarán en la capacitación de intérpretes telefónicos, ya que establece sistemáticamente los elementos de un evento comunicativo real. Definemos los componentes de la interacción del lenguaje, que pueden resumirse de la siguiente manera:

- Contexto y escena, es decir, la dimensión física del encuentro (el momento y el lugar en el que tiene lugar el evento discursivo) y la dimensión psicológica (es decir, el estado mental de los interlocutores)
- Participantes (diálogo entre orador / transmisor y oyente / destinatario que interpreta a cada participante desempeñando ambos roles)
- Resultados u objetivos perseguidos
- Contenido o tema
- Normas (la forma en que los participantes interactúan; es decir, si se permite la interrupción o es socialmente aceptable)
- Tono utilizado por los participantes o características prosódicas del evento discursivo
- Canal de comunicación
- Género o tipo de discurso.

Una cosa importante es tener herramietas de enseñanza, como por ejemplo teléfonos. Cada equipo tendrá tres miembros, el operador, el cliente, y el intérprete. La evaluación se llevará a cabo de tres formas: una evaluación civil, una evaluación de otros equipos y otra del profesor.

Conclusión

A través de los estudios e investigaciones que hemos llevado a cabo en esta tesis doctoral, hemos visto que la interpretación telefónica tiene sus características propias, y algunas funciones del intérprete son diferentes que las del intérprete presencial. En este capítulo, hemos realizado una propuesta formativa para los intérpretes presenciales antes de trabajar en la interpretación telefónica en la combinación chino y español, según los comportamientos del intérprete telefónico mencionados en el capítulo 4, y los resultados de los encuestados en el capítulo 5. Hemos organizado la propuesta en cinco bloques y 16 clases de dos horas diarias desde la teoría hasta la práctica según los modelos de varios autores.

Esta propuesta formativa la consideramos como una aplicación de los resultados de nuestro estudio en esta tesis doctoral. El paso siguiente será impartir esta formación en las empresas e instituciones y actualizar los resultados, tal propuesta podrían ser objeto de estudio en un futuro. Esperemos que la formación de los candidatos pueda satisfacer las necesidades de instituciones públicas y privadas para que puedan contar con una cartera de intérpretes telefónicos profesionales

Capítulo 7. Conclusiones generales

En este último capítulo, se presentan las conclusiones de todos los capítulos, y cerramos el estudio a partir de los resultados que hemos sacado de la segunda parte de este trabajo.

Esta tesis doctoral se divide en dos partes, la primera teórica y la segunda empírica. La primera parte está constituida por tres capítulos, empezando con las bases conceptuales de la interpretación y de la modalidad presencial en particular (**capítulo uno**). Se divide en varios apartados donde se explican: la definición y las modalidades de interpretación, las competencias y el código ético en la interpretación presencial. Sucesivamente, según los tres códigos principales (fidelidad, imparcialidad y confidencialidad), se ha analizado en este sentido una serie de principios de conducta profesional del intérprete.

La interpretación se clasifica de la siguiente manera: la interpretación simultánea, la interpretación consecutiva y la interpretación bilateral, por el modo de interpretar; la interpretación de conferencias, de acompañamiento, para servicios públicos, en los medios audiovisuales, jurídica y judicial; y remota por las configuraciones. En el apartado dedicado a la interpretación remota, hemos esbozado una definición de interpretación telefónica.

El capítulo dos se centra exclusivamente en la interpretación telefónica, objeto de estudio de esta tesis doctoral. Para su análisis, se han seguido los mismos pasos del primer capítulo sobre la interpretación presencial: desde las definiciones y tipos, hasta las competencias y pautas profesionales. Además, se ha explicado el proceso de funcionamiento de esta modalidad de interpretación, sus ámbitos de uso, y sus características, además de sus ventajas y desventajas.

La interpretación telefónica se refiere a una interpretación bilateral a través de un medio telefónico. Se utiliza normalmente en los servicios públicos, en caso de que exista una barrera idiomática entre el usuario y el proveedor. Para dar inicio al proceso de interpretación, una de las partes (normalmente el proveedor profesional) llama a la

empresa que proporciona el servicio de interpretación a través de un teléfono, se identifica el usuario y elige el idioma que necesita. La llamada llega al intérprete contratado para este servicio. Al entrar en la conversación, el intérprete empieza con un protocolo inicial, una vez el intérprete comprende el motivo de la llamada, empieza la interpretación. Antes de terminar la conversación, el intérprete pregunta a ambas partes si tienen alguna pregunta más, para asegurarse de que ambas partes hayan comprendido toda la información.

Debido a la peculiaridad de esta modalidad de interpretación (necesidad de emplear la tecnología, versatilidad, adaptabilidad, confidencialidad, velocidad de dicción, y falta de información no verbal), se han explicado también los protocolos, tanto de presesión y postsesión, como de intervención.

En **el capítulo tres**, el último capítulo de la primera parte de la presente tesis doctoral, se ha analizado: el estado de este servicio en China y España, la formación de los intérpretes telefónicos en ambos países, los elementos lingüísticos e interculturales que hay que tener en cuenta en la formación del intérprete telefónico de chino y español.

Después de la parte teórica, hemos procedido con el estudio empírico de la segunda parte, dividida en tres capítulos. En **el capítulo cuatro**, se ha realizado un análisis cualitativo siguiendo el modelo de Lissette (2006), basándonos en las teorías de Miles y Huberman (1994), Rubin (1995) y Álvarez-Gayo (2005), de doce grabaciones de interpretación telefónica entre chino y español, principalmente sobre 26 elementos fundamentales de comportamientos del intérprete presencial. Al final hemos realizado una lista de comparación de estos profesionales entre la interpretación telefónica y la interpretación presencial. Además, a través de la investigación, se han descubierto unos

aspectos negativos que pueden desarrollarse a la hora de realizar un trabajo de interpretación telefónica.

En **el capítulo cinco**, se ha hecho un análisis cuantitativo siguiendo el modelo de Domínguez (2011), y planteado un cuestionario a los intérpretes de chino y español con experiencia tanto en la interpretación presencial como telefónica, para investigar sobre la interpretación telefónica y sus diferencias y similitudes con la interpretación presencial desde la perspectiva de estos encuestados.

Basándonos en los resultados de estos primeros dos capítulos de la segunda parte, en **el capítulo seis** se ha hecho una propuesta formativa de interpretación telefónica para los intérpretes presenciales, dividida en cinco bloques y 16 clases de dos horas diarias. El resultado de esta formación podría ser objeto de estudio en futuro.

Finalmente, en **el presente capítulo** se hacen una conclusión general de toda la tesis, y se responde de forma sintetizada a las preguntas de investigación que se han planteado al principio de este trabajo, con el fin de comprobar si nuestra hipótesis inicial es cierta. Además, se habla de las limitaciones de nuestro trabajo y futuras líneas de investigación.

1. ¿Qué es un trabajo de interpretación telefónica y cómo funciona?

Según lo analizado en la presente tesis, hay tres partes en la interpretación telefónica: el operador, el cliente y el intérprete telefónico. La interpretación telefónica es un tipo de interpretación realizada por teléfono de forma bilateral, en la cual el intérprete no tiene contacto visual con una o ambas partes de los interlocutores. El intérprete podría recibir una llamada de servicio de interpretación telefónica en cualquier momento y cualquier lugar en su horario de trabajo, y nunca sabe cuál proveedor está al otro lado de la línea antes de coger la llamada.

En cuanto a su funcionamiento, se puede explicar en tres fases: antes, durante y al final de la interpretación.

El intérprete telefónico trabaja normalmente con una empresa de interpretación telefónica. El cliente extranjero realiza la llamada a la parte profesional, pulsa el número para elegir su idioma, y luego el operador conecta con el intérprete telefónico de este idioma. Una empresa de interpretación telefónica puede tener varios intérpretes contratados en un mismo idioma, si uno no coge la llamada, contactará automáticamente a otro.

Cuando coge la llamada, es el operador quien habla primero con el intérprete, y el intérprete facilita su código profesional al operador, porque después de cada servicio el profesional asignará un número de referencia al intérprete que corresponde a su código profesional, para que la empresa de interpretación telefónica pueda realizar el pago al final del servicio. Una vez explicada la situación a que se enfrentan las dos partes, empieza el servicio lingüístico. Según los resultados de nuestra investigación, durante la interpretación telefónica el intérprete frecuentemente interpreta resumiendo y ordenando la información en caso de conversaciones palabras muy largas.

Para finalizar es servicio, al contrario de la interpretación presencial, el intérprete tiene que despedir las dos partes, confirmando si tienen más preguntas y si han comprendido la información.

2. ¿Qué diferencias hay entre la interpretación presencial y la interpretación telefónica?

Comparada con la interpretación presencial, la interpretación telefónica es una modalidad más novedosa. La primera diferencia obviamente es el uso del teléfono en la interpretación telefónica. Como hemos podido observar en los capítulos anteriores, la

interpretación telefónica se realiza de forma consecutiva y bilateral, y la interpretación presencial según el modo de interpretar, y también incluye la forma consecutiva y bilateral, por eso tienen algunas características y competencias en común. Sin embargo, se trata de dos maneras distintas de interpretar, por eso también hay alguna diferencia entre ellas.

A nivel de características, las diferencias entre estas dos formas interpretativas son las siguientes:

- La interpretación presencial se utiliza más que la interpretación telefónica, y apareció mucho antes que esta.
- En la interpretación telefónica el uso del teléfono es indispensable, mientras que en la interpretación simultánea el intérprete trabaja en una cabina con micrófonos.
- Comparada con la interpretación presencial, la interpretación telefónica permite trabajar desde cualquier punto geográfico, la localización del intérprete es diferente. En la interpretación presencial, el intérprete está en el mismo sitio que los interlocutores, mientras que el intérprete telefónico está separado de los usuarios, en alguna ocasión comparte el mismo espacio con una de las dos partes.
- La interpretación telefónica es un servicio inmediato, generalmente da mayor sensación de confidencialidad para el usuario por no conocer la identificación de los clientes, y el coste de la asistencia es más barato.
- La interpretación telefónica ofrece una gran variedad de combinaciones de idiomas, especialmente en los idiomas poco usados.
- Si la interpretación se realiza de forma presencial, el usuario extranjero puede pedir los servicios de un intérprete profesional, o también la ayuda de amigos o familiares.

Según nuestro estudio, la interpretación telefónica garantiza el acceso a intérpretes calificados como intérpretes certificados de las compañías de interpretación telefónica y ofrece la posibilidad de consultar términos en las herramientas de búsqueda. Este servicio está disponible las 24 horas diarias y los 365 días del año.

- Una diferencia muy importante entre estas dos modalidades es la información no verbal. En la interpretación telefónica, el intérprete no tiene contacto visual con una o ninguna de las dos partes. Por eso, los intérpretes telefónicos no deben respetar el código de vestimenta. Sin embargo, la falta de información visual podría producir la inseguridad del intérprete, y a menudo hay ruidos molestos que interfieren en la comunicación.
- El intérprete presencial puede trabajar sólo o en equipo de dos o tres. El intérprete telefónico siempre trabaja sólo, pero también puede trabajar en menos tiempo: las llamadas normalmente duran menos de media hora.
- En cuanto a la velocidad de la dicción, es inferior en la interpretación telefónica que en la presencial, seguramente por los problemas inherentes al uso de aparatos electrónicos.
- El intérprete presencial puede saber el tema a interpretar antes de realizar su trabajo, es decir, que tiene tiempo de preparación, sin embargo, en la telefónica no para lo mismo. La llamada puede llegar en cualquier momento en el horario de trabajo, y nunca se sabe cuál será el argumento ni desde qué zona llama el usuario antes de coger la llamada, por eso, no hay posibilidad de preparar el trabajo con antelación.
- La interpretación de forma presencial incluye diversas modalidades, el intérprete puede interpretar a una sola dirección o a dos direcciones, pero la interpretación telefónica es bilateral, siempre se interpreta en dos direcciones.

En cuanto a la formación: muchas universidades y centros de estudio ofrecen cursos y carreras de interpretación presencial. En cambio, en el caso de la interpretación telefónica, solo las empresas que ofrecen este tipo de servicio dan una breve formación a sus intérpretes telefónicos, además de unas pocas universidades que organizan seminarios sobre el tema.

A nivel de las competencias del intérprete: la mayoría son parecidas como, por ejemplo: la competencia lingüística; la competencia intercultural; la competencia de análisis; la competencia de reexpresión; la competencia de tolerancia mental; la capacidad de reducir el estrés; la competencia de aprendizaje autónomo; la competencia de protocolo; la competencia de escucha y la competencia de tomar notas.

Además de estas competencias, el intérprete telefónico:

- Tiene que detectar y tratar de solventar los posibles contratiempos que puedan surgir, por ejemplo: interferencias o fallos técnicos en el canal.
- Tiene que tener la capacidad de gestionar diplomáticamente las barreras externas a la comunicación, tales como la mala calidad del sonido, interferencia en la línea, ruidos que distraen, etc.
- Tiene que saber captar información sólo verbal.

En la interpretación presencial, el intérprete tiene que llegar puntual, o con antelación. Mientras que en la interpretación telefónica no hace falta, solo atiende al cliente cuando le llega una llamada.

3. ¿Los comportamientos y funciones del intérprete son iguales en la interpretación presencial y telefónica en la práctica real?

Según los estudios que hemos realizados en los capítulos 4 y 5, el intérprete telefónico no trabaja igual que el intérprete presencial. Se diferencian en:

- El papel que juegan;

- La gestión de los turnos para interpretar;
- La autenticidad del contenido;
- La intervención;
- La presesión y postsesión;
- El comportamiento ante conversaciones paralelas;
- La voz;
- La toma de notas;
- El discurso simultáneo;
- El uso de la primera persona y la tercera persona;
- Los factores extralingüísticos;
- El conocimiento del contexto institucional.

A pesar de que los intérpretes de ambas modalidades tienen que presentarse al principio de la conversación, en la interpretación telefónica el intérprete tiene que facilitar un código profesional a su proveedor, lo cual no es necesario en la interpretación presencial. Además, tiene que confirmar si está en manos libres antes de interpretar, y siempre llama la atención utilizando “hola”, “compañero/ra”, “señor/ra/rita”, etc., esto no es necesario en el caso de un intérprete presencial.

En la interpretación presencial, el intérprete juega un papel de mediador que se limita a transferir la información del orador, es invisible y neutral. En cambio, el intérprete telefónico suele trabajar como un coordinador y un trabajador social puesto que en la interpretación telefónica existen muchos factores extralingüísticos.

El factor extralingüístico más destacado es el uso de interpretación telefónica en situaciones en las que los usuarios no están familiarizados con ella. Y además, a menudo el intérprete telefónico desconoce el contexto institucional al que están conectados, ya sea una agencia gubernamental o una empresa comercial. Por eso, la interpretación no

sigue el modelo de interpretación idealizado, sino que el intérprete es un participante activo en la conversación como es el caso en muchos entornos comunitarios.

En la interpretación presencial, el intérprete suele interpretar en primera persona, mientras que en la interpretación telefónica, la mayoría de los intérpretes según nuestra investigación indica que es más eficaz interpretar en la tercera.

Además de estas diferencias, en la interpretación presencial los intérpretes siempre saben para quien interpretarán y cuál es el tema, se incorporan a la conversación desde el principio y conocen muy bien los entornos, la situación a la que se enfrentan los interlocutores y si hay una cuarta parte que quiere hablar. Esto no sucede en la interpretación telefónica.

Además, con los posibles problemas técnicos u otras dificultades por la falta de información no verbal, la actitud del intérprete no es la misma que la del intérprete telefónico, según los resultados de nuestro estudio. En la interpretación presencial, el intérprete interpreta en una voz clara y agradable, siguiendo un ritmo equilibrado y controlado, y no suele tener conversaciones paralelas. Sin embargo, en la interpretación telefónica, el intérprete suele hablar con voz muy alta, incluso gritando para que la otra parte le pueda oír cuando hay ruidos y problemas de cobertura, también puede haber discursos simultáneos por el retraso de la voz. Y además, siempre hay conversaciones paralelas, normalmente entre el intérprete y el cliente extranjero, en este caso, el intérprete telefónica elije interpretar resumiendo y ordenando la información en lugar de interpretar literalmente.

Por eso, la hipótesis inicial según la cual “la interpretación telefónica y la interpretación de forma presencial son diferentes, tanto en las características como en la práctica” ha sido comprobada gracias a los resultados de nuestra investigación.

Según los estudios realizados en nuestra tesis y de acuerdo con los puntos de vista de Díaz (2011: 404) y Castaño (2015: 32), creemos que además de la necesidad de formación de los intérpretes telefónicos, es necesario promover el funcionamiento de este tipo de servicio y formar a los proveedores también, para incrementar la calidad de esta interpretación y hacer que la comunicación sea más fluida.

Como muestra Díaz (2011: 415), está claro que “por razones económicas y por ser más versátil, el futuro de la interpretación a nivel internacional se moverá cada día más hacia la práctica de la interpretación telefónica”. Y esperamos que nuestro estudio pueda ser una fuente de información valiosa y una referencia para futuras actividades de investigación.

Bibliografía

- Abril Martí, M. I. (2006). La interpretación en los servicios públicos: Caracterización como género, contextualización y modelos de formación. Hacia una bases para el diseño curricular. *Repositorio Institucional DIGIBUG de la Universidad de Granada*. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10481/1075>
- Acuña, E. F. y Arboleda Goldaracena, J. C. (2012). La interpretación bilateral italiano/español/italiano en el contexto universitario: una propuesta didáctica. *Tonos Digital: Revista de estudios filológicos*, 23, 1-31. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10201/41289>
- Alameda, D. y Delle Femmine, L. (2017, marzo 1). La metamorfosis de España. *El País*. Recuperado 1 marzo 2017, de https://elpais.com/internacional/2017/02/27/actualidad/1488194732_820452.html
- Álvarez-Gayou Jurgenson, J. L. (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa: Fundamentos y metodología* (1.ª ed.). México: Paidós Ecuador.
- Aranda, M. N., García, I. M. y Márquez, N. P. (2013). La interpretación simultánea como actividad interdisciplinar. *Tradução & Comunicação: Revista Brasileira de Tradutores*, 27, 105-120.
- Arellano, C. S. (2014). *La interpretación simultánea y los juicios de Núremberg* (Trabajo fin de máster. Universidad de Alcalá, Madrid). Recuperado de <http://hdl.handle.net/10017/23743>
- Aspeé Chacón, J. (2015). Metodología de planificación operacional. *Revista electrónica de trabajo social*. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/303989351_Metodologia_de_planificacion_operacional_en_Methodology_of_Operational_Planification
- Asociación Aragonesa de Traductores e Intérpretes (2016). *Información técnica sobre la interpretación*. Recuperado de <http://www.asati.es/img/not/docs/informaciontecnica.pdf>
- A Medical Interpreter's Guide to Telephone Interpreting (2008). En International Medical Interpreters Association [Base de datos]. Recuperado de https://www.imiaweb.org/uploads/pages/307_2.pdf.
- Barrón, Í. (2017). La inversión china en España en 2016 se cuadruplica hasta 1.708 millones. *El País*. Recuperado 6 marzo 2017, de https://elpais.com/economia/2017/03/03/actualidad/1488571100_490456.html
- Baxter, R. N. (2012). Modelo de formación básica en interpretación consecutiva dentro del marco de la reforma de Polonia. *Sendebarr: Revista de la Facultad de Traducción e Interpretación*, 23, 61-77.
- Beltran Aniento, G. (2013). *El papel y la ética de los intérpretes en situaciones de conflicto* (Trabajo fin de máster. Universidad de Valladolid, Valladolid). Recuperado de https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/3167/TFM%20Gemma%20Beltran_%20El%20papel%20y%20la%20%20ética%20de%20los%20int%20érpretes%20en%20situaciones%20de%20conflicto.pdf?sequence=1

Betancor Sánchez, N. (2015). *La interpretación remota: una propuesta a servicio público* (Trabajo fin de máster. Universidad de las Palmas de Gran Canaria, Gran Canaria, España). Recuperado de https://www.academia.edu/28238967/La_interpretaci%C3%B3n_remota_una_propuesta_de_servicio_p%C3%BAblico_Trabajo_de_fin_de_M%C3%A1ster_.pdf

Blasco Mayor, M. J. y Pozo Tribino, M. (2015). La interpretación en el ámbito judicial en un momento de cambio. *MONTI. Monografías de Traducción e Interpretación*, 7, 9-40. doi: 10.6035/MonTI.2015.7.1.

Brink, D. (2014). *An exploratory study on telephone interpreting in the Western Cape healthcare sector* (Trabajo fin de máster. Stellenbosch University, Stellenbosch). Recuperado de <http://hdl.handle.net/10019.1/95873>

Calderon, A. R. y Olmo, A. O. (2005). Historia, presente y prospectiva de las migraciones en España. *Información Comercial Española, ICE: Revista de economía*, 826, 155-165.

Castaño, A. J. (2015). *La interpretación telefónica en los servicios públicos* (Trabajo fin de máster. Universidad autónoma de Barcelona, Barcelona). Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/78534825.pdf>

Chen, Po Jung (2003). *Análisis de la traducción, del español al chino, de la publicidad impresa desde la perspectiva lingüística, sociocultural y el marketing* (Trabajo fin de máster. Universidad Autónoma de Barcelona, Barcelona). Recuperado de <https://studylib.es/doc/6075610/an%C3%A1lisis-de-la-traducci%C3%B3n--del-esp%C3%B1ol-al-chino--de-la>

Cheng, Q. (2015). *Examining the challenges for telephong interpreters in New Zealand*. (Trabajo de Fin de Máster. Auckland University of Technology, Nueva Zelanda). Recuperado de <http://hdl.handle.net/10292/9250>

Curso de Tutellus (2017). *Interpretación remota: Voze* [Vídeo]. Recuperado de <https://www.tutellus.com/idiomas/espanol/interpretacion-remota-voze-6210>

Díaz Galaz, S. (2012). *La influencia del conocimiento previo en la interpretación simultánea de discursos especializados: un estudio empírico*. (Tesis doctoral. Universidad de Granada, Granada). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=62229>

Domínguez Lázaro, M^a de los Reyes (2009). La importancia de la comunicación no verbal en el desarrollo cultural de las sociedades. *Razón y Palabra*, 14(70), 1-29.

Estándares para intérpretes médicos en California: Principios éticos, protocolos y lineamientos sobre la función y las intervenciones del intérprete. Primera edición en español en 2012 (2002). En CHIA: California Healthcare Interpreters Association [Base de datos]. Recuperado de <http://www.chiaonline.org/Resources/Documents/CHIA%20Standards/CHIA%20Standards%20Spanish.pdf>

Feng, J. y Xia, Z. (2008). 《国际口译职业规范与我国口译行业的规范化》. Translators Association of China, TAC (Ed.), en *Actas del 18º Congreso Mundial de Traducción*, (pp. 28-34). Beijing: Foreign Languages Press.

Fernández Pérez, M. M. (2015). *La interpretación remota en contextos de violencia de género*. Toledano Buendía, Carmen y Maribel del Pozo Triviño (eds.), Valencia: Tirant Humanidades, pp. 300.

Fernández Pérez, M. M. (2015). Designing role-play models for Telephone interpreting training. *MONTI. Monografías de Traducción e Interpretación., Special Issue 2: Itrans-19trans*, 1-19. doi:10.6035/MonTI.2015.ne2.10

Fernández Pérez, M. M. (2011). *Varietades de ejercicios de roleplay como herramienta didáctica en la formación de intérpretes para os servicios públicos*. En Cruces Colado, Susana; Maribel del Pozo Triviño; Ana Luna Alonso & Alberto Álvarez Lugrís (eds.). Traducir en la frontera. Granada: Atrio, pp. 161-169.

Fernández Álvarez, A. (2015). *Formación de intérpretes en zonas de conflicto: análisis de particularidades y adaptación de un plan de formación* (Trabajo fin de grado. Universidad Pontificia Comillas, Madrid). Recuperado de <http://hdl.handle.net/11531/6066>

Fisac, T. (2008). La importancia de la cultura en las relaciones económicas entre España y China. *Hurte de San Juan. Geografía e historia*, 15, 133-140.

Francis, N. (2016). Language and dialect in China. *Chinese Language and Discourse* 7(1), 136–149. doi: 10.1075/cld.7.1.05fra.

Fierro Ulloa, I. J. y Hinojosa Navarrete, M. T. (2014). La importancia de las técnicas de toma de notas para los estudiantes de interpretación. *Saber, Ciencia y Libertad*, 9(2), 205-216.

Fernández Núñez, L. (2006). ¿Cómo analizar datos cualitativos? *Butlletí LaRecerca*, 6(1), 1-13.

Frangipane Cuenca, I. (2016). *La comunicación intercultural en la interpretación de enlace chino-español*. (Trabajo Fin de grado. Universidad Pontificia Comillas, Madrid.) Recuperado de <http://hdl.handle.net/11531/15192>

García Lledó, M. (2013). ¿Cómo funciona la interpretación telefónica?[Entrada blog]. Recuperado de <https://traducirco.com/como-funciona-la-interpretacion/>

Gallego, D., Tolosa, M. (2012). Terminología bilingüe y documentación ad hoc para intérpretes de conferencias. Una aproximación metodológica basada en corpus. *Estudios de Traducción*. 2, 33-46. doi:10.5209/rev ESTR.2012.v2.38976

García Luque, F. (2009). La interpretación telefónica en el ámbito sanitario: realidad social y reto pedagógico. *redit: Revista electrónica de didáctica de la traducción y la interpretación*, 3, 18-30. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3150217>

García-García, R. A. (2002). Telephone interpreting: a review of pros and cons. University of Massachusetts Amherst Translation Center. En Brennan, Scott (Ed.), *Actas de la 43^a Conferencia Anual*, 195-216. Estados Unidos: Asociación de Traductores Americanos.

University of Massachusetts Amherst Translation Center. En Brennan, Scott (Ed.), *Actas de la 43^a Conferencia Anual*, 195-216. Estados Unidos: Asociación de Traductores Americanos.

González Rodríguez, M. J., y Spinolo, N. (2014). *Interpretación telefónica: aproximación profesional y propuestas formativas*. Manuscrito no publicado, Departamento de Traducción e Interpretación, Universidad de Bolonia, Forlì, Italia.

Hale, S. B. (2010). *La interpretación comunitaria, la interpretación en los sectores jurídico, sanitario y social*. Traducido por Álvarez R. C. y Valero Garcés, C. (2.ª ed.), 2011. Granada: editorial Comares.

Hendrik Opdenhoff, J. (2011). *Estudio sobre la direccionalidad en interpretación de conferencias: de las teorías a la práctica profesional*. (Tesis doctoral. Universidad de Granada, Granada.). Recuperado de <http://hdl.handle.net/10481/17571>

Hoffman, S. (2013). *El uso de las nuevas tecnologías y su aplicación a la interpretación en la comunicación abogado-cliente* (Trabajo Fin de Máster. Universidad de Alcalá, Madrid). Recuperado de <http://hdl.handle.net/10017/23653>

Hobart Burela, M. (2008). *Diseño y construcción de cabinas para interpretación simultánea: Quía para arquitectos, diseñadores, planificadores y constructores de salas de conferencias*. En AIIC. International Association of Conference Interpreters [Base de datos]. Recuperado de <https://aiic.net/page/2778/disen-y-construccion-de-cabinas-para-interpretacion-si/lang/39>

Ibáñez, V. M. (2014). *Análisis del proceso de toma de notas en interpretación consecutiva* (Trabajo fin de grado. Universidad de Valladolid, Valladolid). Recuperado de <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/6162>

International Standarization Organization. (1998). *Norma ISO 2603:1998 (UNE 74162:2000 de AENOR). Cabinas de Interpretación Simultánea - Características generales y equipo*. Estados Unidos: Multiple. Distributed through American National Standards Institute (ANSI)

Interpretación simultánea con maleta infoport (2012). En Dixit [Base de datos]. Recuperado de <http://www.dixit.es/interpretacion-simultanea-con-maleta-infoport>

Interpreting: Getting It Right. A Guide to buying interpreting services (2016). En American Translators Association [Base de datos]. Recuperado de https://cdn2.hubspot.net/hubfs/251389/PDFs_2016/Getting_it_right_interpreting_Revised.pdf?t=1465600468357

Interpretación Simultánea (2017), En AICE: Asociación de Intérpretes de Conferencia de España [Base de datos]. Recuperado de <https://www.aice-interpretes.com/es/interpretacion-simultanea.php>

Jiménez Castaño, A. (2015). *La interpretación telefónica en servicios públicos* (Trabajo fin de máster. Universidad Autónoma de Barcelona, Barcelona). Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/78534825.pdf>

Jiménez Ivars, A. (2002). Variedades de interpretación: modalidades y tipos. *Hermēneus. Revista de Traducción e Interpretación*, 4, 1-15.

Kelly, A. (2002). Un modelo de competencia traductora: bases para el diseño curricular. *Puentes: hacia nuevas investigaciones en la mediación intercultural*, 1, 9-20. Recuperado de <http://wpd.ugr.es/~greti/revista-puentes/pub1/02-Kelly.pdf>

Kelly, N. (2007). Telephone Interpreting in Health Care Settings: Some Commonly Asked Questions. *The ATA Chronicle* 36(6), 18-21. Recuperado de https://www.atanet.org/chronicle/feature_article_june2007.php

Kelly, N. (2008). *Telephone Interpreting. A Comprehensive Guide to the Profession* (1.^a ed.). Gran Bretaña: Trafford Publishing.

La interpretación a distancia: nacimiento, maduración y proyección de futuro (2016). En VIU: Informe de la Universidad Internacional de Valencia [Base de datos]. Recuperado de <https://www.universidadviu.es/interpretacion-a-distancia/>

La lengua y la cultura en la relación de España y China (2017). En Real Instituto Elcano [Base de datos]. Recuperado de <http://www.realinstitutoelcano.org/wps/wcm/connect/50539e76-d7bb-4e67-bf9b-c017af61c3b9/DT5-2017-Badillo-Lengua-cultura-relacion-Espana-China.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=50539e76-d7bb-4e67-bf9b-c017af61c3b9>

Li, X. H. (2013). *Aspectos en la cortesía verbal en español y en chino* (Trabajo fin de máster. Universidad de Valladolid, Valladolid). Recuperado de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/3542/TFM-F-63.pdf?sequence=1>

Liu, J. (2013). *Traducción e interpretación en el servicio de urgencias y propuesta de traducción de los materiales útiles* (Trabajo fin de máster. Universidad de Alcalá, Madrid). Recuperado de <http://hdl.handle.net/10017/23622>

Luque Martín, M. (2008). La interpretación telefónica en España. *Hermēneus. Revista de Traducción e Interpretación*, 10, 256-256.

Lu, W. (2013). Developing note-taking skills in consecutive interpreting. *Linguistics, Culture & Education*, 2, 72-81.

La interpretación telefónica: la gran desconocida en el sector de la interpretación (2017). En Voze [Base de datos]. Recuperado de <https://voze.es/descubriendo-la-interpretacion-telefonica/>

La formación en la interpretación telefónica (2018). En Voze [Base de datos]. Recuperado de <https://voze.es/la-interpretacion-telefonica-don-preparacion/>

Mescua, R. (2010). *El equipo de interpretación simultánea y sus implicaciones didácticas*. (Tesis Doctoral. Universidad de Málaga, Málaga). Recuperado de <http://hdl.handle.net/10630/4732>

Málaga 24h TV Noticias (2018, julio 8). El proyecto ‘China invierte España’ conecta a empresas con inversores del país asiático [Vídeo]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=Sw8fwOgnWtc>

Mezcua, A. R. (2019). Competencia digital y TIC en interpretación: «renovarse o morir». *EDMETIC: Revista de Educación Mediática y TIC*, 8(1), 55-71.

Miranda Márquez, G. (2014). El vínculo inseparable entre lengua y cultura: casos de elementos con relevancia simbólica en lenguas asiáticas. *Language design: journal of theoretical and experimental linguistics*, 16, 41-62.

Muñoz Jumilla, A. R. (2002). Efectos de la globalización en las migraciones internacionales. *Papeles de población*, 8(33), 9-45.

Määttä, S. K. (2017), English as a Lingua Franca in telephone interpreting: representations and linguistic justice. *The Interpreters' Newsletter*, 22, 39-56. doi: 10.13137/2421-714X/20737

Ozolins, U. (2011). Telephone interpreting: Understanding practice and identifying research needs. *International Journal For Translation & Interpreting Research*, 3(1), 33-47.

Pascual Montalvo, M. (2017). *La interpretación consecutiva como proceso: investigación y propuesta de un modelo teórico* (Trabajo Fin de Máster. Universitat Pompeu Fabra, Barcelona). Recuperado de <https://repositori.upf.edu/handle/10230/33962>

Rizo García, M. (2002). Comunicación e interacción social. Aportes de la comunicología al estudio de la ciudad, la identidad y la inmigración. *Global Media Journal Edición Iberoamericana*, 1(2), 151-169.

Rodríguez Losada, N. (2015). *La toma de notas en la interpretación consecutiva: un estudio empírico* (Trabajo fin de máster. Universidad Autónoma de Barcelona, Barcelona, España). Recuperado de https://ddd.uab.cat/pub/tfg/2015/tfg_25550/RODRIGUEZ_LOSADA_NEILL_1272599_TFGTI1415.pdf

Rosenberg, B. A. (2007). A Data Driven Analysis of Telephone Interpreting. En Wadensjö, Cecilia; Brigitta Englund-Dimitrova y AnnaLena Nilsson (eds.), *la 2ª Conferencia Internacional de Interpretación Jurídica*, (pp.65-76). Amsterdam: John Benjamins Publishing Company.

Ruisánchez Ortega, P. (2011). *Análisis de las destrezas básicas de los intérpretes según las necesidades de mercado* (Trabajo Fin de Máster. Universitat Pompeu Fabra, Barcelona). Recuperado de <http://hdl.handle.net/2072/171423>.

Ryan, G. W. y Bernard, H. R. (2003). *Data management and analysis methods* (3.ª ed.). Thousand Oaks, CA, US: Sage.

Sarduy Domínguez, L. Y. (2007). El Análisis de Información y las investigaciones Cuantitativa y Cualitativa. *Revista Cubana de Salud Pública*, 33(3), 1-11.

Sáiz López, A. (2005). La migración china en España: características generales. *Revista CIDOB d'afers internacionals*, 68, 151-163.

Taibi, M. (2015). El intérprete en los servicios públicos entre la primera y la tercera persona. *Tonos digital: Revista de estudios filológicos*, 28, 734-753.

Torres Díaz, M. G. (2011). La interpretación telefónica. El intérprete como coordinador: estudio de unas interacciones telefónicas. *Mutatis Mutandis: Revista Latinoamericana de Traducción*, 7(2), 401-417.

The ethics of translating and interpreting, a guide to obtaining NAATI credentials (2016). En NAATI: National Accreditation Authority for Translators and Interpreters [Base de datos]. Recuperado de https://www.naati.com.au/media/1257/ethics_information_booklet.pdf

Telephone Interpreting In Legal Settings (2009). En NAJIT: National Association of Judiciary Interpreters & Translators [Base de datos]. Recuperado de <https://najit.org/wp-content/uploads/2016/09/Telephone-Interpreting-1.pdf>

- Toubes Muñiz, J. R. (2014). Aspectos de la interpretación jurídica (un mapa conceptual). *Anuario de Filosofía del Derecho*, XXX, 339-369.
- Triviño, P. y Rey, L. C. (2016). La interpretación telefónica y su práctica profesional. Estudio de caso sobre dos empresas proveedoras del servicio en España. *Revista de Traducción e Interpretación*, 27, 73-95.
- Taibi, M. (2015). El intérprete en los servicios públicos, entre la primera y la tercera persona. *Tonos digital: Revista de estudios filológicos*, 28, 1-19. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4952433>
- Vázquez Castilla, J. (2017). *La modalidad de interpretación "consecutiva-simultánea" asistida por tableta. Estudio de caso* (Trabajo fin de máster. Universidad de Valladolid, Valladolid). Recuperado de <http://hdl.handle.net/11531/23115>
- Valero Garcés, C. (2014). Translation and interpreting in the public services: Crossing the threshold into adulthood. *FITISPos International Journal: Public Service Interpreting and Translation*, 1, 1-8.
- Valls Hernández, S. A. (2011). La noción del servicio público en el estado social de derecho. *Actualidad Jurídica*, 1, 54-62.
- Vázquez y del Árbol, E. (2005). Herramientas metodológicas para la formación de intérpretes: el modo simultáneo. En Romana García, María Luisa [ed.], *Actas del II Congreso Internacional de la Asociación Ibérica de Estudios de Traducción e Interpretación (AIETI)* (pp. 464-474). Madrid: AIETI.
- Valiente Boloy, Y. (2014). La comunicación no verbal y su relación con la interpretación. Manuscrito no publicado, Facultad de Artes y Letras, Universidad de La Habana, La Habana, Cuba.
- Villanueva González, D. (2015). *Interacciones orales en el entorno empresarial en lengua inglesa: Habilidades comunicativas para la negociación con clientes y proveedores (Administración y gestión)* (1.ª ed.). Barcelona: Ideaspropias.
- Minoría Étnica de China (2016). En Viaje de China. Top China travel [Base de datos]. Recuperado de <http://www.viajedechina.com/guia-de-china/minoria-etnica-de-china.htm>
- Waliczek, B. y Gillies, A. (2002). *Note-taking in consecutive interpreting* (1.ª ed.). Krakow: Tertium.
- Wu, B. (2011). *《口译的特点与口译员需要具备的素质》* (2.ª ed.). China: Foreign Language Teaching and Research Press.
- Wu, X. Y. (2018). Interpreting Chinese Culture-loaded Words from the Perspective of Eco-translation Theory. *Social Science, Education and Human Science*, 1, 312-315. doi:10.12783/dtssehs/icems2018/20148
- Wu, Y. L. (2016). Interpreting beyond cultural barriers. En NAATI: National Accreditation Authority for Translators and Interpreters [Base de datos]. Recuperado de <https://www.naati.com.au/news-events/news-events-container/updates/interpreting-beyond-cultural-barriers/>

Zahran, A. (2007). *The consecutive conference interpreter as intercultural mediator: a cognitive-pragmatic approach to the interpreter's role*. (Thesis Doctoral. University of Salford, Salford, UK). Recuperado de <http://usir.salford.ac.uk/id/eprint/2060>

Zaragoza, N. N. (2008). La interpretación de conferencias y el protocolo. *Cartaphilus. Revista de Investigación y Crítica Estética*, 4, 99-108.

Anexo I. Términos en chino y español

Lista de términos en chino y español de varios campo de interpretación telefónica.

Elaborado por la empresa Voze y traducido por la autora propia.

TIPO	类型	TÉRMINO	专业用语
Animales de Compañía	宠物	Accidente de Animal	动物事故 dòng wù shì gù
Animales de Compañía	宠物	Asistencia Veterinaria por Accidente	因事故兽医救援 yīn shì gù shòu yī jiù yuán
Animales de Compañía	宠物	Estancia en residencia para animales	宠物住址 chǒng wù zhù zhǐ
Animales de Compañía	宠物	Extravío	丢失/迷路 diū shī /mí lù
Animales de Compañía	宠物	Fallecimiento del animal	动物去世 dòng wù qù shì
Animales de Compañía	宠物	Robo	偷 tōu
Animales de Compañía	宠物	Sacrificio	危险的大手术 wēi xiǎn de dà shǒu shù
Asistencia	救助	Aire acondicionado	空调 kōng tiáo
Asistencia	救助	Albañilería	泥瓦工 ní wǎ gōng
Asistencia	救助	Asistencia médica	医疗救助 yī liáo jiù zhù
Asistencia	救助	Calderas	锅炉 guō lú
Asistencia	救助	Cerrajería	锁匠 suǒ jiàng
Asistencia	救助	Desalojo urgente	紧急驱逐 jǐn jí qū zhú
Asistencia	救助	Electricidad	电 diàn
Asistencia	救助	Electro Gama Blanca	电的白色区域 diàn de bái sè qū yù
Asistencia	救助	Electro Gama Marron (visión y sonido)	电的棕色区域 (视觉和声音) diàn de zōng sè qū yù (shìjué hé shēngyīn)

Asistencia	救助	Equipo Informático	计算机设备 jì suàn jī shè bèi
Asistencia	救助	Fontanería	自来水管 zì lái shuǐ guǎn dào
Asistencia	救助	Persianas	百叶窗 bǎi yè chuāng
Asistencia	救助	Personal Sanitario	卫生保健人员 wèi shēng bǎo jiàn rén yuán
Asistencia	救助	Personal de Seguridad	保险工作人员 bǎo xiǎn gōng zuò rén yuán
Asistencia	救助	Retorno urgente	紧急返回 jǐn jí fǎn huí
Asistencia	救助	Telefonillos y Porteros automáticos	电话和对讲机 diàn huà hé duì jiǎng jī
Asistencia	救助	Caída Antenas	天线下垂 tiān xiàn xià chuí
Asistencia	救助	Capó	引擎罩 yǐn qíng zhào
Asistencia	救助	Parabrisas	挡风玻璃 dǎng fēng bō li
Asistencia	救助	Neumático	空气的 kōng qì de
Asistencia	救助	Rueda	轮子 lún zǐ
Asistencia	救助	Espejo retrovisor	后视镜 hòu shì jìng
Asistencia	救助	Puerta trasera/delantera	后/前门 hòu /qián mén
Asistencia	救助	Parachoques	保险杠 bǎo xiǎn gàng
Asistencia	救助	Número de matrícula	车牌号 chē pái hào
Asistencia	救助	Rueda de repuesto	备用轮胎 bèi yòng lún tāi
Asistencia	救助	Rueda pinchada	爆胎 bào tāi
Asistencia	救助	cuentakilometros	算公里数 suàn gōng lǐ shù
Asistencia	救助	Nivel de gasolina	汽油量 qì yóu liàng
Asistencia	救助	Filtro del aire	空气过滤器 kōng qì guò lǜ qì
Asistencia	救助	Tanque	坦克 tǎn kè
Asistencia	救助	Silenciador	消声器 xiāo shēng qì

Asistencia	救助	Batería	电池 diàn chí
Asistencia	救助	Motor de arranque	起动机 qǐ dòng jī
Asistencia	救助	Alternador	交流发电机 jiāo liú fā diàn jī
Asistencia	救助	Caja de cambio	变速器 biàn sù qì
Asistencia	救助	Embrague	离合器 lí hé qì
Asistencia	救助	Amortiguador	减震器 jiǎn zhèn qì
Asistencia	救助	Asiento	座位 zuò wèi
Asistencia	救助	Grúa	拖车 tuō chē
Asistencia	救助	Taller	车行 chē háng
Asistencia	救助	Testigo	标记 biāo jì
Asistencia	救助	Placa de hielo	冰盘 bīng pán
Asistencia	救助	Arcén	岸 àn
Asistencia	救助	Salida	出口 chū kǒu
Asistencia	救助	Autopista	高速公路 gāo sù gōng lù
Asistencia	救助	Daños	受伤 shòu shāng
Asistencia	救助	Tablero de mandos	仪表盘 yí biǎo pán
Asistencia	救助	Velocimetro	速度表 sù dù biǎo
Asistencia	救助	Humo	烟 yān
Asistencia	救助	Oficina de alquiler	租车办公室 zū chē bàn gōng shì
Asistencia	救助	Cubierto	覆盖 fù gài
Asistencia	救助	Reembolso	退还 tuì huán
Asistencia	救助	Denunciar	报警 bào jǐng
Asistencia	救助	Derrapar	打滑 dǎ huá
Asistencia	救助	Localización	位置 wèi zhì
Asistencia	救助	Vehículo de reemplazo	替换车辆 tì huàn chē liàng

Asistencia	救助	parte	部分 bù fèn
Asistencia	救助	tubo de escape	排气管 pái qì guǎn
Asistencia	救助	transmisión automática	自动变速器 zì dòng biàn sù qì
Asistencia	救助	Varios	各种 gè zhǒng
Brico asistencia	自己修理	Bricolaje	自己动手做 zì jǐ dòng shǒu zuò
Brico asistencia	自己修理	Electro Gama Marron (visión y sonido)	电的棕色区域（视觉和声音）diàn de zōng sè qū yù (shì jué hé shēng yīn)
Brico asistencia	自己修理	Fontanería	自来水管 zì lái shuǐ guǎn dào
Daños por Electricidad	电造成的损伤	Bombas de Agua	水泵 shuǐ bèng
Daños por Electricidad	电造成的损伤	Electro Gama Blanca	电的白色区域 diàn de bái sè qū yù
Daños por Electricidad	电造成的损伤	Instalación Eléctrica	电气安装 diàn qì ān zhuāng
Daños por Electricidad	电造成的损伤	Otras máquinas	其它机器 qí tā jī qì
Daños por Electricidad	电造成的损伤	Pequeño electrodoméstico	小型家电 xiǎo xíng jiā diàn
Daños por Electricidad	电造成的损伤	Telefonillos y Porteros automáticos	电话和对讲机 diàn huà hé duì jiǎng jī
Daños por Electricidad	电造成的损伤	Equipo Informático	计算机设备 jì suàn jī shè bèi
Daños Agua	水造成的损伤	Avería cond. subterránea fuera vertical	翻车故障 fān chē gù zhàng
Daños Agua	水造成的损伤	Avería en conducción subterránea	车的故障 chē de gù zhàng
Daños Agua	水造成的损伤	Avería tuberías de terceros	第三根排气管故障 dì sān gēn pái qì guǎn gù zhàng

Daños Agua	水造成的 损伤	Filtraciones cubiertas/muros de terceros	过滤器覆盖/第三方墙壁 guò lǜ qì fù gài /dì sān fāng qiáng bì
Daños Agua	水造成的 损伤	Filtraciones paredes int.(bañera, ducha)	内墙过滤（浴缸，淋浴） nèi qiáng guò lǜ （yù gāng , lín yù ）
Daños Agua	水造成的 损伤	Omisión cierre grifos de terceros	忘记关闭第三方水龙头 wàng jì guān bì dì sān fāng shuǐ lóng tóu
Daños Agua	水造成的 损伤	Omisión cierre grifos própios	忘记关闭私用水龙头 wàng jì guān bì sī yòng shuǐ lóng tóu
Daños Agua	水造成的 损伤	Rotura o Desborde Deposito fijo	中断或超过定期存款期限 zhōng duàn huò chāo guò dìng qī cún kuǎn qī xiàn
Daños Agua	水造成的 损伤	Rotura o atasco tubería	打破或堵塞管道 dǎ pò huò dǔ sāi guǎn dào
Daños a alimentos en Frigoríficos	冰箱内的 食物变质	Avería en frigorífico o cámara	冰箱或相机故障 bīng xiāng huò xiàng jī gù zhàng
Daños a alimentos en Frigoríficos	冰箱内的 食物变质	Corte suministro eléctrico	切断电源 qiē duàn diàn yuán
Fenómenos Atmosféricos/Inundación	大气现象 /洪水	Inundación	洪水 hóng shuǐ
Fenómenos Atmosféricos/Inundación	大气现象 /洪水	Lluvia	雨 yǔ
Fenómenos Atmosféricos/Inundación	大气现象 /洪水	Nieve	雪 xuě
Fenómenos Atmosféricos/Inundación	大气现象 /洪水	Pedrisco	大冰雹 dà bīng báo
Fenómenos Atmosféricos/Inundación	大气现象 /洪水	Viento	风 fēng
Incendio/Rayo/Explosión /Humo	火灾/闪 电/爆炸/ 烟	Explosión	爆炸 bào zhà

Incendio/Rayo/Explosión/Humo	火灾/闪电/爆炸/烟	Humo	烟 yān
Incendio/Rayo/Explosión/Humo	火灾/闪电/爆炸/烟	Incendio	火灾 huǒ zāi
Incendio/Rayo/Explosión/Humo	火灾/闪电/爆炸/烟	Rayo	闪电 shǎn diàn
Otros riesgos	其它危险	Caida Aeronaves	飞机坠落 fēi jī zhù luò
Otros riesgos	其它危险	Caida Postes	杆子倒地 gān zi dǎo dì
Otros riesgos	其它危险	Caida Antenas	天线掉落 tiān xiàn diào luò
Otros riesgos	其它危险	Caida arboles	树木倒地 shù mù dǎo dì
Otros riesgos	其它危险	Derrumbe Accidental	滑坡事故 huá pō shì gù
Otros riesgos	其它危险	Ondas Sonicas	声波 shēng bō
Otros riesgos	其它危险	Post-trabajos	工作后 gōng zuò hòu
Otros riesgos	其它危险	Derrame Instalaciones Extinc	灭火设施泄露 miè huǒ shè shī xiè lù
Otros riesgos	其它危险	Transporte de Mercancías	运输货物 yùn shū huò wù
Responsabilidad Civil General	一般民事责任	Actividad Deportiva	体育活动 tǐ yù huó dòng
Responsabilidad Civil General	一般民事责任	Animales	动物 dòng wu
Responsabilidad Civil General	一般民事责任	Como Arrendatario	作为租户 zuò wéi zū hù
Responsabilidad Civil General	一般民事责任	Defensa Criminal	刑事辩护 xíng shì biàn hù
Responsabilidad Civil General	一般民事责任	Desconocida	不了解的 bù liáo jiě de
Responsabilidad Civil General	一般民事责任	Propietario Inmueble	不动产所有者 bú dòng chǎn suǒ yǒu zhě

Responsabilidad Civil General	一般民事责任	RadioAficionado	业余无线电爱好者 yè yú wú xiàn diàn ài hǎo zhě
Responsabilidad Civil General	一般民事责任	Organos de Gobierno de la Cdad.	CDAD 政府机构 zhèng fǔ jī gòu
Responsabilidad Civil General	一般民事责任	Patronal	企业公会 qǐ yè gōng huì
Responsabilidad Civil General	一般民事责任	Vida privada	私生活 sī shēng huó
Responsabilidad Civil General	一般民事责任	Daños en la acción de la caza	狩猎行为造成的损害 shòu liè háng wéi zào chéng de sǔn hài
Responsabilidad Civil General	一般民事责任	Explotación	开发 kāi fā
Responsabilidad Civil General	一般民事责任	Vehiculos	车辆 chē liàng
Riesgos Extraordinarios (con gastos)	巨大风险 (带费用)	Actos Terroristas	恐怖活动 kǒng bù huó dòng
Riesgos Extraordinarios (con gastos)	巨大风险 (带费用)	Actuación Fuerzas Seguridad	安全部队行动 ān quán bù duì háng dòng
Riesgos Extraordinarios (con gastos)	巨大风险 (带费用)	Inundación	洪水 hóng shuǐ
Riesgos Extraordinarios (con gastos)	巨大风险 (带费用)	Motines, huelgas	暴乱, 罢工 bào luàn , bà gōng
Riesgos Extraordinarios (con gastos)	巨大风险 (带费用)	Terremoto	地震 dì zhèn
Riesgos Extraordinarios (con gastos)	巨大风险 (带费用)	Vientos Extraordinarios (Tempestad Ciclónica)	飓风 (暴风雪) jù fēng (bào fēng xuě)
Robo, Afines, Pérdidas	盗窃, 欺	Atraco en calle	街头抢劫 jiē tóu qiǎng jié

	诈, 丢失		
Robo, Afines, Pérdidas	盗窃, 欺诈, 丢失	Atraco en interior riesgo	内部盗窃风险 nèi bù dào qiè fēng xiǎn
Robo, Afines, Pérdidas	盗窃, 欺诈, 丢失	Desperfectos por robo	盗窃损失 dào qiè sǔn shī
Robo, Afines, Pérdidas	盗窃, 欺诈, 丢失	Hurto	赃物 zāng wù
Robo, Afines, Pérdidas	盗窃, 欺诈, 丢失	Robo	偷 tōu
Robo, Afines, Pérdidas	盗窃, 欺诈, 丢失	Sustracción o pérdida de llaves cerradu	被偷或丢失的锁的钥匙 bèi tōu huò diū shī de suǒ de yào shī
Robo, Afines, Pérdidas	盗窃, 欺诈, 丢失	Sustracción o pérdida de documentos	被盗窃或丢失的文件 bèi dào qiè huò diū shī de wén jiàn
Robo, Afines, Pérdidas	盗窃, 欺诈, 丢失	Infidelidad de empleados	员工身份卡 yuán gōng shēn fèn kǎ
Robo, Afines, Pérdidas	盗窃, 欺诈, 丢失	Transporte de fondos	运输自己 yùn shū zì jǐ
Robo, Afines, Pérdidas	盗窃, 欺诈, 丢失	Uso fraudulento tarjetas	欺诈性使用卡 qī zhà xìng shǐ yòng kǎ
Roturas (cristales, sanitarios, etc.)	受伤 (玻璃, 医疗, 等等)	Cristales	玻璃 bō lí
Roturas (cristales, sanitarios, etc.)	受伤 (玻璃, 医疗, 等等)	Metacrilato	甲基丙烯酸甲酯 jiǎ jī bǐng xī suān jiǎ zhǐ
Roturas (cristales, sanitarios, etc.)	受伤 (玻璃, 医疗, 等等)	Mármoles	大理石 dà lǐ shí
Roturas (cristales, sanitarios, etc.)	受伤 (玻璃, 医	Sanitarios	医疗的 yī liáo de

	疗, 等等)		
Roturas (cristales, sanitarios, etc.)	受伤 (玻璃, 医疗, 等等)	Vitrocéricas	玻璃陶瓷 bō lí táo cí
Avería de Maquinaria	机器故障	Avería Electro Gama Blanca	白色电区域故障 bái sè diàn qū yù gù zhàng
Avería de Maquinaria	机器故障	Avería Otras Máquinas	其它机器故障 qí tā jī qì gù zhàng
Accidentes	事故	Accidente circulación	交通事故 jiāo tōng shì gù
Accidentes	事故	Incapacidad temporal	暂时性没有能力 zàn shí xìng méi yǒu néng lì
Accidentes	事故	Infarto	梗死 gěng sǐ
Accidentes	事故	Subsidio por hospitalización	住院津贴 zhù yuàn jīn tiē
Accidentes	事故	Suicidio	自杀 zì shā
Ámbito Social	社会领域	asistencia sanitaria	医疗护理 Yīliáo hùlǐ
Ámbito Social	社会领域	empadronamiento	住家登记 zhùjiā dēngjì
Ámbito Social	社会领域	persona sin recursos suficientes	没有足够经济来源的人 méiyǒu zúgòu jīngjì láiyuán de rén
Ámbito Social	社会领域	proceso de regularización	正常化程序 zhèngcháng huà chéngxù
Ámbito Social	社会领域	permiso de residencia	居留许可 jūliú xǔkě
Ámbito Social	社会领域	hospitalización	住院 zhùyuàn
Ámbito Social	社会领域	baja médica	病假 bìngjià
Ámbito Social	社会领域	cuidados	护理 hùlǐ
Ámbito Social	社会领域	enfermedad	疾病 jíbing
Ámbito Social	社会领域	enfermedad profesional	职业病 zhíyèbìng
Ámbito Social	社会领域	diagnóstico	诊断 zhěnduàn

Ámbito Social	社会领域	receta	处方 chǔfāng
Ámbito Social	社会领域	análisis de sangre	验血//血检 yàn xiě//xuè jiǎn
Ámbito Social	社会领域	análisis de orina	尿液测试 niào yè cèshì
Ámbito Social	社会领域	prueba de diagnóstico	诊断测试 zhěnduàn cèshì
Ámbito Social	社会领域	lesión	伤, 病变 shāng, bìngbiàn
Ámbito Social	社会领域	parte médico	检查报告 jiǎnchá bàogào
Ámbito Social	社会领域	médico de cabecera	家庭医生医生 jiā tíng yī xué yī shēng
Ámbito Social	社会领域	médico especialista	专科医生 zhuān kē yī shēng
Ámbito Social	社会领域	centro de atención primaria	初级护理中心 chū jí hù lǐ zhōng xīn
Ámbito Social	社会领域	ambulatorio	门诊(室) mén zhěn (shì)
Ámbito Social	社会领域	Atención al Paciente	患者护理 huàn zhě hù lǐ
Ámbito Social	社会领域	proceso de normalización	标准化程序 biāo zhǔn huà chéng xù
Ámbito Social	社会领域	contrato de trabajo	工作合同 gōng zuò hé tóng
Ámbito Social	社会领域	solicitud	申请 shēn qǐng
Ámbito Social	社会领域	expediente	案例 àn lì
Ámbito Social	社会领域	trámite	手续 shǒu xù
Ámbito Social	社会领域	seguro médico	医疗保险 yī liáo bǎo xiǎn
Ámbito Social	社会领域	radiografía	X 射线, x-光 X shè xiàn, x guāng
Ámbito Social	社会领域	prueba médica	医疗测试 yī liáo cè shì
Ámbito Social	社会领域	Administración	行政 xíng zhèng
Ámbito Social	社会领域	estado de salud	健康状况 jiàn kāng zhuàng kuàng
Ámbito Social	社会领域	examen clínico	临床检查 lín chuáng jiǎn chá
Ámbito Social	社会领域	paciente	患者 huàn zhě

Ámbito Social	社会领域	prevención	预防 yùfáng
Ámbito Social	社会领域	trabajador social	社会工作者 shèhuì gōngzuò zhě
Ámbito Social	社会领域	ayudas	国家补助 guójiā bǔzhù
Ámbito Social	社会领域	cobertura de las necesidades básicas	满足基本需要 mǎnzú jīběn xūyào
Ámbito Social	社会领域	necesidades básicas	基本需要 jīběn xūyào
Ámbito Social	社会领域	manual	手册 shǒucè
Ámbito Social	社会领域	fase de integración	融合阶段 rónghé jiēduàn
Ámbito Social	社会领域	fase de acogida	接收阶段 jiēshōu jiēduàn
Ámbito Social	社会领域	fase de autonomía	自立阶段 zìlì jiēduàn
Ámbito Social	社会领域	ayudas puntuales	一次性补助 yīcì xìng bǔzhù
Ámbito Social	社会领域	ampliación	延长 yáncháng
Ámbito Social	社会领域	vulnerables(personas)	弱势 ruòshì
Ámbito Social	社会领域	situación de vulnerabilidad	脆弱的情况 cuìruò de qíngkuàng
Ámbito Social	社会领域	servicio de acogida	收容服务 shōuróng fúwù
Ámbito Social	社会领域	técnicos de acogida	收容技术人员 shōuróng jìshù rényuán
Ámbito Social	社会领域	profesional de referencia	参考专业人员 cānkǎo zhuānyè rényuán
Ámbito Social	社会领域	atención psicológica	心理护理 xīnlǐ hùlǐ
Ámbito Social	社会领域	asistencia jurídica gratuita	免费的法律援助 miǎnfèi de fǎlǜ yuánzhù
Ámbito Social	社会领域	cuestiones jurídicas	法律问题 fǎlǜ wèntí
Ámbito Social	社会领域	cuestiones administrativas	行政问题 xíngzhèng wèntí
Ámbito Social	社会领域	servicio de orientación laboral	工作咨询服务 gōngzuò zīxún fúwù
Ámbito Social	社会领域	cursos de formación	培训课程 péixùn kèchéng

Ámbito Social	社会领域	homologar los estudios	认证学历证书 rènzhèng xuéli zhèngshū
Ámbito Social	社会领域	homologación	认证 rènzhèng
Ámbito Social	社会领域	trámite jurídico	法律手续 fǎlǜ shǒuxù
Ámbito Social	社会领域	alojamiento	住所 zhùsuǒ
Ámbito Social	社会领域	alquiler (vivienda)	出租 (住所) chūzū (zhùsuǒ)
Ámbito Social	社会领域	gastos de la vivienda	住房成本 zhùfáng chéngběn
Ámbito Social	社会领域	ayuda de primera necesidad	基本需要补助 jīběn xūyào bǔzhù
Ámbito Social	社会领域	tramitar ayuda	办补助手续 bàngōng zhùshǒu shǒuxù
Ámbito Social	社会领域	ayuda de manutención	抚养补助 fǔyǎng bǔzhù
Ámbito Social	社会领域	cheque	补助支票 bǔzhù zhīpiào
Ámbito Social	社会领域	cuenta bancaria	银行账户 yínháng zhànghù
Ámbito Social	社会领域	ayuda económica	经济补助 jīngjì bǔzhù
Ámbito Social	社会领域	ayudas transversales	
Ámbito Social	社会领域	necesidades	需要 xūyào
Ámbito Social	社会领域	ayudas de carácter sanitario	医疗补助 yīliáo bǔzhù
Ámbito Social	社会领域	ayudas para la formación	培训补助 péixùn bǔzhù
Ámbito Social	社会领域	tasa administrativa	管理费用 guǎnlǐ fèiyòng
Ámbito Social	社会领域	trámites administrativos	行政手续 xíngzhèng shǒuxù
Ámbito Social	社会领域	actividades socioculturales	社会文化活动 shèhuì wénhuà huódòng
Ámbito Social	社会领域	integración social	社会融合 shèhuì rónghé
Ámbito Social	社会领域	integración cultural	文化融合 wénhuà rónghé

Ámbito Social	社会领域	situación económica	经济情况 jīngjì qíngkuàng
Ámbito Social	社会领域	tarjeta sanitaria	医疗保健卡 yīliáo bǎojiàn kǎ
Ámbito Social	社会领域	historial médico	病历 bìnglì
Ámbito Social	社会领域	gastos de bolsillo	实付费用 shí fù fèiyòng
Ámbito Social	社会领域	asilo	避难, 避难所 binàn, binàn suǒ
Ámbito Social	社会领域	refugio	避难所 binàn suǒ
Ámbito Social	社会领域	solicitud de asilo	庇护申请 bìhù shēnqǐng
Ámbito Social	社会领域	campo de refugiados	难民营 nànmín yíng
Ámbito Social	社会领域	menores	未成年人 wèi chéngnián rén
Ámbito Social	社会领域	menores no acompañados	无陪伴未成年人 wú péibàn wèi chéngnián rén
Ámbito Social	社会领域	migrante económico	经济移民 jīngjì yímín
Ámbito Social	社会领域	migrante en situación irregular	无证移民 wú zhèng yímín
Ámbito Social	社会领域	país de tránsito	过境国 guòjìng guó
Ámbito Social	社会领域	país de origen	来源国 láiyuán guó
Ámbito Social	社会领域	país receptor	接收国 jiēshōu guó
Ámbito Social	社会领域	asilo humanitario	人道主义庇护 rén dào zhǔyì bìhù
Ámbito Social	社会领域	retorno	返回 fǎnhuí
Ámbito Social	社会领域	repatriación	遣返 qiǎnfǎn
Ámbito Social	社会领域	trata de personas	贩运人口 fànyùn rénkǒu
Ámbito Social	社会领域	visa / visado	签证 qiānzhèng
Ámbito Social	社会领域	derecho de asilo	庇护权 bìhù quán
Ámbito Social	社会领域	centro de acogida	收容中心 shōuróng zhōngxīn
Ámbito Social	社会领域	beneficiario del programa de acogida	欢迎计划/收容计划受益人 huānyíng jìhuà/shōuróng

			jìhuà shòuyì rén
Ámbito Social	社会领域	antecedentes penales	犯罪记录 fànzuì jìlù
Ámbito Social	社会领域	apátrida	无国籍人 wú guójí rén
Ámbito Social	社会领域	arraigo	扎根 zhágēn
Ámbito Social	社会领域	búsqueda de empleo	求职 qiúzhí
Ámbito Social	社会领域	lugar de residencia	住所 zhùsuǒ
Ámbito Social	社会领域	cambio de lugar de residencia	居住地的变更 jūzhù dì de biàngēng
Ámbito Social	社会领域	cartilla laboral	工作经历记录 gōngzuò jīnglǐ jìlù
Ámbito Social	社会领域	asesoramiento	咨询服务 zīxún fúwù
Ámbito Social	社会领域	asesoramiento jurídico	法律咨询 fǎlù zīxún
Ámbito Social	社会领域	requisitos	要求 yāoqiú
Ámbito Social	社会领域	prestaciones	利益 lìyì
Ámbito Social	社会领域	recursos económicos	经济来源 jīngjì láiyuán
Ámbito Social	社会领域	domicilio habitual	惯常的居住 guàncháng de jūzhù
Ámbito Social	社会领域	ingresos económicos	经济收入 jīngjì shōurù
Ámbito Social	社会领域	denegación de la entrada	入境的拒绝 rùjìng de jùjué
Ámbito Social	社会领域	capacidad económica	经济能力 jīngjì nénglì
Ámbito Social	社会领域	notificación	通知 tōngzhī
Ámbito Social	社会领域	malos tratos	虐待 nüèdài
Ámbito Social	社会领域	estudio de la solicitud	申请的审查 shēnqǐng de shěncá
Ámbito Social	社会领域	nacionalidad de origen	原来的国籍 yuánlái de guójí
Ámbito Social	社会领域	Oficina de Asilo y Refugio	庇护和难民办公室 bìhù hé nànmín bàngōngshì
Ámbito Social	社会领域	documentación	相关文件 xiāngguān

		pertinente	wénjiàn
Ámbito Social	社会领域	identificación (solicitante)	识别 (申请人) shìbié (shēnqǐng rén)
Ámbito Social	社会领域	nacionalidad actual	目前国籍 mùqián guójí
Ámbito Social	社会领域	puesto fronterizo	边防哨所 biānfáng shàosuǒ
Ámbito Social	社会领域	Oficina de Extranjeros	外国侨民办公室 wàiguó qiáomín bàngōngshì
Ámbito Social	社会领域	Jefatura Superior	总部 zǒngbù
Ámbito Social	社会领域	Centro de Internamiento	看守所 kānshǒusuǒ
Ámbito Social	社会领域	Ley de Asilo	庇护法 bìhù fǎ
Ámbito Social	社会领域	ley reguladora	规定法 guīdìng fǎ
Ámbito Social	社会领域	condición de refugiado	难民身份 nànmín shēnfèn
Ámbito Social	社会领域	admisión a trámite (petición de asilo)	受理办手续 (庇护申请) shòulǐ bàn shǒuxù (bìhù shēnqǐng)
Ámbito Social	社会领域	inadmisión a trámite (petición de asilo)	不可受理办手续 (庇护申请) bùkě shòulǐ bàn shǒuxù (bìhù shēnqǐng)
Ámbito Social	社会领域	Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados	联合国难民事务高级专员 liánhéguó nànmín shìwù gāojí zhuānyuán
Ámbito Social	社会领域	alegaciones	辩护 biànhù
Ámbito Social	社会领域	petición de asilo	庇护申请 bìhù shēnqǐng
Ámbito Social	社会领域	proceso de extradición	引渡过程 yǐndù guòchéng
Ámbito Social	社会领域	proceso pendiente	未决程序 wèi jué chéngxù
Ámbito Social	社会领域	situación familiar	家庭情况 jiā tíng qíngkuàng
Ámbito Social	社会领域	casado	已婚 yǐ hūn
Ámbito Social	社会领域	soltero	未婚 wèi hūn

Ámbito Social	社会领域	dependiente económicamente	经济的依赖 jīngjì de yīlài
Ámbito Social	社会领域	adopción	采用 cǎiyòng (de medidas), 收养 shōuyǎng (de personas)
Ámbito Social	社会领域	ciudadanía	国籍 guójí
Ámbito Social	社会领域	recursos sociales	社会资源 shèhuì zīyuán
Ámbito Social	社会领域	sistemas de protección	保护制度 bǎohù zhìdù
Ámbito Social	社会领域	asesoramiento social	社会咨询 shèhuì zīxún
Ámbito Social	社会领域	apoyo social	社会支持 shèhuì zhīchí
Ámbito Social	社会领域	situación de desprotección	脆弱的情况 cuìruò de qíngkuàng
Ámbito Social	社会领域	emergencia social	社会紧急 shèhuì jǐnjí
Ámbito Social	社会领域	ayuda social	社会福利 shèhuì fúli
Ámbito Social	社会领域	recursos educativos	教育资源 jiàoyù zīyuán
Ámbito Social	社会领域	recursos socioculturales	社会文化资源 shèhuì wénhuà zīyuán
Ámbito Social	社会领域	subsidio	补助 bǔzhù
Ámbito Social	社会领域	solicitante de asilo	庇护申请人 bìhù shēnqǐng rén
Ámbito Social	社会领域	otorgado	同意,给予 tóngyì, jǐyǔ
Ámbito Social	社会领域	atención	护理 hùlǐ (sanitaria), 援助 yuánzhù (jurídica, servicio),
Ámbito Social	社会领域	ayuda familiar	子女抚养费 zǐnǚ fǔyǎng fèi
Ámbito Social	社会领域	reclamación	要求 yāoqiú
Ámbito Social	社会领域	comunidad	社区 shèqū
Ámbito Social	社会领域	centro de día	日托中心 rì tuō zhōngxīn
Ámbito Social	社会领域	personas a cargo	受扶养人 shòu fúyǎng rén

Ámbito Social	社会领域	invalidez	残疾 cánjí
Ámbito Social	社会领域	desaventajado	处境不利的人 chǔjìng bùlì de rén
Ámbito Social	社会领域	con derecho a	有权 yǒu quán
Ámbito Social	社会领域	casa de acogida	收容所 shōuróng suǒ
Ámbito Social	社会领域	padre/madre soltero/a	单亲家长 dān qīng jiāzhǎng
Ámbito Social	社会领域	manutención	抚养费 fùyǎng fèi
Ámbito Social	社会领域	estudio económico	经济审查 jīngjì shēnchá
Ámbito Social	社会领域	emigrante	移民 yímín
Ámbito Social	社会领域	inmigrante	移民 yímín
Ámbito Social	社会领域	enfermera	护士 hùshì
Ámbito Social	社会领域	huérfano	孤儿 gū'ér
Ámbito Social	社会领域	plan de pensiones	养老金计划 yǎnglǎo jīn jìhuà
Ámbito Social	社会领域	ocio	娱乐 yúlè
Ámbito Social	社会领域	rehabilitación	复健 fù jiàn
Ámbito Social	社会领域	jubilación	退休 tuìxiū
Ámbito Social	社会领域	derechos	权利 quánlì
Ámbito Social	社会领域	salario	薪金 xīnjīn
Ámbito Social	社会领域	plan	计划 jìhuà
Ámbito Social	社会领域	servicios sociales	社会服务 shèhuì fúwù
Ámbito Social	社会领域	bienestar	福利 fúli
Logística	物流	código de barras	条形码 Tiáoxíngmǎ
Logística	物流	contenedor	集装箱 jízhuāngxiāng
Logística	物流	destinatario	接受者 jiēshòuzhě
Logística	物流	distribución	供销 gōngxiāo
Logística	物流	embalaje	包装 bāozhuāng

Logística	物流	envase	包装 bāozhuāng
Logística	物流	entrega	交货 jiāohuò
Logística	物流	stock	存货 cúnhuò
Logística	物流	gestión de stock	存货管理 cúnhuò guǎnlǐ
Logística	物流	inventario	存货 cúnhuò
Logística	物流	palet	托盘 tuōpán
Logística	物流	Servicio al Cliente	客户服务 kèhù fúwù
Logística	物流	proveedor	提供商 tígōng shāng
Logística	物流	orden de compra	采购订单 cǎigòu dìngdān
Logística	物流	orden de entrega	交货单 jiāohuòdān
Logística	物流	know how	才干 / 知识 cáigàn/zhīshi
Logística	物流	importación	进口 jìnkǒu
Logística	物流	gastos	费用 fèiyòng
Logística	物流	factura	发票 fāpiào
Logística	物流	exportación	出口 chūkǒu
Logística	物流	muelle	码头 mǎtóu
Logística	物流	aduana	海关 hǎiguān
Logística	物流	aduanar	报关和支付关税 bàoguān hé zhīfù guānshuì
Logística	物流	almacén	仓库 cāngkù
Logística	物流	almacenaje	储存 chúcún
Logística	物流	coste de adquisición	购置成本 gòuzhì chéngběn
Logística	物流	coste de mantenimiento	维持费 wéichífèi
Logística	物流	demanda	需求 xūqiú
Logística	物流	gestión	管理 guǎnlǐ
Logística	物流	gestión logística	物流管理 wùliú guǎnlǐ
Logística	物流	modo de transporte	运输方式 yùنشū fāngshì

Logística	物流	logística	物流 wùliú
Logística	物流	oferta	供应 gōngyìng
Logística	物流	preparación de pedidos	订单处理 dìngdān chǔlǐ
Logística	物流	recepción	接受 jiēshòu
Logística	物流	unidad de carga	装载工具 zhuāngzǎi gōngjù
Logística	物流	zona de devoluciones	退货区 tuìhuò qū
Logística	物流	zona de seguridad	安全区域 ānquán qūyù
Logística	物流	operador logístico	物流运营商 wùliú yùnyíngshāng
Logística	物流	arancel	关税 guānshuì
Logística	物流	derecho aduanero	海关法 hǎiguānfǎ
Logística	物流	zona franca	自由贸易园区 zìyóu màoùyì yuánqū
Logística	物流	transportista	承运人 chéngyùnrén
Logística	物流	seguro de mercancía	商品保险 shāngpǐn bǎoxiǎn
Logística	物流	daños materiales	财产损失 cáichǎn sǔnshī
Logística	物流	cobertura de los daños materiales	包括财产损失保险 bāokuò cáichǎn sǔnshī bǎoxiǎn
Logística	物流	rotura de stock	库存短缺 kùcún duǎnquē
Logística	物流	autoridad aduanera	海关当局 hǎiguān dāngjú
Construcción	建筑	reforma	改造 Gǎizào; 装修 zhuāngxiū
Construcción	建筑	presupuesto	预算 yùsuàn
Construcción	建筑	construcción	施工 shīgōng
Construcción	建筑	mudanza	移动 yídòng
Construcción	建筑	decoración	装饰 zhuāngshì
Construcción	建筑	sistema de calefacción	暖气系统 nuǎnqì xìtǒng

Construcción	建筑	instalación	安装 ānzhūāng
Construcción	建筑	electricidad	电力 diànlì
Construcción	建筑	cambio de distribución	分配的变化 fēnpèi de biànhuà
Construcción	建筑	casa japonesa	日本房子 rìběn fángzi
Construcción	建筑	rehabilitación	改造 gǎizào
Construcción	建筑	diseño	设计 shèjì
Construcción	建筑	mobiliario	家具 jiājù
Construcción	建筑	plano	房子计划 fángzi jìhuà
Construcción	建筑	desencombrado	瓦砾去除 wǎlì qùchú
Construcción	建筑	alicatado	盖瓦 gài wǎ
Construcción	建筑	solado	铺平 pū píng
Construcción	建筑	revestimiento	包层 bāo céng
Construcción	建筑	montaje	组装 zǔzhūāng
Construcción	建筑	tabiquería	隔墙 gé qiáng
Construcción	建筑	cristería	玻璃厂 bōlǐ chǎng
Construcción	建筑	obra	建筑工地 jiànzhú gōngdì
Construcción	建筑	reforma integral	综合改造 zònghé gǎizào
Construcción	建筑	embaldosado	盖瓦 gài wǎ
Construcción	建筑	mampostería	石工 shígōng
Construcción	建筑	pintura	涂料 túliào
Construcción	建筑	carpintería	细木工 xì mùgōng
Construcción	建筑	reforma parcial	部分改造 bùfèn gǎizào
Construcción	建筑	calefacción	暖气 nuǎnqì
Construcción	建筑	diseño de interiores	室内设计 shìnèi shèjì
Construcción	建筑	diseño de exteriores	外部设计 wàibù shèjì
Construcción	建筑	aislamiento acústico	隔音 géyīn
Construcción	建筑	aislamiento térmico	绝热 jué rè

Construcción	建筑	enfoscado	水泥抹灰 shuǐní mǒ huī
Construcción	建筑	entaramado	木地板 mù dìbǎn
Construcción	建筑	climatización	空调 kōngtiáo
Construcción	建筑	grifería	水龙头 shuǐlóngtóu
Construcción	建筑	cerrajería	制锁业 zhì suǒ yè
Construcción	建筑	yunque	砧 zhēn
Construcción	建筑	tuerca	螺母 luómǔ
Construcción	建筑	torno	车床 chēchuáng
Construcción	建筑	tornillo	螺钉 luódīng
Construcción	建筑	tijeras para chapa	钣金剪子 bǎn jīn jiǎnzi
Construcción	建筑	tenazas	钳子 qiánzi
Construcción	建筑	taladradora eléctrica	电钻 diànzuàn
Construcción	建筑	taladradora de mano	手钻 shǒu zuàn
Construcción	建筑	tachuela	钉 dīng
Construcción	建筑	soplete	焊枪 hànqiāng
Construcción	建筑	soldador	烙铁 làotiě
Construcción	建筑	sierra	锯 jù
Construcción	建筑	sierra de metales	钢锯 gāng jù
Construcción	建筑	serrucho	手锯 shǒu jù
Construcción	建筑	sacaclavos	拔钉器 bá dīng qì
Construcción	建筑	rodillo	滚筒 gǔntǒng
Construcción	建筑	remachadora	铆钉枪 mǎodīng qiāng
Construcción	建筑	regla (metro)	统治者 tǒngzhì zhě
Construcción	建筑	plomada	铅垂线 qiān chuí xiàn
Construcción	建筑	rastrillo	耙 bà
Construcción	建筑	alicates para cables	剥线钳 bō xiàn qián
Construcción	建筑	punzón, sacabocados	锥子 zhuīzi

Construcción	建筑	alicates sacabocados	冲孔钳 chōng kǒng qián
Construcción	建筑	martillo	锤子 chuízi
Construcción	建筑	alicates universales	通用钳 tōngyòng qián
Construcción	建筑	broca	钻头 zuàntóu
Construcción	建筑	caja de herramientas	工具箱 gōngjù xiāng
Construcción	建筑	carretilla	独轮车 dúlúnchē
Construcción	建筑	cartabón	角尺 jiǎochǐ
Construcción	建筑	aguja	针 zhēn
Construcción	建筑	cepillo metálico	钢丝刷 gāngsī shuā
Construcción	建筑	papel de lija	砂纸 shāzhǐ
Construcción	建筑	pala	铲 chǎn
Construcción	建筑	cinta aislante	绝缘胶带 juéyuán jiāodài
Construcción	建筑	cinta métrica	卷尺 juǎnchǐ
Construcción	建筑	cizallas	剪子 jiǎnzi
Construcción	建筑	clavija	插头 chā tóu
Construcción	建筑	clavo	钉 dīng
Construcción	建筑	contratuerca	锁紧螺母 suǒ jǐn luómǔ
Construcción	建筑	corta alambres	钢丝钳 gāngsī qián
Construcción	建筑	destornillador	螺丝刀 luósīdāo
Construcción	建筑	destornillador de estrella	十字螺丝刀 shízì luósīdāo
Construcción	建筑	escalera	梯子 tīzi
Construcción	建筑	escuadra	角尺 jiǎochǐ
Construcción	建筑	espátula	抹刀 mǒ dāo
Construcción	建筑	llave inglesa	可调扳手 kě tiáo bǎnshǒu
Construcción	建筑	gubia	圆凿 yuán záo
Construcción	建筑	herramientas	工具 gōngjù
Construcción	建筑	lima	锉刀 cuòdāo

Construcción	建筑	mazo	槌 chuí
Construcción	建筑	tubo	管子 guǎnzi
Construcción	建筑	tubería	管道 guǎndào
Construcción	建筑	transformador	变压器 biànyāqì
Construcción	建筑	andamio	脚手架 jiǎoshǒujià
Construcción	建筑	aparato	设备 shèbèi
Construcción	建筑	azuela	镞 bēn
Construcción	建筑	azulejo	瓷砖 cízhuan
Construcción	建筑	baldosa	瓦 wǎ
Construcción	建筑	barandilla/ baranda	栏杆 lángān
Construcción	建筑	barniz	漆 qī
Construcción	建筑	brocha	油漆刷 yóuqī shuā
Construcción	建筑	brecha	断裂 duànliè
Construcción	建筑	planos	计划 jìhuà
Construcción	建筑	grúa	起重机 qǐzhòngjī
Construcción	建筑	arquitecto	建筑师 jiànzhú shī
Construcción	建筑	albañil	泥水匠 nishuǐjiàng
Construcción	建筑	ladrillo	砖 zhuān
Construcción	建筑	cemento	水泥 shuǐní
Construcción	建筑	hormigonera	混凝土搅拌机 hùnníngtǔ jiǎobànjī
Construcción	建筑	viga	托梁 tuō liáng
Construcción	建筑	fontanero	水管工人 shuǐguǎn gōngrén
Construcción	建筑	alicatador	盖瓦工人 gài wǎgōngrén
Construcción	建筑	paleta	抹子 mǒ zi
Construcción	建筑	carpintero	木匠 mùjiàng
Construcción	建筑	lija	砂纸 shāzhǐ

Construcción	建筑	lijadora	砂光机 shā guāng jī
Construcción	建筑	barrena	手钻 shǒu zuàn
Construcción	建筑	electricista	电工 diàngōng
Construcción	建筑	alambre	线 xiàn
Construcción	建筑	pintor	油漆工 yóuqī gōng
Construcción	建筑	escayolista	泥水匠 nǐshuǐjiàng
Construcción	建筑	escayola	石膏 shígāo
Construcción	建筑	inspector de obra	建筑检查员 jiànzhú jiǎnchá yuán
Construcción	建筑	roca caliza	石灰石 shíhuīshí
Construcción	建筑	mármol	大理石 dàlǐshí
Construcción	建筑	granito	花岗岩 huāgāngyán
Construcción	建筑	pizarra	石板 shíbǎn
Construcción	建筑	refractarios	耐火 nàihuǒ
Construcción	建筑	loza sanitaria	洁具 jiējù
Construcción	建筑	vidrio	玻璃 bōlí
Construcción	建筑	lana de vidrio	玻璃棉 bōlí mián
Construcción	建筑	bovedillas	空心砖 kōngxīnzhuan
Construcción	建筑	tejas	瓦 wǎ
Construcción	建筑	sílice	二氧化硅 èr yǎnghuà guī
Construcción	建筑	arena	砂 shā
Construcción	建筑	potasa	苛性钾 kēxìng jiǎ
Construcción	建筑	yeso	石膏 shígāo
Construcción	建筑	mortero	砂浆 shājiāng
Construcción	建筑	hormigón	水泥 shuǐní
Construcción	建筑	áridos	骨料 gǔ liào
Construcción	建筑	hierro	铁 tiě
Construcción	建筑	acero	钢 gāng

Construcción	建筑	PVC	PVC (聚氯乙烯) PVC (jù lǜ yǐxī)
Construcción	建筑	poliestireno	聚苯乙烯 jù běn yǐxī
Construcción	建筑	melamina	三聚氰胺 sānjùqíng'ān
Construcción	建筑	poliuretano	聚氨酯 jù'ānzhǐ
Construcción	建筑	barro cocido	赤陶 chì táo
Construcción	建筑	macizo (ladrillo-construcción)	固体 gùtǐ
Construcción	建筑	ladrillo perforado	多孔砖 duōkǒng zhuān
Construcción	建筑	ladrillo refractario	耐火砖 nàihuǒ zhuān
Construcción	建筑	madera	木 mù
Construcción	建筑	cristalero	玻璃工人 bōlí gōngrén
Construcción	建筑	cerrajero	锁匠 suǒ jiàng
Construcción	建筑	técnico de mantenimiento	维修技师 wéixiū jìshī
Construcción	建筑	frigorista	制冷工程师 zhìlěng gōngchéngshī
Construcción	建筑	arcilla	粘土 niántǔ
Construcción	建筑	paja	稻草 dào cǎo
Construcción	建筑	pieles	皮革 pí gé
Construcción	建筑	tejidos	布料 bù liào
Construcción	建筑	cartón	纸板 zhǐ bǎn
Construcción	建筑	grava	碎石 suì shí
Construcción	建筑	piedra artificial	人造石 rén zào shí
Construcción	建筑	terrazo	水磨石 shuǐ mó shí
Construcción	建筑	bentonita	膨润土 péng rùn tǔ
Construcción	建筑	lodo bentonítico	膨润土泥浆 péng rùn tǔ ní jiāng
Construcción	建筑	acero inoxidable	不锈钢 bù xiù gāng

Construcción	建筑	aluminio	铝 lǚ
Construcción	建筑	zinc	锌 xīn
Construcción	建筑	titanio	钛 tài
Construcción	建筑	plomo	铅 qiān
Construcción	建筑	cobre	铜 tóng
Construcción	建筑	linóleo	油毡 yóuzhān
Construcción	建筑	corcho	软木 ruǎnmù
Construcción	建筑	lino	亚麻 yàmá
Construcción	建筑	bambú	竹 zhú
Construcción	建筑	neopreno	氯丁橡胶 lǜ dīng xiàngjiāo
Construcción	建筑	silicona	硅 guī
Construcción	建筑	poliéster	聚酯纤维 jù zhǐ xiānwéi
Construcción	建筑	pintura acrílica	丙烯酸漆 bǐngxīsuān qī

Anexo II. Transcripción de las grabaciones analizadas de interpretación telefónica entre chino y español.

Interpretación telefónica I:

Duración de la grabación: 7 minutos 45 segundos.

U: Usuario de operador profesioanl C: Cliente chino I: Intérprete telefónico

I: Buenos días

U: Hola, buenos días.

I: ¿Usted necesita algún intérprete?

U: Sí, necesito un intérprete de chino. Le llamo de la Asistencia en Carretera, tengo a un cliente en línea y no entiendo lo que quiere decir.

I: Ah, bueno, eeehh yo soy un intérprete de chino con el número 5255, voy a traducir todo lo que diga de forma fiel, (.) y confidencial. Por favor, (.) para permitir la identificación. ¿Vale?

U: Vale, perfecto. Pregúntale qué le pasa.

I: Vale.

(5s)

U: Pregúntale, pregúntale, te está escuchando.

I: Vale vale. 喂，您需要什么？ [Hola, ¿qué necesita usted?]

C: 您好。 [Hola.]

I: 您好 您好。 [Hola, Hola.]

C: 我在马德里机场租了一辆车，然后我们也订了酒店，但是在路上的时候呢，因为我压到了一块冰，那个我对车失去了控制，现在这个车坏在路边上了。 [He alquilado un coche en el aeropuerto de Madrid, y luego hemos reservado un hotel, pero

pisé un trozo de hielo cuando estábamos de camino, perdí el control del auto y ahora el coche está roto al costado de la carretera.]

I: 嗯哼。[Uh huh.]

C: 我把一个路障给撞歪了，就马路边那种路障。[Golpeé una instalación de tráfico, una instalación de tráfico a un lado de la carretera.]

I: 嗯哼。[Uh huh.]

C: 我现在没有事，但是我媳妇现在有点不舒服，而且有点被吓到了。[Yo estoy bien, pero mi esposa se encuentra mal ahora, y está asustada.]

C: 嗯好的好的，我知道了。[Vale, vale, ya lo sé.]

(3s)

I: Hola, buenas.

U: Sí, estoy escuchando en línea todo el rato.

I: Ahh bueno, eehh, ahora estoy viajando en Madrid y he alquilado un coche, ¿vale? Pero ha ocurrido un accidente porque eehh eemmm ha tropezado un pedazo de hielo y ahora estoy chocando una instalación a lo largo de la carretera. Ehhhh, me da, mi mujer ehh, está muy asustado, ehh y ahora qué voy a hacer por favor.

U: Eh, a ver que se tranquilice. Enseguida vamos a enviar la ayuda. Lo primero necesito saber el número de la matrícula.

I: Vale, vale. Número de matrícula, ¿no?

(3s)

I: Perdona, ¿usted está ahí escuchando?

U: Sí, pero está en línea. Sí, lo tienes en línea todo el rato.

I: Vale, ¿y algo más?

U: No, el número de la matrícula primero, por favor.

I: Vale. Pasa el teléfono a mi cliente, por favor.

U: No hace falta pasarle el teléfono, está en línea contigo. Te está escuchando todo el rato. ¿Vale?

I: Vale vale vale.

I: 喂您好先生，你在听吗？[Hola señor, ¿me está escuchando?]

C: 哦在在在[Sí estoy, estoy, estoy.]

I: 哦，现在那个我需要知道一下那个租车的当时租车的那个号码，你现在能给我说一下吗？[Ah, ahora, pues necesito saber el número de alquiler del coche, ¿me lo puedes decir ahora?]

C: 当时租车那个号码啊 [El número de alquiler del coche, ¿no? {ruido, pausa y susurros}, 那个车号是 1234。 [El número del coche es 1234 ((datos modificados por la protección de datos)).]

I: 1234.

C: VWE.

I: CWE.

C: VWE.

I: VWE.

C: 对[Sí.]

I: 好的，我现在跟那边的工作人员说一下。 [Vale, ahora se lo voy a explicar al trabajador de la otra parte de la línea.]

I: Hola, buenas. Ahora ehh su número de matrícula es 1234, V, W, E de España ¿vale?

U: Vale, vale. Eh, a ver, necesito que me digas su nombre completo, el número de contrato de la compañía de alquiler que viene en los papeles que le dieron en la compañía.

I: Eh, perdona, eh, tengo que saber su nombre, ¿y algo más, perdona?

U: Sí, el número del contrato.

I: El número de contrato, y al re...

U: No, ya está.

I: 喂先生您好。 [Hola señor, hola.]

C: 喂你好。 [Hola, hola.]

I: 呃..麻烦您告诉我一下您的呃 (..) 您的名字，然后还有那个您的您的联系电话好吗? [Ehhh, disculpe, ¿me puede decir su ehhh (..) su nombre, y luego también su, su teléfono?]

C: 啊联系电话是吧? [Ahh, número de teléfono, ¿no?]

I: 是的。 [Sí.]

C: 好好好，我叫林一。 [Vale, me llamo Lin Yi.]

I: 嗯好的。 [Ah vale.]

C: 然后我的电话是 63728992. [Y luego mi teléfono es 63728992.]

I: 63728992.林先生是吧? [63728992. Señor Lin, ¿no?]

C: 对对对。 [Sí sí sí.]

I: 好的。[Vale.]

I: Hola, antes me ha preguntado su número de contrato y su nombre completo, ¿no?

U: Sí.

I: Vale, su nombre eh, su apellido es Lin, L, I, N, y su nombre es Yi, Y, I, y su número de contrato es 63728992.

U: Vale. Pues dígame que le vamos a enviar la asistencia y que mantenga la calma, y que si su mujer se pone peor que llame a la ambulancia.

I: Ehh, vale vale. Le digo cálmate y eh... voy a mandar una ambulancia ahí, ¿no?

U: Sí, sí, dile eso, por favor. Eh, la grúa, vamos a mandar la grúa, y si su mujer se pone peor, que llame él a una ambulancia.

I: Vale, vale. Ehhh y yo necesito preguntarle por (.) eh (.).

U: ¿Cómo?

I: ¿Yo necesito preguntarle dónde están ellos?

U: Ah, no, no, ya los hemos localizado, no te preocupes.

I: Ah, vale vale.

I: 喂先生你好。[Hola señor.]

C:您好 [Hola.]

I:啊那个刚才那个工作人员给我说您不用担心，他们会马上派一个拖车去，然后处理这个事情。[El compañero dice que no se preocupe, le van a enviar una grúa, y luego van a resolver el problema]

C:哦好，她不是说 Ambulancia 吗？[Vale, pero ha dicho Ambulancia, ¿no?]

I:哦那个因为那个刚才您不是说车坏了吗，她会派一个 Grúa 过去，然后然后那个主要是那个您...您现在问一下您的夫人状况怎么样，如果特别紧张的话我会跟他们说一下派一个 Ambulancia 过去。[Ahh, pues como ha dicho que está estropeado el coche, se enviará una grúa, y luego, luego usted (.) pregúntele a su esposa a ver cómo está ahora, si está muy inquieta les voy a decir que os envíe una ambulancia también.] ((El intérprete habla muy rápido y con una voz muy alto)).

C:哦我夫人状态很不好。[Vale. Mi esposa se encuentra muy mal.]

I: 好的好的，您稍等一下。[Vale, vale, espere un momento.]

I: Hola, buenas.

U: Sí.

I: Ehh, creo que ha dicho que su mujer, su salud está eh... está muy mal. Ehh.. él necesita una ambulancia también.

U: Vale, venga, pues le enviamos, le envío yo una ambulancia a ellos, no se preocupen. ¿Vale? Está en camino. Voy a llamar yo al 112. Díselo, que voy a enviarles yo la ambulancia.

I: Vale vale. 他们他们, [Ellos, ellos,] eh, eh, eh, perdona, ¿hay que llamar al 112, no? Antes no he hecho bien.

U: No. Les llamo yo, les llamo yo, al 112.

I: Ehh, vale, vale, vale. 那个刚才工作人员说他们已经拨打西班牙的急救电话 112, 呃... 将会马上给您派一位, 派一辆呃...急救车过去, 好吗? [Pues el operador dice que ellos ya han hecho una llamada de emergencias de España a 112, eh, le va a enviar una, una, eh una ambulancia, ¿vale?]

C: 好好好。好谢谢。 [Vale, vale, vale. Vale muchas gracias.]

I: 您还需要什么服务吗? 还需要我翻译什么吗? [¿Necesita otros servicios? ¿Necesita que le traduzca algo más?]

C: 不要不要, 谢谢谢谢。 [No, no, gracias, gracias.]

I: Vale vale, 呃非常感谢您使用这款软件。 [Ehh muchas gracias por utilizar esta aplicación.]

I: Hola buenas. Ya, ya me ha dicho que está tranquilo. Y yo quiero saber si necesita algo más que traducir.

U: No, ya está todo, gracias.

I: Vale, muchas gracias. Muchas gracias, espero que, eh... (.) le haya resultado útil (.) 那个, 啊不[ese, pues, ah no] hasta luego. Buenos días.

U: Vale, gracias. Buenos días.

I: Buenos días, adiós.

Interpretación telefónica II:

Duración de la grabación: 8 minutos 18 segundos.

U: Usuario de operador profesional C: Cliente chino I: Intérprete telefónico

I: Buenos días.

U: Hola, buenos días. Le llamo de X Asistencia porque tengo un cliente en línea y necesito, necesito comunicarme con él.

I: Soy X, intérprete de chino número 100. Voy a traducir todo lo que digan de forma fiel, neutral y confidencial. Por favor, haga pausas para permitir la interpretación. Voy a preguntarle a la otra parte si me está escuchando.

U: No, todavía no, un segundo.

(Ruidos)

U: Creo que ya sí.

I: 中午好，我叫李宁，我的编号是 100 号，是您今天的西语翻译，我将忠实中立和保密的翻译您今天的对话，在讲话的过程中请做必要的停顿以便翻译，谢谢。
[Buenos días, me llamo X, intérprete de chino número 100. Voy a traducir todo lo que digan de forma fiel, neutral y confidencial. Por favor, haga pausas para permitir la interpretación, muchas gracias.]

C: 喂，你好。[Hola, hola.]

I: 你好。[Hola.]

C: 啊是这样，我是刚刚到马德里，然后我在马德里机场的 X ((nombre de la agencia.)) 租了一辆车，我也订了一个宾馆，然后我在开这辆车去宾馆的路上呢，然后我在路上压到一块冰，然后我这车失去了控制，然后现在我这车就坏在马路边了。[Es así, acabo de llegar a Madrid, y luego he alquilado un coche en X ((nombre de la agencia.)) del aeropuerto de Madrid, también reservé un hotel, y de camino al hotel pisé un trozo de hielo y perdí el control del coche, ahora el coche está averiado a un lado de la carretera.]

I: 您需要什么服务，呃您需要我跟他讲什么？[¿Qué servicio necesita? ¿Ehh, qué necesita que le diga?]

C: 就是我现在状况是这个状况，我现在车掉在马路边水沟里了。[Pues la situación es así, mi coche se ha caído en la acequia que está al lado de la carretera.]

I: 哦好。[Ah vale.]

I: Eh, buenos días, ¿me está escuchando?

U: Sí, le estoy escuchando. ¿Qué dice?

I: Ehh, estoy... acabo de llegar a Madrid y en el aeropuerto ayer, un coche y estoy yendo del aeropuerto de Madrid a mi hotel, emmm... pero como hay hielo en el camino emm...

perdí control de mi coche, y mi coche eh, está ahora mismo parado al lado de la carretera y no sé qué voy a hacer.

U: Eh, vale. ¿Están todos bien? ¿Hay algún herido? Pregúntele, por favor.

I: ¿Perdón?

U: Pregúntele si están todos bien, si está, hay alguna persona herida.

I: Okey eemm, 您人都还好吧? 没有人受伤吧? [¿Está bien usted? ¿Nadie está herida?

C: 哎我们人都还好, 但是那个车现在是不行了, 我现在车停那个位置不是特别安全, 因为我怕引起其他的交通事故。然后我们现在在公路, 你记一下, 我们现在在公路 M601 号。[Ah estamos bien, pero el coche no, donde estoy aparcado ahora no es muy seguro, porque tengo miedo de causar otros accidentes de tráfico. Y luego estamos en la carretera, apúntalo, estamos en la carretera M601.]

I: 好, 在多少公里处? [Vale, ¿en qué kilómetro?]

C: 在快到那个 Navacerrada Pueblo 那一站。[Cerca de Navacerrada Pueblo.]

I: 您能给我拼一下吗? [¿Me lo puede deletrear?]

C: Navacerrada, N, A, V, A. ((En Inglés))

I: N, A, V, A .

C: 然后是 Cerrada, Cerrada。[Y luego es Cerrada, Cerrada。]

I: 好的。[Vale.]

C: 然后后面是 Pueblo。[Y después es Pueblo.]

I: 好的。[Vale.] Sí, eh, estamos todos bien, lo que pasa es que no puedo arrancar el coche y estoy aparcado en un sitio que no es muy seguro, tengo miedo de que vamos a tener otro accidente. Ehh... estamos en la carretera M601, eh, cerca de Navacerrada.

U: Vale, vale, entonces vamos a enviar ayuda, que no se preocupe. Pero primero me tiene que decir el número de la matrícula.

I: Vale。我们马上会派人去营救你们, 但是我需要知道您的车牌号码。[Vamos a enviar gente a salvaros, pero necesito saber su matrícula.]

C: 好的, 您等一下我看一下。[Vale, espera voy a mirar.]

I: 好的。[Vale.]

(3)

C: 嗯车牌号是 1234。[Pues la matrícula es 1234.]

I: 1234。

C: 然后 CSA。[Y luego CSA.]

I: 好, C 是那个 ABC 的 C? 好的, 我重复一下, 1234CSA。[Vale, C es C de ABC? Vale, te lo repito.]

C: 嗯对对。[Sí correcto, correcto.]

I: La matrícula del coche es 1234CSA.

U: Vale, perfecto. Si, aquí está. ¿Es un Renault Clio, verdad? Necesito que me diga también su nombre completo y el número de contrato de alquiler, que viene en los papeles de la compañía. Y necesito saber cuántas personas son.

I: 您好, 那个车是一辆雷诺的车对不对? [Hola, ¿Es un Renault Clio, verdad?]

C: 对对。[Sí, sí.]

I: 她现在需要知道, 我们现在需要知道您的全名, 您租车的时候那个合同的号码, 还有车有几个人。[Ahora necesitamos saber su nombre completo, el número del contrato y cuántas personas hay en el coche.]

C: 哎好嘞好嘞, 我看, 我们一共是两个人。[Ah vale vale, miro, voy a mirar, somos dos.]

I: 好。[Vale.]

C: 两个, 然后我的名字叫 X。[Dos, y luego mi nombre es X.]

I: X。[X.]

C: 嗯, 然后我现在看看我的合同。[Sí, y ahora voy a mirar el contrato.]

I: 好的。[Vale.]

C: 嗯这, 我那个合同号码你记一下哦。[Pues apuntalo.]

I: 好的。[Vale.]

C: 是 Z, 就最后一个字母 Z。[Es Z ((diciendo la letra en inglés)), la última letra Z.]

I: 嗯 Z。[Sí, Z.]

C: 然后 220。[Y luego 220.]

I: 220。

C: 567。

I: 567。

C: 12。

I: E2 还是 12? [¿E2 o 12?] ((La letra E en inglés se pronuncia igual que el número 1 en chino))

C: 12, 都是数字。[12, los dos son números.]

I: 12。

C: 然后 789。[Y luego 789.]

I: 789。我重复一下, Z22056712789。[789, voy a repetir, Z22056712789.]

C: 对。[Sí.]

I: Ehh, mi nombre es X. Nombre X, apellido X. ((Datos protegidos))

{Las dos partes de usuarios hablan a la vez, pero es imposible oír lo que dicen.}

U: ¿Me puede decir cómo se escribe, deletrearlo?

I: Claro. X (...).

U: Vale, perfecto.

I: Somos dos personas y el número de contrato es (.), ¿tiene un boli?

U: Sí, sí, lo escribo aquí en el ordenador.

I: Ok. Z22056712789.

U: Vale, perfecto. Dícales que no se preocupen que vamos a enviar una grúa enseguida para recoger el coche y un taxi para que les lleve a la oficina de alquiler más cercana, que en este caso sería Madrid. Y allí les darían un vehículo nuevo.

I: Perdón, el taxi los va a llevar a...

U: A la oficina de nuestra compañía más cercana, que es en Madrid. {el cliente chino habla a la vez en chino}. Les van a proporcionar un vehículo nuevo.

I: Ok, gracias. 呃您不要着急，我们现在会派一辆拖车把这辆坏了的车拖走，然后我会派一个出租车把您接到我们，呃... 距离我们，您的出事地点最近的我们的办公室，这个情况下就是去马德里，到了马德里后，我们的办公室后，我们会再给您派一辆新的车。[Ehh no tengas prisa, ahora vamos a enviar una grúa a recoger el coche averiado, y luego le vamos a enviar un taxi para que os lleve a nuestro, ehh, a la oficina más cercana de su ubicación, en este caso va a Madrid. Después de llegar a Madrid, tras llegar a nuestra oficina, le vamos a dar un coche de reemplazo.]

C: 好的好的，那我们在这等着啊，你跟他说明一声让他快点来。[Vale vale, entonces esperamos aquí, dile que se den prisa.]

I: 好的。[Vale.] Ok, vamos a esperar aquí. Por favor, deprisa.

U: Vale, dícales que en una media hora aproximadamente estaremos allí.

I: 我们大约半个小时左右会到。[Llegaremos en media hora más o menos.]

U: 啊好的好的。[Vale, vale.]

I: ¿Tiene alguna pregunta más?

U: No, eso es todo.

I: Ok, gracias por usar X. Espero que el servicio le haya resultado útil. Buenos días. 先生您还有其他问题吗？[¿Tiene alguna pregunta más, señor?]

C: 哦没了没了。[No, no.]

I: 好，非常感谢您使用我们的服务，希望有解决到您的问题。再见。谢谢。[Vale, muchas gracias por utilizar nuestro servicio, espero que su problema haya sido resuelto. Muchas gracias, adiós.]

Interpretación telefónica III:

Duración de la grabación: 8 minutos 59 segundos.

U: Usuario de operador profesional C: Cliente chino I: Intérprete telefónico

I: Hola, buenas.

U: Hola, buenos días. Soy una doctora del Centro de Salud X y necesitaba su ayuda para comunicarme con una paciente china.

I: Vale, vale. Buenas, yo soy un intérprete de chino con el número 5255 y diré todo lo que diga de forma fiel, neutral y confidencial. Por favor, haga pausas para permitir ehh la interpretación, ¿vale?

U: Vale

I: 您好，您需要什么帮助吗？ [Hola. ¿Necesita alguna ayuda?]

C: 哎您好，您是翻译是吧？ [Hola hola, usted es intérprete, ¿no?]

I: 哎是的，是我。 [Sí, sí, soy yo.]

C: 哎您好，那个就是我最近啊不太舒服。 [Ah hola, pues es así, últimamente me encuentro muy mal.] 吃饭呢，我胃特别疼，很烧 [Me duele y me quema el estómago cuando como].

{ Hablan a la vez el intérprete y el cliente chino }

C: 就是胃和食道中间的位置。 [Es en medio del estómago y el esófago.]

I: 好的好的好的。 [vale vale vale.]

(Ruido en la línea)

I: 我记一下，您稍等一下啊。 [Vale vale, voy a apuntarlo, espera un momento.]

C: 好。 [Vale.]

U: (Muy mala la cobertura, Imposibilidad para el transcriptor de oír lo que se dice.)

I: Vale, eh... en dos días estoy no muy buena ¿vale? Eh... mi estómago está muy malo, siento muy malo y es que (ruidos) eh... y mi estómago siento, están quemando y ahora no puedo comer mucho.

U: Ehmm vale, eh... Pregúntale si por la noche cena mucho y qué tipo de comida suele tomar por la noche.

(3s)

I: Señora, perdona... le pregunto eh... emmm ah... que si cena mucho, ¿y algo más?

U: Y qué tipo de comida come por la noche.

I: Ah, vale. 喂您好。 [Hola.]

C: 您好。[Hola.]

I: 呃呃.....您在晚上那个吃的很多吗? 然后你一般在晚上都吃些什么? [Ehh... ¿cenas mucho? ¿Y qué cenas normalmente?]

C: 嗯其实吧, 我晚上确实吃的挺多的, 但是吃蔬菜的, 我有的时候那个拿点什么沙拉酱啊伴着蔬菜吃。[Ah, en realidad ceno mucho, pero ceno verduras, a veces las ceno con salsa de ensalada.]

I: 嗯哼, 那个就是一般晚上以蔬菜为主是吧? [Uh huh, entonces cenas principalmente verduras, ¿no?]

C: 对对对。[Sí sí sí.]

I: 好的好的, 我给她翻译一下。[Vale, se lo voy a traducir.] Buenas, normalmente por la noche yo comió, yo como mucho por ejemplo vegetaría, ehhs ensaladas vegetaría.

U: ¿La qué? Perdona no entiendo. ¿Qué...?

I: Ah sí, que por la noche que yo como mucho, que normalmente me gusta mucho {Interrumpida por la doctora}. Perdona, ¿me estás escuchando?

U: Sí, sí. Pero, ¿qué come? ¿verdura?

I: Sí, sí, la verdura, la ehhs... tomate y la ensalada de verdura.

U: Vale... pues dile que tiene que comer más ligero, ¿vale? ¿Hace mucho tiempo que le duele la barriga?

I: Ummmh... perdona ehhs... no entiendo muy bien. Tienes que comer ligero ¿y algo más?

U: ¿Cómo?

I: Ehhs... Tengo que decir a mi cliente que tiene que comer muy ligero ¿y algo más?

U: Si, y que...¿hace cuánto que tiene estos dolores?

I: Aham, vale. 喂您好。[Hola.]

C: 您好。[Hola.]

I: 嗯就是医生建议你吃一点容易消化的, 然后就是清淡的东西。然后那个...然后你等一下, 刚才翻的我没太听清楚。[Ehh pues el médico te aconseja que comas algo fácilmente digerible y algo ligero, y luego, pues... espera, no he oído bien lo que dijo.]

I: Perdona, ¿me estáis escuchando?

(15s)

U: Sí.

I: Ehh, perdona ehhs... cuidado, ¿qué tengo que traducir a mi cliente? Primero hay que comer ligero, ¿y algo más? ((Habla casi gritando por el ruido de la línea.))

U: Sí, que pregúntale que cuánto tiempo hace que le duele.

I: Ah, vale vale. 喂您好, 您在听吗? [Hola, ¿me está escuchando?]

C: 我在我在你说。[Estoy aquí, sí dime.]

I: 就是医生刚才第一条建议你就是要吃的清淡一点, 然后第二个呢就是问您您这个胃痛持续多久了? [Pues el primer consejo de la doctora es comer algo ligero, y en segundo lugar quiere saber cuánto tiempo llevas con ese dolor de estómago?]

C: 哎呀, 这个好长时间了, 大概一个月以前就开始疼, 你让他医生给我做一个胃镜检查啊, 这样我就不用每天心惊胆战的了。[Vaya, ¡desde hace mucho tiempo! Hace un mes más o menos me empezó el dolor, pues pídele que me haga una gastroscopia, así dejaré de asustarme todos los días.]

I: 好的, 您稍微等一下。[Vale, espera un momento.] Hola buenas.

U: ¿Sí?

I: Ehhhh... que normalmente eh... que el dolor de mi estómago ya está permanente por más o menos una vez y un mes, ¿vale? Eh... eh... ¿y que si puedo pedir una información sobre mi estómago? Porque yo ahora preocupado mucho sobre mi estómago.

U: Bueno, voy a examinarla a ver qué ocurre. Dile que se siente en la camilla y que se quite la camiseta, por favor.

I: Aham, 好的。喂您好。[Vale, hola.]

C: 您好。[Hola.]

I: 嗯就是他他说那个嗯他可以帮您检查胃镜, 然后那个然后你稍等一下。[Pues has dicho que, pues ha dicho que ella puede hacerte una gastroscopia, y luego, pues espera un momento.] Emmm perdona.

U: ¿Sí?

I: Qué yo necesita mi cliente hacer.

U: Que se siente en la camilla.

I: Se (.) siente (.) en la camilla (.) ((Sonido de papel, quizás que esté tomando notas)) ¿Luego?

U: Y que se quite la camiseta.

I: 好的。呃喂? 您好, 女士您好, 您还在听吗? [Vale, ¿me oyes? ¿Hola? Hola señora, ¿me está escuchando?]

C: 我在我在, 你说。[Sí sí, dime.]

I: 啊那个他那个就说是让你躺在您的那个小床上, 然后把您的上衣脱掉。[Ehh te pide que te tumbes en la camilla, y luego quite tu camiseta.]

C: 躺在床上? [¿Que me tumbe en la cama?]

I: 就是说您附近有小床吗? 还是你现在就是在那个有类似担架的装备? [¿Hay camas por alrededor? ¿O tiene algo parecido a una camilla?]

C: 没有, 有沙发。[No, hay un sofá.]

U: Perdona, eh... ¿qué estáis hablando? No es tan difícil decirle que se siente y que se quite.

I: Perdona, es que eh... a mi lado no existe esa camilla, solo sofá. ¿Puedo sentar ahí o tengo que tumbar allí?

I: Bueno, eso no te preocupes que ya le digo yo dónde se tiene que sentar. ¿Vale? {Hablan a la vez}. Voy a salir, un momentito, quédate a la espera, no cuelgues.

I: Vale, vale. 喂您好。 [Hola.]

C: 您好。 [Hola.]

I: 就是说他就是让您躺在那个沙发上吧，然后就是他那个需要您把您的上衣脱掉，因为我也不太了解您现在那边什么情况。然后我这边的意思是我还以为您那边有一个小床什么的。他的意思就是说先让您躺在那个床上休息一下。然后过一会再帮您做这个胃镜检查。 [Es decir, que, te pide que te tumbes en ese sofá. Y luego necesita que te quites tu camiseta, como no sé exactamente su situación allí, pensaba que allí tenéis una cama o algo. Él quiere que descanses primero allí tumbándote en la cama, y luego viene a hacerte la gastroscopia.]

C: 好好好。 [Vale vale vale.]

U: Bueno, a ver, dile que le voy a recetar, le voy a mandar, un protector de estómago, que tiene que tomar tres veces al día antes de las comidas.

I: Vale eh... perdona, eh... (tos) yo no escucho bien. Que mi cliente va a tomar (...) {Hablan a la vez}.

U: Una pastilla que es para proteger el estómago.

I: Ah, vale. Es una pastilla para proteger el estómago, ¿no?

U: Claro, tres veces al día antes de...

I: ¿Tres veces al día?

U: Sí.

I: Tres veces al día antes de comer.

U: Sí {hablan a la vez}. ¿Vale?

I: Vale. 喂。您好。

U: Y, y, y que...

I: Sigue sigue.

U: Y que si sigue así, si sigue sintiendo el dolor eh... que venga a mi consulta ¿vale? La semana siguiente.

I: Eh... vale. ¿Semana que viene no?

U: Sí. Que si le duele todavía sí, si no le duele, no.

I: Ah, vale, vale. ¿Y algo más?

U: No, ya está.

I: 喂。您好，您还在听吗？ [Hola, hola, ¿ está escuchando?]

C: 我在我在。 [Sí estoy, estoy.]

I: 啊那个医生呃他刚才跟我说就是，他会给您开一个保护您胃的药，然后你每天在三餐之前需要服用这个药，来保护您的胃。然后如果您要是还是实在疼的厉害的话（咳嗽）您再跟这块联系。如果您要是(杂音)的话，您同样还可以利用这个软件，然后我帮您翻译一下。 [Ah, pues la doctora, ehh, me dice que , pues te va a recetar un protector de estómago, y luego tienes que tomarlo antes de desayunar, comer y cenar, para proteger tu estómago. Si sigues sintiendo mucho dolor ((se escucha tos del intérprete)) tienes que contactar con la doctora otra vez. Si usted (ruido), también puede usar otra vez la aplicación y podría realizar la interpretación.]

C: 好好好。谢谢。 [Vale vale vale. Gracias.]

I: 嗯好的好的。您..... [Sí, Vale vale, usted...]

C: 啊。 [Ahh.]

I: 您稍等一下，我得跟医生说一下，我得把就是信息都传达给您了。 [Espera un momento, necesito decir al médico que ya te he dicho toda la información.] Hola buenas. ¿Estás escuchando?

U: Sí.

I: Ehh, ya digo todo a mi cliente, ¿vale? Ya digo todas las informaciones.

U: Vale, perfecto pues nada más. Solo era eso. Muchas gracias.

I: Vale, muchas gracias por usar X. Esperamos que el proceso le haya resultado ehhh... útil. Buenas días.

U: Gracias, adiós.

Interpretación telefónica IV:

Duración total de la conversación: 6 minutos 42 segundos.

U: Usuario de operador profesional C: Cliente chino I: Intérprete telefónico

I: Hola.

U: Hola, buenos días. Necesitaba a un intérprete de chino.

I: Hola, buenos días. Soy intérprete de chino español con número 7787, voy a traducir todo lo que diga de forma fiel, neutral y confidencial. Por favor, haga pausas para permitir la interpretación. Voy a presentarme a la otra parte en chino, ¿ok?

U: Vale, sí. Está escuchándole.

I: 你好。[Hola.]

C: 哎喂你好。先生你好。[Hola, hola señor.]

I: 早上好，我是 X，我是今天的中西翻译，我的翻译号码是 7787，我现在以真诚，中立和保密原则来为你进行翻译你所说的所有的话，都会对您进行翻译。您现在在听吗？[Soy intérprete de chino español con número 7787, voy a traducir todo lo que diga de forma fiel, neutral y confidencial. ¿Está escuchando?]

C: 太好了，太好了！哎我给你说一下。[¡Qué bien! ¡qué bien! Mira te cuento.]

I: 嗯您说。[Sí, dime.]

C: 我现在，我是来这个西班牙旅游的，然后我之前会说一点点的西语，然后我现在出，开车呢，出事了。因为那个啥呢，因为那个我吧，跟着我两孩子，然后我想...{Hablan a la vez.} [Mira, yo ahora vengo a España a viajar, y sé un poco de español, y ahora me ha, estoy conduciendo, pero he tenido una avería. Pues eso, como y llevo a mis dos hijos, y luego quería...]

{ Intenta Interrumpir la conversación el intérprete, pero como hablan a la vez, no se oye bien lo que dice el intérprete. }

I: Una pausa para permitirme traducir.

U: ¿Cómo?

C: 您好。[¿Hola?]

I: 哎你说你说。[Sí, sí, dime.]

C: 我带着我孩子开车那个旅行嘛，然后开这个导航啊，然后往外走，本来我想去个有湖的地方，那个去去那个小溪那边，带他钓鱼去，然后就走上了一条不平的路，然后不是柏油路啊，都是石子，然后那个石头啊... [Estoy viajando con mis dos hijos, ¿no? Estoy conduciendo con el GPS. Salimos y tenía pensado ir a un sitio con un lago o un río, les quería llevar a pescar. Luego conducimos por un camino desigual, no asfaltado, con muchas piedras, y luego las piedras...]

{ Conversación interrumpida por el operador español. }

U: ¿Qué está diciendo? Perdona, ¿qué está diciendo?

I: No sé, está haciendo una cuenta.

U: A ver, ¿qué está diciendo, por favor?

I: Tengo tres hijos, estamos viajando y vamos a un lago para hacer pescado. Mi coche está roto en la autopista y nada más.

U: Vale, vale pregúntale por favor si hay alguna persona herida.

I: 您呐, 您现在那个车有人受伤吗? [Usted, ¿ahora hay alguien herido en el coche?]

C: 哦没有没有没有。只是我两个孩子吓坏了。然后呢我还好。就是那个车轮胎被扎破之后呢, 我没法走了, 被困在这了, 就是看怎么帮我们一下?[No no no. Solamente que mis dos hijos se asustaron mucho. Y yo estoy bien. Pues después de pincharse la rueda, no me puedo ir, estamos atrapados aquí, a ver ¿cómo nos podéis ayudar?]

I: Ahora todos estamos bien, solo que mis hijos tenían mucha mucho miedo.

U: Vale.

I: Y se rompió una rueda, necesito ayuda.

U: Vale, eh... pregúntales dónde están por favor.

I: 您现在在哪? [¿Dónde están ustedes ahora?]

C: 哎呀我现在这个, 我也是第一次来, 人生地不熟的, 但是我看着这个公路啊, 这个公路的公路号是那什么 N340, 然后这应该有个岔口吧, 应该是 45 号岔口。然后那 {一起说} 岔口, 是一个岔口。[Vaya, yo ahora estoy en , pues es la primera vez que vengo, no conozco nada de este sitio, pero voy a mirar la carretera, el número de la carretera es N340, y luego tendría que tener un hijuela { se refiere a una salida, que es un dialecto.}, tendría que ser el número 45. y luego { Hablan a la vez} esa hijuela, es una hijuela.]

I: (.) 岔口是什么意思啊? [Qué significa hijuela?]

C: 就是, 在公路上嘛, 旁边有一个口, 应该也是出口吧。我不知道这个怎么说, 我第一次来西班牙。[Pues , en la carretera, al lado hay una boca, creo también que se puede llamar salida. No sé cómo se llama aquí, es la primera vez que vengo a España.]

I: 那个出口名字叫什么? [¿ Cómo se llama la salida?]

C: 那个那个就他那个公路吗, 公路是 N340 号公路, 然后旁边有个口, 那个口上标着号码是 45。然后我看那个高速公路上面那个牌子感觉这是不是一个叫什么 Benalmadena 和什么 Torremolinos 的交叉点。[Pues pues, es la carretera, la carretera de N340, y luego al lado hay una salida, tiene el número 45. Y luego he visto una tabla en la autopista y me parece que tendría que ser una intersección de esa que se llama Benalmadena y algo Torremolinos.] ((Como sabe un poco español el cliente chino, dice el nombre en forma española.))

I: 你再说一遍那个路口, Benalmadena? [Repite la salida, ¿Benalmadena?]

C: 哎他那个，它那个就是 Benalmadena 和 Torremolinos 的一个交叉口，交汇点。 [Pues, es que, es una intersección de Benalmadena y Torremolinos, una intersección.]

I: Torremolinos 是吗? [Torremolinos, ¿no?] Sí, ahora actualmente estamos en la autopista número 340, ahora nos quedamos cerca de la salida número 45, estamos en la cruz cerca de la calle Benalmadena y Tenolmodina o algo así.

U: Ah, Benalmádena, sí, pero lo otro... dile que te lo repita otra vez que no nos ha quedado claro eso.

I: 好的好的，你再说一下你的交叉口，交叉口是 Penalmoderna 和另外一个街叫什么名? [Vale vale, ¿puedes repetir eso?, es Penalmoderna, ¿y cómo se llama la otra calle?]

C: 哦另外一个叫 Torremolinos. [el otro se llama Torremolinos]

I: Torremolino 是吧? [Torremolino, ¿no?]

C: 对对对。 [Sí sí sí.]

I: 好的好的好的。 [Vale vale vale.] ¿Hola?

U: Hola.

I: La otra calle se llama Torremolino.

U: Torremolinos, vale. No es una calle, es un pueblo, ¿vale? Bien dile que le vamos a mandar una grúa y que ese coche lo vamos a llevar a la compañía de alquiler y vamos a poner un taxi para llevarlos a ellos a la oficina de alquiler más cercana, donde le vamos a dar un coche nuevo.

I: Ok, ok. 你好你好。 [Hola hola.]

C: 嗯在在。 [Sí sí, estoy aquí.]

I: 我们现在去派一辆拖车，然后去帮您把那个事故车处理一下，然后同时我们还会派一辆出租车去把您接到我们最近的那个一个公司的地点，然后同时会给您换一辆新的车。 [Ahora vamos a enviar una grúa, y luego va a ayudarte a conducir el coche averiado, y luego vamos a enviar un taxi para llevaros a nuestra oficina más cercana, y luego en el mismo tiempo te damos un coche nuevo de reemplazo.]

C: 哎太好了太好了！谢谢您，谢谢您啊！ [¡Ah qué bien! ¡Qué bien! ¡Muchas gracias, muchas gracias!]

I: 嗯还有别的问题吗? [Vale, ¿tienes otras preguntas?]

C: 没了没了没了。 [No no no.]

I: Ok. Muchas gracias y encantado de conocerte.

U: Vale, pues nada. En treinta minutos estamos allí.

I: Sí, en treinta minutos.

U: Sí, dile que en treinta minutos está la grúa allí.

I: Ok, ok, 我们大约 30 分钟以后可以到达您那里。 [En treinta minutos más o menos estamos allí.]

C: 哎太好了太好了！ [Ah. ¡Qué bien! ¡Qué bien!]

I: Está bien.

U: Vale, pues adiós, buenas tardes.

I: Ok, vale, ¿tiene alguna pregunta más?

U: No, gracias.

I: Gracias por utilizar X. Esperamos que el servicio le haya resultado útil.

U: Muy bien, muchas gracias.

I: Muchas gracias.你还有什么问题吗？ [¿Tiene alguna pregunta más?]

C: 没有了没有了，非常感谢您。 [No, nada más, muchas gracias.]

I: 非常感谢您使用 X，希望对您有所帮助。下次再见。 [Gracias por utilizar X. Esperamos que el servicio le haya resultado útil. Hasta la próxima vez.]

C: 再见。 [Adiós.]

U: Adiós.

Interpretación telefónica V:

Duración total de la conversación: 12 minutos 37 segundos.

U: Usuario de operador profesional C: Cliente chino I: Intérprete telefónico

I: Hola, soy intérprete 0124, ¿en qué puedo ayudarle?

U: ¿El número que me ha dicho, 7124?

I: 0124.

U: 0124, vale.

I: Sí.

U: Tengo unos clientes que ¿vale? que bueno, son unos clientes que hablan chino. Y lo que necesito saber es, dónde van a pasar la noche, ¿vale? porque tienen una grúa aquí. Te llamo de X, soy Vanesa, los tengo en línea. Es a ver si podemos hablar con ellos, si podemos concretar qué... Ya podéis hablar.

I: Sí, sí.

C: Cuando terminéis...

I: Sí, sí. 喂? [¿Hola?]

C: 哈喽。[Hola.]

I: 喂, 你好。[¿Sí? Hola.]

C: 你好你好。[Hola hola.]

I: 我是您的翻译, 请问有什么可以帮助您的? [Soy su intérprete, ¿en qué puedo ayudarle?]

C: 现在就是, 我们租了个车, 现在我们就是车然后有问题了么, 然后在哪个机场旁边租了个车对吧。[Es así, hemos alquilado un coche, ahora se nos ha averiado, hemos alquilado el coche al lado del aeropuerto.]

I: 对。[Sí.]

C: 然后租了车以后, 现在就是发动机坏了好像是, 然后现在保险公司, 好像是那个租车公司的那个派了出租车过来我们过去换一个车。[Y después de alquilar el coche ahora parece que hay un problema del motor, y la empresa del seguro, parece que es la agencia de alquiler de coches, nos envió un taxi a llevarnos a cambiar por otro coche.]

I: 嗯哼。[Uh huh.]

C: 嗯。[Sí.]

I: 行, 好的。[Vale, sí.]

I: Eh, hola. Hemos alquilado un coche al lado del aeropuerto pero se ha roto el motor. Así que dice que (.) eh (.)

U: Sí.

I: Dice que como la oficina de donde alquila el coche va a enviar un taxi para acoger.

U: Vale, dile que el taxi... que la oficina está ya cerrada. Entonces hay varias opciones. O bien... eh, llevarles, es decir, nosotros le llevamos hasta Sabadell y que ellos que paguen el importe del taxi desde Sabadell hasta el aeropuerto de Barcelona, donde pueden tener un coche de reemplazo.

I: ¿Está en Barcelona?

U: No, él está en... cerca de Manresa.

I: Vale.

U: O bien, si se van a quedar en la zona que el taxi les lleve al hotel y que mañana vayan ellos a recoger un coche a Sabadell.

I: Vale. 喂您好。[Hola.]

C: 哎您好。[Sí, hola.]

I: 是这样，就是说现在呢这个最近的这个出租车的公司都已经关门了，所以说就是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。
[Es así, pues ahora la oficina más cercana de taxi ya está cerrada, ¿entonces quería preguntarle a ver si podrían buscar un sitio para descansar, y mañana te enviarán otro taxi.]

C: 可能明天派车，不是那出租车已经来接我了。[¿Nos lo enviará mañana? No, pero ya nos ha cogido el taxi.]

I: 啊已经去接您了？[¿ Ah? ¿Ya ha ido a recogerlos el taxi?]

C: 现在出租车已经走在一半的路了。我不知道这个出租车司机突然停下来是怎么回事了。[Ya está en mitad de camino, no entiendo por qué de repente el taxista lo paró.]

I: 哦这样的啊。[¿Ah sí?]

C: 然后现在就是这边的人联系了一个租车公司，然后租车公司联系了一个出租车司机，然后现在我们走在半路了，然后说是过去给我们换一个车，然后就走了。[Pues es así, ellos han llamado a una empresa de taxis, y luego la empresa de taxi ha mandado un taxista, estamos en la mitad de camino, y dice que vamos a un sitio a cambiar por otro coche de reemplazo, y ya está.]{Interrumpida por el intérprete.}

I: 哦不好意思，刚才信号不太好，就是说出租车现在到了一半。[Perdona, estaba muy mala la cobertura, Es decir, que el taxi ya está llagando hasta la mitad de camino, ¿no?]

C: 已经接上我们了。[Ya nos ha recogido.]

I: 已经接上你们了？[¿Os ha recogido el taxi ya?]

C: 对对对。[Sí sí sí.]

I: 然后你们现在要去哪里? [¿Y a dónde vais?]

C: 去好像是换一个车, 换车。[Creo que vamos a ir a cambiar por un coche de reemplazo, a cambiar el coche.]

I: 好的。[Vale.]

C: 我不知道, 对。[No lo sé, sí.]

I: 好。Eh, hola. Dice que el taxi ya les ha cogido, están en taxi ya. Dice que van a una oficina para coger otro coche. No sé qué pueden hacer.

U: Claro, la oficina que les íbamos a llevar, donde nos habían autorizado, está ya cerrada, porque cerró a las 7. Si quieren ir al aeropuerto de Barcelona para coger el coche de reemplazo tienen que abonar la diferencia de kilómetros.

I: Pagan a taxi, ¿no?

U: Sí, sí, ellos están ya en un taxi.

I: Vale. 喂你好。[Hola.]

C: 您好。[Hola.]

I: 是这样的, 他们最近的那个租车公司七点关门, 就是说他们现在关门了, 所以临时出现了问题, 然后说, 那个什么, 你们现在可以去这个巴塞的这个机场, 但是需要由你们来支付这个出租车的费用。[Es así, la empresa más cercana de taxi cierra a las siete, Es decir, que ahora está cerrado, entonces tenemos un problema ahora, y luego, pues, podeis ir al aeropuerto de Barcelona, pero teneis que pagar el gasto de taxi.]

C: 那这个, 我们, 大概, 他已经来找我们了, 我们再去那边换车, 肯定应该不行了吧。要不就是你给他说明天去, 好吧, 还是咋回事, 还是咋弄啊? [Pues, nosotros, más o menos, ya nos ha encontrado él, si vamos a cambiar el coche allí, no se podría, ¿no? O sea tú di a él (tú dile) que vamos mañana, ¿vale? ¿O qué? ¿Qué hacemos?]

I: 明天去取车是吗? 那您晚上就是找一个地方休息, 然后明天去这个 S 公司取车, 是吗? [A coger el coche mañana, ¿no? Pues entonces busca un lugar para descansar esta noche, y luego mañana id a coger el coche de reemplazo en la empresa S, ¿no?]

C: 晚上的话我们还是回我们那边吧, 因为我们就是在之前那边有酒店了。[Por la noche preferimos volver a nuestro sitio, porque ya tenemos el hotel allí.]

I: 好的, 好的, 那您现在就回以前的酒店, 然后明天再给他们打电话再租车, 是吗? [Vale, vale, Es decir, que ahora vuelven a su hotel anterior, y luego mañana llaman a ellos de nuevo para alquilar el coche.]

C: 啊明天你, 就是这个, 让他们明天过来了再说吧, 因为今天的话我们肯定得回去么, 如果说取不上车的话, 我没必要自己付钱去机场了嘛对吧。所以这个保险公司应该把这个费用包含在内了吧。[Ah mañana, pues, hablaremos mañana]

cuando lleguen, porque hoy tenemos que volver, ¿no? Si no podemos coger el coche de reemplazo, no tiene porqué ir al aeropuerto, y además pagamos nosotros, ¿no? Entonces el seguro tiene que incluir este gasto, ¿no?]

I: 好的, 好的, 嗯。 [Vale vale. Sí.] Hola? {Interrumpida por el cliente chino.}

C: 我就不自己掏钱了。 [Así yo no hace falta pagar nada.]

I: Eh, hola. Dicen que prefieren volver al hotel y luego mañana puede como coger otro coche.

U: Sí, no habría problema. Mañana hay otro coche también en Sabadell, pero tendrían que ir por sus propios medios.

I: Sí, eh, mañana.

U: Eh, claro. Tendrían que coger ellos un taxi por su cuenta o el transporte por su cuenta.

I: Vale, ellos es que dicen que no quieren pagar para el transporte. Entonces...

U: Es que claro, es lo que nos han autorizado.

I: Vale, voy a decir eso. 喂您好。 [Hola]

C: 您好。 [Hola.]

I: 哎是这样的, 就是他说明天的话, 取车的话是没有问题的, 但是, 嗯, 就是从你们酒店到租车公司的这个, 这一段路费的话可能需要你们来支付。 [Mira, es así, pues dice que mañana no habrá problema para coger el coche nuevo, pero, emm, desde el hotel a la agencia de alquiler de coches, ese gasto probablemente tenéis que pagarlo vosotros.]

C: 哦, 那个, 那个, 如果我们现在去机场那边的话大概出租车费用得多少? 不知道。 [Ah, pues, pues, si vamos ahora mismo al aeropuerto, ¿cuando se va a costar más o menos? No lo sabemos.]

I: Hola, quieren saber cuánto cuesta más o menos desde su sitio hasta el aeropuerto de Barcelona. Quieren comparar precio.

U: Serían aproximadamente, nos han dicho aproximadamente, 40 euros.

I: Usted sabe precio, o sabe dónde viven ellos, para comparar.

U: Eh... no... lo que no sé es dónde tienen ellos el hotel. Eso sí que no lo sé.

I: 喂? [¿Hola?]

C: 哎您好。 [¿Sí? Hola..]

I: 喂? 哎, 您好, 是这样, 到巴塞的机场的话可能是大概四十欧元左右。 [¿Sí? Ah, hola, es así, proximadamente cuarenta euros hasta el aeropuerto de Barcelona.]

C: 四十欧元是吧? [Cuarenta euros, ¿no?]

I: 对, 四十。 [Sí, cuarenta.] {Hablan a la vez}

C: 好, 那, 那我们要坐车从这过去, 是不是给我们一个车, 然后... (no se oye, en ruidos) 就是你问一下, 就是说我们现在如果去的话, 直接换一个新车是不是这样的? [Vale, entonces, si ahora queremos ir en taxi, ¿nos puede dar otro coche de reemplazo o no? Y luego, (Imposible para el transcriptor de oír lo que se dice.) Pues pregúntale a ver si nos va a dar un coche nuevo de reemplazo si vamos ahora.]

I: 去这个机场吗? [Ir al aeropuerto, ¿no?]

C: 哦对。[Sí.]

I: 哦好。[De acuerdo.]

C: 保险公司给你打电话还是那个租车公司呢? [¿Te llama desde la oficina de seguro o la oficina de alquiler el coche?]

I: 哎对, 哎保险公司。[Sí, de seguro.]

C: 哦, 那个.....[Ah, pues...] {Interrumpida por el intérprete.}

I: 好好好。[Vale vale vale.]

C: 那个, 那个, 就是他们那个车坏了, 然后在这个, 因为我们买的是全险么, 你看他那个保险包括这一项不? 好吧? [Pues, pues tiene una avería el coche, y luego en, pues como lo que compramos (contratamos) es el seguro completo, a ver si está incluido este gasto, ¿vale?]

I: 保险包括哪一项? [¿Qué gasto?]

C: 就是说现在车出问题了么, 然后保险包括维修费不? 就是我们还要。[Como tiene un problema el coche, ¿si está incluido el gasto de reparación el seguro? O necesitamos {Interrumpida por el intérprete.}

I: 哦好。[Ah, vale.]

C: 就是我们还有, 还要, 还有其他付费吗? 问一下。谢谢哦。[¿Es decir si necesitamos pagar otros gastos? Pregúntale por favor, muchas gracias.]

I: 好的。[Vale.] Ehh... Hola, ¿hola?

U: Si, dime dime.

I: Quieren saber dos cosas. La primera, ahora es si van a Barcelona allí pueden coger otro coche.

U: Sí.

I: Y la segunda es como, el seguro de coche es el seguro completo. Quieren saber... como está roto el motor necesitan pagar ellos para reparar, o no tienen que pagar nada.

U: Eso tienen que preguntar ellos en la oficina. No lo sabemos.

I: No lo sabemos, vale. 喂? [¿Hola?]

C: 哎你好。[Sí, hola.]

I: 哎，现在我们要去巴塞的机场的话是在那边可以直接取到车的。[Ah, si vamos a Barcelona ahora podremos coger el coche de reemplazo.]

C: 哦对。[Sí, correcto.]

I: 然后，嗯，然后就是这个保险问题的话，他们不是很清楚，这边不是那个保险公司不好意思，保险问题你们需要问一下你们的租车行，就是租车的时候他们对这个车的保险会比较了解。[Luego, eh, en cuanto al tema del seguro, ellos no saben muy bien, ellos no son la empresa de seguros. Tienes que preguntar a tu oficina de alquilar el coche (alquiler de coche), es decir cuando alquilas el coche, ellos saben mejor del seguro de tu coche.]

C: 嗯，行，行。[Vale vale.]

I: 全险的话应该是不需要的。[Si es de seguro completo, en teoría no hace falta pagar.]

C: 嗯全险应该就不需要是吧？[Vale, no hace falta pagar nosotros si es de seguro completo, ¿no?]

I: 嗯，但是这个你要问一下你的租车公司，就是他们每一个车的保险都有什么问题，包括什么，这个他们比较了解，我们没有合同我们也不知道。[Sí, pero tienes que preguntar a tu oficina de alquiler de coches a ver qué incluye, ellos saben mejor, no lo sabemos sin el contrato.]

C: 哦，行，好的，啊，行。[Ah vale vale, de acuerdo.]

I: 嗯，行。[Vale, de acuerdo.]

C: 那这样吧，那你就让那个出租车司机带我们直接去那个机场，那个(,)那个租车行吧，好吧？[Pues así, entonces pide al conductor que nos lleve al aeropuerto directamente, pues esa (.), esa agencia de alquiler de coches, ¿vale?]

I: (Datos no protegidos) ((Es posible que esté repitiendo el nombre de la agencia.))

C: (.), 那个租车行，对。[(.), esa agencia de alquiler de coches, sí.]

I: 好。[Vale.]

C: 就在飞机场里面了。[Está dentro del aeropuerto.]

I: 好。[Vale.] Hola?

U: Sí, dime.

I: Dice que ellos van al aeropuerto de Barcelona ahora mismo y van a coger un coche en (.), dice que es una oficina de alquilar coche ahí. En (.)

U: Vale, vale sin problema. Lo que si tienen que es pagar eso a mi compañero. Que... es eso, aproximadamente 40 euros lo que nos ha dicho.

I: Vale, vale. 喂？[¿Hola?]

C: 你好。[Hola]

I: 喂? 你好, 啊没有问题, 这个就是你们到时候过去支付给他这个出租车的费用就可以了。可能是四十左右这样。嗯。 [Hola, no hay problema, solo pagas el taxi y ya está, sobre unos cuarenta mas o menos. Sí.]

C: 哦, 对对对, 行, 那个能刷卡吗不知道? [Vale vale vale, ¿se puede pagar con tarjeta?]

I: 嗯, 可以的, 应该可以, 你可以问一下出租车司机。一般都可以的。 [Sí, se puede, se puede normalmente, puedes preguntar al taxista.]

C: 这个出租车司机说的西班牙语, 听不懂啊。 [El taxista habla español, no lo entendemos.]

{Hablan su compañero chino entre ellos: aquí tengo efectivo}

C: 有现金, 哎那就好, 好嘞。行。 [Hay efectivo, aha vale, así está bien.]

I: 好的, 好的。 [Vale vale.]

C: 那就麻烦让出租车司机带我们去机场那个换一个车吧, 好吧? [Entonces por favor que nos lleve el conductor al aeropuerto a cambiar un coche, ¿vale?]

I: 对对对, 出租车司机他现在会带你们去机场。 [Sí sí sí, el conductor va a llevaros ahora al aeropuerto.]

C: 好, 行行行, 哎。 [Vale. Bien bien bien. Ah.]

I: 好。谢谢你。 [Vale, gracias.]

C: 谢谢您啊! 嗯再见。 [Gracias, adiós.]

I: 嗯, 再见。 [Vale, adiós.] Vale, ¿alguna pregunta más?

U: No, nada más. Si ellos tienen alguna pregunta más...

I: Vale, vale. Sí, ya está. {Hablan a la vez}

U: Dame un momento compañero, que al final, ellos van al aeropuerto de Barcelona es lo que han dicho ¿verdad?

I: Sí, ahora van al aeropuerto de Barcelona para coger un coche.

U: Y te abonan la diferencia de kilómetros, ¿vale? Me habían dicho aproximadamente 40 euros, de todas formas dame un momento, no te retires... compañero espéreme un momento en línea que voy a hablar con el traductor para darle su referencia.

((Hay una voz que contesta en español, pero no se oye lo que dice. Podría ser un compañero del operador.))

U: Sí, compañero, te doy tu referencia ¿vale?

I: Sí, vale.

U: (). ((Datos no protegidos, probablemente diciendo el número de referencia.))

I: (). ((Datos no protegidos, probablemente confirmando el número de referencia.))

U: Pues muchísimas gracias.

I: A ti. Hasta luego.

Interpretación telefónica VI:

Duración total de la conversación: 10 minutos 26 segundos.

U: Usuario de operador profesional C: Cliente chino I: Intérprete telefónico

I: ¿Sí?

U: Hola, soy X.

I: Buenas.

U: Tengo (.), es la primera vez que hago esto, no sé cómo va exactamente. Tengo un cliente (.) que tiene un vehículo de dos (.), es que no sé, porque le he preguntado en qué compañía está, porque me ha dado una matrícula, y yo los datos que me facilita me sale un vehículo que no corresponde. Así que lo vamos a poner en conferencia.

I: Sí.

U: Pídele por favor la matrícula y confirmamos al final la empresa en la que ha alquilado el vehículo.

I: Ahá, sí.

U: Empezamos, estamos en conferencia. Creo que ya estamos los tres en conferencia. A ver... ¿Hola?

I: Hola.

U: Vale, estamos nosotros dos nada más, ¿no? Un momento. (4s)

I: ¿Sí?

U: Voy ya, un momento.

(Ruidos)

I: ¿Ya?

U: Creo que ya, a ver un segundo.

I: Sí, sí.

U: Ahora, ya.

I: 喂? 喂你好? [¿Hola? ¿Hola?]

C: 哎。 [Sí.]

I: 我给你说, 那个保险公司那个, 他说你给他那个车牌号码, [Mira te digo, pues ,la empresa de seguros dice que le des la matrícula]

{Interrumpido por el cliente y el ruido.}

I: 喂? 你大声一点, 我听不太清楚啊。 [¿Sí? Habla en voz alta por favor, no te oigo bien.] (5s) 喂? [¿Hola?] ((El intérprete habla con voz muy alta.))

U: No contesta nadie ¿no?

I: No, es que la voz es muy baja. Yo no escucho bien ¿eh?

U: Ah, vale. Es que yo no escucho nada ¿eh?

I: No, no. La voz muy baja. Lo voy, puede (.).

U: Yo lo tengo a tope, al máximo.

I: ¿Ah, sí? Pon me otra vez con el chico. 喂? 喂? [¿Hola? ¿Hola?].

(5s)

U: Sí.

I: Es que no escucho... solo escucho el eco de mi (.).

U: De tu voz.

I: Ahora. 喂? [¿Hola?]

C: 喂? [¿Hola?]

I: 喂喂喂? 喂你好。 [¿Hola? ¿Hola?¿Hola? Hola.]

{ Hablan a la vez el intérprete y el cliente chino. }

C: () 坏掉了, 现在轮胎爆掉了。 [() está roto, Ahora se pinchó la rueda.]

I: 不是, 他现在问你是, 你是轮胎爆掉了对不对? [No, ahora te está preguntando, se te pinchó la rueda, ¿no?]

C: 对。 [Sí.]

I: 然后他现在是说你给他那个, 那个车牌啊, 号码啊, 不太对啊, 他对不上, 你可以重新把你那个, 你那个车牌号码给我一下。我再看, 我们再查查看。 [Pues dice que lo que le diste, esa matrícula, el número, no es correcto, no le sale, puedes repetir tu, dame tu matrícula. Voy a mirar, vamos a consultar otra vez.]

((Hablan los dos con voz muy alta, están casi gritando.))

C: X. ((Dato protegido))

I: 啊? [¿Sí?]

C: X. ((Dato protegido))

I: 然后那有没有什么字母呢? [¿ Y luego tiene alguna letra?]

C: 有, 有, 有。 [Sí sí sí.] X X X.

I: 你再讲讲。 [Dime otra vez.]

C: 然后我再说一遍。 [Te lo repito.]

I: 啊? [¿Sí?] X。我再给您念一次哦。 [Te lo repito, ¿vale?]

C: 哦好。 [Vale.]

I: 你的号码是 1234XXX。 [Tu matrícula es 1234XXX.]

C: 对, 没错。 [Sí, correcto.]{Hablan a la vez}. ().

I: ¿Sí?

U: Sí.

I: Que me ha dicho que el número es 1234.

U: Sí. ¿Y letra?

I: X.

U: Bien.

{Interrumpida por el intérprete.}

I: Y que se ha pinchado una rueda me parece.

U: Una rueda, ah, rueda pinchada. Pregúntale si el coche es de X.

I: Aha. 喂? 喂? [¿Hola? ¿Hola?]

C: 啊。 [Sí.]

I: 你那个车是, 你那个车是那个 X 对不对? [Tu coche es, tu coche es X, ¿no?]

C: 对。是在他那块租的。 [Sí, lo alquilé allí.]

I: 哪个地方租的? [¿En dónde lo alquilaste?]

C: X 租车公司。 [Agencia X de alquiler de coche] ((Dato protegido)).

I: 啊。 [Aha.] Sí. Dice que sí.

(Ruidos, no se entiende nada)

C: {Mientras habla el intérprete con el operador, el cliente chino llama al intérprete} 大哥? 大哥? [¿Tío? ¿Tío?]

U: Dile que el vehículo que no aparece en el sistema es un X.

I: ¿Cómo, cómo?

U: La marca X y el modelo X. ((Dato protegido)).

I: Sí. 喂? 你那个车是不是 X ? [¿Hola? ¿Tu coche es X?]

C: 是的。 [Sí.]

I: ().

U: De acuerdo. Vamos a buscar, rueda pinchada. Pregúntale si la rueda tiene, el coche tiene rueda de repuesto.

I: 喂? 你那个就是那个车子爆胎了对不对? [¿Hola? Pues tu coche se pinchó la rueda, ¿no?]

C: 对。 [Sí]

I: 那哪一个轮胎?是前面后面? 是? [¿Pues cuál rueda? ¿ La rueda delantera o la rueda trasera? ¿Es?]

C: 不是啊, 我, 我, 我现在不能问他, 我在这里通话, 我不能打给他, 他现在是在 A, 我现在在 B . [No, no, yo, yo, yo ahora no puedo preguntarle, estoy aquí llamando, no puedo llamarle a él, ahora él está en A ((Dato protegido, podría ser un Lugar A, donde se encuentra la persona concerniente)), y yo estoy en B ((Dato protegido, podría ser un Lugar B, donde se encuentra la persona que llama)).]

I: 他在哪里呢? [¿Dónde está?]

C: 他在 A ((Dato protegido, podría ser un Lugar A)). [Está en A.]

I: 那你现在是说我们这个通话先中断, 你要再拨他这样子对不对? [Entonces quierEs decir, que cortamos la llamada primero, y luego le llamas a él, ¿no?]

C: 不是, 我的意思是我把号码给他, 你能不能叫他 Oficina 打到他手机上, 你们有什么材料需要了解直接问他, 他是当事人。因为他不会说西语。 [No, me refiero a darle su número, puedes pedir a la oficina que le llame, podéis preguntarle cualquier dato que necesitáis saber, él es la persona concerniente. Porque no sabe hablar español.]

I: 好的, 那你电话给我一下。 [Vale, entonces dame su número.]

C: 我现在。 [Yo ahora.]{Interrumpida por el intérprete.}

I: 就你那个朋友电话是几号? [¿Pues cuál es el número de teléfono de tu amigo?]

C: 我那朋友的电话号码我现在给你,X。 [Te doy ahora mismo su número, X.]. ((Dato protegido, podría ser el número de teléfono de la persona concerniente)).

I: 你重说一遍, 我没听清楚。 [Di otra vez, no te oigo bien.]

C: X.

I: 嗯哼。 [Uh huh.]

C: X.

I: 嗯哼。 [Uh huh.]

C: X.

I: 好的, 我重复一次啊。 X. [Vale, repito. X.]

C: 嗯。 [Sí.]

I: X. ((Dato protegido)).

C: 不是(), 你听我讲。是()。 [No es (), escúchame, es ().] ((Dato protegido)).

I: 嗯哼。 [Uh huh.]

C: X.

I: 嗯哼。 [Uh huh.]

C:X.

I: 嗯哼。好的，我再重复一下，我再念给你。X。[Uh huh, te lo repito, te lo digo, X].

C: 是。然后我朋友那个他是当事人，然后他现在在那里。[Sí. Y luego mi amigo es la persona concerniente, y ahora él está allí.]

I: 好的。[Vale.] Dice que él no es el cliente, ¿vale? El cliente dice su español no es suficiente para realizar su llamada pero me ha pasado el teléfono del chico que ahora está (.) (no se entiende). No tiene número móvil.

U: ¿No tiene móvil?

I: Sí. El cliente X.

U: Es decir, que el coche no está con el señor que estamos hablando. Está con este número de teléfono.

I: Exacto. Este chico con el que estamos hablando es amigo del afectado. ¿Vale?

U: Bien.

I: Y el chico que estaba conduciendo X, creo que está ahora en A. Entonces que tenemos que llamar a él, el chico con el que estamos hablando no sabe.

U: Vale, dame un momento por favor.

C: 喂? [¿Hola?]

I: 喂? [¿Hola?]

C: 喂，我说你现在打给他，你一定要在旁边，因为他不会说西语，好吗? [Hola, mira, si le llamas ahora, tienes que estar al lado, ¿vale? Porque él no sabe hablar español. ¿Vale?]

I: 我会帮他翻译啊。[Le voy a traducir.]

C: 好，那谢谢你。打给他哦。[Vale, muchas gracias. Llámalo ¿vale?]

I: 好的好的。谢谢你。[Vale vale, gracias.]

C: 谢谢你。[Muchas gracias.]

I: 再见啊。[Adiós.]

C: 再见。再见。[Adiós. Adiós.]

I: Vale.

U: Dime tu número de operador para enviar. Ahora vuelvo a colgar y ahora vuelvo a llamar a este señor y te llamo a ti.

I: Vale, apunta, mi número es X

U: X

I: Sí, X

U: De acuerdo, ahora vuelvo a llamar para llamar al cliente. Gracias

I: Gracias.

Interpretación telefónica VII:

Duración total de la conversación: 19 minutos 13 segundos.

U: Usuario de operador profesional C: Cliente chino I: Intérprete telefónico

I: Buenas tardes. Soy intérprete de chino con código X. Voy a traducir todo lo que diga de forma fiel, neutral y confidencial. Por favor, haga pausas para permitir la interpretación.

U: Eh... mira tengo un cliente en línea para ver si necesita asistencia. Que te confirme la matrícula ¿vale?

I: Vale, sí. ¿Me puedes dejar un segundo?

U: Sí, te está escuchando.

I: 先生您好。[Hola señor.] (.)

{Interrumpida por el cliente.}

C: 您好，就是说车现在停在半路那个 (.) [Hola, pues es así, el coche está parado en la carretera, pues (.)].

I: 车那个，现在能不能先生，请问一下您的车牌号码。[Pues el coche, señor, ahora puede o no, ¿por favor cuál es tu matrícula del coche?]

C: 刚才我跟那个老外说啦。[Ya se lo dije a esa extranjera.]

I: 她叫我再重新确认一次，您能跟我再说一次吗？[Me pide que te pregunte otra vez, ¿me la puedes repetir?]

C: Ok. X. ((Dato protegido))

I: 有字母吗？[¿Tiene letras?]

C: X. ((Dato protegido)).

I: 先生请问您的车现在是停在哪里呢？[Señor, por favor, ¿me podría decir dónde está aparcado el coche?]

C: 哦我现在在哪里啊，我等一下看一下。这是那里叫 (.)，那个你微信加我然后我把那个位置发给你。[Ah dónde estoy, ¿no? Espera voy a mirar. Esto se llama (.), pues añádeme en tu wechat⁶² y te paso mi dirección.]

I: 先生我是属于翻译的，不可以通过微信，您稍等一下。[Señor yo soy el intérprete, el servicio no se puede realizar a través de Wechat, espere un momento.] Buenas tardes.

U: Sí.

⁶² We Chat es un servicio de mensajería de texto móvil y servicio de comunicación de mensajes de voz creado por Tencent, lo utilizan casi todos los chinos.

I: La matrícula es X. ((Dato protegido))

U: Con esta matrícula no me aparece nada. El vehículo es un X. ((Dato protegido))

I: Sí.

U: ¿Me puedes confirmar? Es que creo que es una () no un (). ((Dato protegido))

I: Vale, entonces. 先生，先生你好，想问一下那个车牌号的最后一个字母是()，是不是？ [Señor, hola señor, perdone la última letra de la matrícula es la letra (), ¿no?]

C: 对对对对。 [Sí sí sí.]

I: Hola. Sí, exactamente. Es una ().

U: Vale, pregúntales si necesitan la asistencia.

I:先生，您需要就是，要派那个维修车，维修人员过去吗？ [Hola señor, ¿necesita pues, que le mande la grúa, y mecánico?]

C: 最好是换一辆车，这个车不灵，因为刚才我开出两百公里了它不告诉我，然后现在正好...((No se entiende, habla dialecto)) 出来了。 [Es mejor cambiarlo por otro coche de reemplazo, este no funciona bien, porque hace un rato ya conduje hasta doscientos kilómetros, pero no me lo avisó, y luego ahora justamente ((No se entiende, habla en dialecto)), ha salido.]

I: 您的车是怎么回事我不是很清楚，没有，没有听明白。您是爆胎了还是车出故障了？ [No entiendo muy bien lo que ha pasado con tu coche, no, no le he entendido. ¿Se pinchó la rueda o tiene una avería?]

C: 不是那个，就是那个，里面有个发动机那个，显示屏出来了，就停在旁边了， ... 坏了。 [No es eso, el motor del coche ha aparecido en la pantalla. Hemos aparcado a un lado.]

I: 好的，好的知道了。 [Vale, entiendo.] Vale, sí. Sí puede ser que acuda alguna asistencia porque ha salido una luz de emergencia indicando que el motor está fallando. Por eso no se atreve a volver a montar en el coche.

U: ¿Dónde lo alquiló, en () , el coche? ((Dato protegido)).

I: 先生我想问一下您是跟哪个租车公司租的这辆车？ [Señor, ¿quería saber en cuál empresa lo has alquilado?]

C: 是那个(imposible de oír lo que dice). [Es ese (imposible de oír lo que dice)].

(3s)

I: 您能给我拼一下这个公司怎么拼吗？因为我不是很明白。 [¿Me puede deletrear el nombre de la empresa? Porque no te he entendido bien.]

C: 啊。那个 ()。 [Ah, pues ()]. ((datos protegido))

I: 您能不能从头跟我拼一遍？是()? [¿Me lo puedes deletrear desde principio? ¿Es ()?] ((Datos protegido)).

U: Sí, disculpa. Es () , no te preocupes, eso sí lo tengo claro. Necesito saber cuántos kilómetros tiene el vehículo y si es Diesel o Gasolina.

I: Sí. 先生请问您的车有, 就是行驶了多少公里? [Señor, su coche tiene, ¿es decir cuántos kilómetros ha conducido con el coche?]

C: 呃那个就是我刚开了四百公里还不到。嗯三百多公里。[Ehh pues acabo de conducir menos de cuatrocientos kilómetros. ehh más que trescientos.]

I: 好的。[Vale.]

C: 另外一个就是它那个显示屏那里开出一百多公里就写出来了, 就跳出来, 有时候有, 有时候没有这样子 [Además, ha aparecido en la pantalla cuando conduje cien kilómetros, a veces se enciende y a veces no]

I: Vale. Lleva conduciendo un poco menos de 400 kilómetros, pero esa luz de emergencia le salió a los pocos 100 kilómetros.

U: Vale, pero no es eso lo que quiero saber. Lo que quiero saber es si el coche es Gasolina o Diesel y los kilómetros.

I: 先生您能告诉, 您能看一下车的里程数, 总共的行驶里程数, 还有车是柴油车还是汽油车? [Señor, ¿puede mirar el kilómetro del coche? Kilómetros totales, y además, ¿el coche es Gasolina o Diesel?]

C: 现在, 现在总共开了是 392 公里, 但是它的公里数, 嗯总现在总共是开了七万零八十。[Ahora, hemos conducido 392 kilómetros, pero los kilómetros totales, son 70.080.]

I: 七万零八十, 好的。[70.080, vale.]

C: 对。[Sí.]

I: 七万公里。那个, 然后车是汽油车还是柴油车? [70.000 kilómetros. Pues, ¿y es Gasolina o Diesel?]

C: (Ruidos). {Hablan a la vez}. (No se puede oír lo que se dice.)

I: Sí. El coche tiene un poco más de setecientos mil kilómetros y es de Diesel.

U: Pero, no puede tener setecientos mil kilómetros.

{Hablan a la vez}

U: Que te confirme los kilómetros sí.

I: 先生您能不能看一下到底是七万还是七千公里啊? 七万公里的话是不可能。[Señor, ¿puede confirmar si es 70.000 o 7.000 kilómetros? Es imposible ser 70.000.]

C: 七万, 七万公里啊。[70.000, sí que es 70.000 kilómetros.]

I: 呃, 七后面四个零是吗? [Ehh, siete y con cuatro ceros después, ¿no?]

C: 嗯对, 四个零。对对对。[Sí, cuatro ceros, sí sí sí.]

I: Sí. Me lo ha confirmado. Es 7 y luego con cuatro ceros. Entonces son setecientos mil.

U: ¿Qué? ¿Perdona?

I: Alrededor de unos setecientos mil kilómetros. Pero lo he vuelto a confirmar porque...

U: Eso es imposible.

I: Mmm ¿qué le digo?

U: Que te lo diga número por número por favor porque me lo van a pedir en la oficina.

I: 先生能不能把那个公里数一个一个数字报给我? [Señor, ¿puedes decírmelo número por número?]

C: 7 0 0 8 0.

I: 7 0 0 8 0.

C: 对。[Sí.]

I: Sería 7 0 0 8 0.

U: A ver, 70.080. Vale, pregúntale, necesito saber nombre y apellido.

I: Sí. 先生请把您的那个姓名, 名字跟姓给我说一下好吗? [Señor, ¿puede decirme su nombre? Dígame el nombre y apellido, ¿vale?]

C: 嗯 ()。[Vale, ()]. ((Dato protegido)).

I: 这是名字对不对? [Este es el nombre, ¿no?]

C: 嗯。[Sí.] ()。((Dato protegido))

I: 您跟我说中文就可以了, 您名字的中文怎么写? [Dígamelo en chino y ya está, ¿cómo se escribe en chino?]

C: ()。((Dato protegido)).

I: 然后姓是姓 () 对不对? [Y luego el apellido es (), ¿no?]

C: 不对, 我的名字是(), 姓()。[No, mi nombre es (), apellido ().]

I: 好的。[Vale.] Se llama (). Y luego apellido sería ().

U: Vale, pregúntale dónde se encuentra. En qué localidad.

I: Sí. 先生您能告诉我现在在具体在哪里吗? [Señor, ¿me puede decir dónde está exactamente ahora?]

C: 这里, 我现在才那个, 位置不知道, 现在就是因为那个公路上没有那个没有号, 就是那个餐馆那个地方我知道, 因为就是那个...把它开进去了。[Aquí, acabo de pues, no sé la dirección, porque la carretera no tiene número, sé dónde está el restaurante, porque pues..., conduzco hacia detro.]]

I: 那那个公里数, 哎不是, 车, 那个, 告诉公路的名字知道吗? [El kilómetro, ah no, el coche, pues, ¿sabes el nombre de la carretera?]

C: 我现在不知道公路, 我要看一下那个, 那个, 那个, 那个, 那个, 那个地图才知道。[Ahora no sé la carretera, necesito mirar ese, ese, ese, ese mapa y lo sabría.]

I: 能看一下地图吗? 谢谢。[¿Puede mirar el mapa por favor?]

C: 好, 我看一下啊。[Vale, voy a mirar.]

I: 嗯。[Vale.] Vale, lo está mirando. No sabe cómo se llama la carretera. Está intentando localizarse en el móvil con el GPS.

U: Vale, pregúntale de qué localidad ha salido y hacia dónde iba.

I: 先生请问你是从哪个地方要准备开去哪个地方? [Señor, por favor, ¿desde dónde sales y hacia dónde va a ir?]

(5s) ((No tiene el teléfono en manos-libres))

I: 先生? [¿Señor?]

C: 喂? [¿Sí?]

I: 先生您好。[Hola señor.]

C: 喂, 你好。[Hola, hola.]

I: 你好。[Hola.]

C: 听到吗? 听得到吗? [¿Me oyes? ¿Me puedes oír?]

I: 听得到。[Sí puedo.]

C: 在 A6 的那个 N...I 那里。[Estoy en A6, donde está N...I....]

U: NI.

I: 先生, 然后您是从哪个地方开到哪个地方? 从哪里出来, 又准备去哪里? [Señor. ¿Entonces conduce desde dónde hasta dónde? ¿De dónde sale, y a dónde vas va a ir?]

C: 从那个() 去 ()。[Desde () hasta ()]

I: 那个车, 那个地方叫什么?去? [Pues el coche, ¿cómo se llama el lugar? ¿Está yendo?]

C: Belo. (3s) 那个, 要不我现在把那个, 那个租车公司的地址要不跟你说一下? [Pues, o te digo ese, ¿te digo el nombre de esa empresa donde alquilé el coche?]

I: Belo 是一个村的名字吗? [¿Belo es el nombre de un pueblo?]

C: Belo 就是一个名字啊。[Belo es un nombre.]

I: Belo 在马德里市区吗? [¿Belo está en ciudad Madrid?]

C: 不是不是, 在()。[No, no, está en ()]

I: Sí, se llama (). Ha salido desde (). Según el GPS le indica que está en la carretera A6.

U: Vale, en la A6. Pregúntale si está en algún kilómetro.

I: 先生能看的到是 A6 的多少公里处吗? [Señor, ¿puede mirar en qué kilómetro está de la autopista A6?]

C: 我现在那个, 等会啊。{Habla con su compañero en chino} 我这里还没有就是 (3s)。就是我现在把那个位置发给你。我这里好像没有提到名字啊。[Estoy en ese,

espera, {Habla con su compañero} yo aquí aún no, (3s) . Pues te envió la dirección, aquí aquí no se menciona el nombre]

I: 呃，你，你稍等一下。 [Pues, espera un momento.] Es que... es que no sabe indicarme dónde está.

C: {Grita mientras explica el intérprete} 哦，等一下等一下！我给你说！在那个 Avenida de ...那里，就是 Monclado...[Ay espera espera! Te digo! En Avenida de (.) pues Monclado (.)

I: Pobla...ratú?

U: Pero, ¿ en qué carretera está o está en algún pueblo?

I: 先生，您到底是在高速公路上还是在小路上面？ [Señor, ¿está en la carretera o en algún camino pequeño?]

C: 我现在是高速公路的旁边啊。就是高速旁边，进小路上去了。因为高速上不安全。 [Estoy al lado de la carretera. Al lado de la carretera, en un camino pequeño porque no es seguro quedarse en la autopista]

I: 就是您已经出了小路了。就是出了高速公路了。 [Es decir, que ya ha salido del camino. Es decir, que ya ha salido de la autopista.]

C: 出了高速公路了，就是停在小路上，就是说我也不知道在哪里，就是说小村庄一个什么的，反正它就是一点点开进来。高速公路上 (.) [Ya hemos salido de la autopista, hemos aparcado en un camino pequeño, tampoco sé dónde estoy, parece un pueblo o algo, entramos poco a poco. En la autopista (.)]

{Interrumpida por el intérprete}

I: 那个车能知道，能知道名字吗？村庄，能知道是什么名字吗？ [Pues el coche, puede saber, ¿se puede saber el nombre? El pueblo, ¿se puede saber cómo se llama?]

C: 我现在还没到村庄，因为车不敢再开了。 [Aún no he llegado al pueblo, porque no me atrevo conducir más.]

I: Bueno, ha salido de la carretera, está en un caminito de un pueblo porque ha salido por emergencia.

U: Bueno, si quiere cuando confirme exactamente dónde se encuentra que nos vuelva a llamar.

I: Sí. 先生您可以就是把自己具体的地址弄清楚之后再回来，就是重新打电话给我们，因为我们必须需要知道您具体的位置在哪里。 [Señor, puede volver cuando sepa exactamente la dirección, me refiero a llamarnos de nuevo, porque debemos saber dónde se encuentra exactamente.]

C: 那我就是加你微信一下然后为发给你行不行？ [Pues me agregas en tu wechat, y luego te paso mi dirección, ¿vale?] ((En wechat se puede enviar la dirección automáticamente sin necesitar saber dónde está el usuario.))

I: 我们这个工作守则的话不太允许哎。 [No me deja la norma del trabajo.]

C: 关键就是我现在就是，工作守则就是守则嘛，人是活的嘛，不然的话我的位置发不出去。 [Es que, yo ahora, pues, la norma es solamente una norma, la gente puede cambiarla ¿no? Si no, no te puedo enviar mi dirección.]

I: El señor repite si le puedo facilitar alguna urgencia o algún teléfono para mandar dónde está exactamente.

U: Mira, le voy a enviar ahora yo un mensaje.

I: Sí.

U: Le voy a mandar un mensaje, dile, por favor que pulse el enlace que aparece y le dé a permitir y cuando en la parte superior de la pantalla ponga posición localizada te avise.

I: Vale, le vas a mandar por SMS o por correo.

U: No. Le acabo de mandar un mensaje al móvil. Que pulse el enlace que aparece y le dé a permitir, cuando en la parte de arriba ponga posición localizada que te avise.

{Hablan el chino con su amigo. }

U: Por favor, que pulse el enlace por favor díselo.

I: Sí. 先生，先生那个我们的工作人员给您发了一个手机短信，手机短信上面有一个链接，你通过点击那个链接的话可以就是把您在的具体位置上传上去。
[Señor, nuestra compañera le ha mandado un mensaje al móvil, el mensaje tiene un enlace, nos puede mandar la dirección pulsando ese enlace.]

C: 我现在就告诉那你那个位置。 [Ahora te digo la dirección.]

I: Sí. Parece que ya ha conseguido el mapa donde está.

U: Pero que pulse el enlace por favor.

I: 先生您能不能同时也进去点击一下那个链接呢？ [Señor ¿puede pulsar el enlace también?]

C: 行，现在就是那个 Pozuelo (.) de (.) Palamo (.) [vale, pues es en Pozuelo (.) de (.) Palamo (.)]

I: Pala...?

U: Vale, perdona. Mira, no podemos demorar más, que pulse por favor el enlace para ir agilizando.

I: Sí. 先生麻烦您点击一下那个链接好吗？就是在您手机版面上有一个链接。
[Señor, ¿puede pulsar el enlace por favor? Pues ahora en su móvil tiene un enlace.]

C: Ok Ok, 我看一下啊。 [Voy a mirar.]

(10s) { Hablan entre ellos el cliente chino y su amigo.}

I: 您看一下是在手机的那个比如说是手机短信里面是不是有一个新进来的信息？
[Mire en tu móvil, por ejemplo el mensaje de tu móvil, ¿a ver si tiene un mensaje nuevo?]

(10s)

C: 喂? [¿Hola?]

I: 喂, 你好。先生请讲。 [Sí, señor, dime por favor.]

C: 啊, 我这里是, 就是, 发给你现在的位置就可以了是吧? [Ah, aquí es, pues, le mando la dirección de ahora y ya está, ¿no?]

I: 对, 您那个链接已经点击进去了吗? [Sí, ¿ha pulsado el enlace?]

C: 我已经发给你了。 [Ya te lo he mandado.]

I: 您是点击进去了吗? [Ha pulsado el enlace ya, ¿no?]

C: 点进去了, 然后是一个地图。 [He entrado, y luego es una mapa.]

I: 对, 一个地图, 然后把自己的定位锁定就可以了。 [Sí, una mapa, y luego localiza su posición y ya está.]

C: 问题怎么弄啊? 我不知道哎。 [¿El problema es que cómo lo hace? No sé cómo hacerlo.]

I: 应该有一个像那个一个指针一样的, 就把您自己的位置定位发上去就好了。 [Tendría que tener algo parecido a una aguja, sube tu posición y ya está.]

(10s)

U: Perdona, ¿ha pulsado ya el enlace?

I: Sí, me dice que está ya en un mapa pero no sabe cómo se tiene que hacer.

U: Dile que pulse el enlace y le dé a permitir.

I: Sí. 先生您要点击那个链接之后要, 要经过, 要它会出来一个信息, 是有那个允许还是不允许的那个, 你要接受那个允许。 [Señor, tiene que pulsar el enlace, hay que pasarlo, y luego le va a salir un mensaje, pues ese con permitir o no permitir, dé a permitir.]

C: 我就上面写的是那个 podido locar el (.) {Habla en español}。 [Pues se ha puesto podido locar el (.)]

I: 您, 通过那里可以把你的具体位置发送过去。 [Usted puede enviar su dirección ahí]

U: No le hemos podido localizar por el mensaje. Me tiene que decir ya dónde se encuentra. Si no lo sabe, que me llame cuando lo sepa.

C: 你看一下有没有收到? [Mira si te ha llegado correctamente.]

I: 没有收到, 先生, 还没有收到。您是不是刚刚, 刚刚点击进去成功了? [Aún no, señor, aún no la tenemos. Acaba de, acaba de pulsarlo, ¿no?]

C: 哦, 进去, 进去下面又给你个小人的那里, 妈啊, 这里信号真不好。 [Ah, entro, entro y luego me sale una imagen de una persona abajo, ¡madre mía! ¡qué mala cobertura!

I: Sí, vale. Que dice que acaba de intentar mandarlo, no sé si habrá llegado ahora.

C: 哎你好，那个就是我要是那个，下面那个，第一个点开那个你能不能帮我填一下位置？ [*Hola, pues quería, allí abajo, ¿me puedes ayudar a rellenar la primera cosa que me sale?*]

I: 对，对，就是这样，他给你的一个链接就是要让你把你的位置给发送过去。 [*Sí sí, es así, te da un enlace para enviar tu dirección.*]

U: ¿Sabe ya dónde se encuentra?

C: 最好，最好是你告诉我电话号码，我直接发给你是最好的。 [*Es mejor que, es mejor que me digas un número de teléfono, te lo envío directamente, eso es lo mejor*]

I: 您，您，您。 [*Usted, usted, usted.*] Un momento, ehh... Aún no. 先生您这样吧，您要不要把 (.) [*O así, señor, o me da (.)*]

{*Interrumpida por la operadora española.*}

U: Mira, no podemos demorar tanto la llamada. Llevamos ya unos veinte minutos y no sabemos aún dónde se encuentra el cliente. Cuando sepa dónde se encuentra que nos vuelva a llamar.

I: Sí. 先生您把您具体的位置确定下来后再重新拨打这个电话就可以了。 [*Señor, nos llama de nuevo cuando tenga su dirección localizada.*]

C: 什么？ [*¿Cómo?*]

I: 您，您重新，您先要把自己具体的位置知道，搞清楚，然后重新拨打我们的那个热线电话就好了。好吗？ *Usted, de nuevo, tiene que saber primero en dónde se encuentra, lo aclara, y luego llama a ese número de servicio de nuevo y ya está, ¿vale?*]

C: 啊。等一下。 [*Ah, espera.*]

I: 因为现在这个电话 (.) [*Porque la llamada ahora (.)*]

{*El cliente habla con sus compañeros chinos.*}

I: No, no quiere terminar la llamada.

U: No podemos esperar más. Llevamos ya 21 minutos y no tenemos aún ni la localización, cuando la sepa que me llame.

I: Sí. 先生，您先把那个具体的地址确定下来，再给我们重新打电话，好吗？因为现在电话时间过长了，我们必须先把它切断。如果您有需要可以重新再拨打一次。 [*Señor, primero aclare su dirección, y luego llámenos de nuevo, ¿vale? Porque ya demora demasiado la llamada, deberíamos cortarla. Si lo necesita puede llamar de nuevo.*]

C: 我这样子的，就是说还是一样的，要不就是加你微信，我直接发你微信上。 [*Yo, es así, lo mismo, o te agrego a mi wechat, te la envío directamente.*]

I: 我不能给你我的微信，真的是不好意思，真的不好意思。您先把自己的具体位置确定下来。好吗？然后我们现在先暂时切断一下子，然后等您确定了位置您直接给我们打电话就好了。谢谢。 [*No te puedo dar mi wechat, perdón, perdón. Aclare su dirección primero, ¿vale? Y ahora cortamos la llamada de momento, y luego cuando la sepa llámenos directamente. Muchas gracias.*]

C: Ok, Ok, Ok.

I: Ok. 好。 [Vale] Sí, ya está. Vale, gracias.

U: Vale. Gracias.

Interpretación telefónica VIII:

Duración total de la conversación: 15 minutos 55 segundos.

U: Usuario de operador profesional C: Cliente chino I: Intérprete telefónico

I: ¿Sí? Buenas tardes.

U: Buenas tardes, soy (). ((Dato protegido))

I: Hola, soy (), mi número es (). Voy a ...

{Interrumpida por el operador}

U: Si bueno, tengo una llamada, no sé por dónde me entra ni nada, necesito que le preguntes por favor la matrícula en primer lugar, y que me la digas para que yo pueda seguir trabajando y ya luego te pregunto más datos. ¿Vale?

I: Sí, vale vale.

U: Ya puedes hablar, X.

I: 喂? 喂? [¿Hola? ¿Hola?]

C: 喂? 你好。 [¿Hola?Hola.]

I: 哎, 你好。 [Ah, Hola.]

C: 喂, 你好, 我就是刚才那个打电话的。 [Hola, soy la persona que llamó antes]

I: 哦, 你刚才打电话是吧。 [Aha, has llamado hace un rato, ¿no?]

{Interrumpida por el cliente.}

C: 哦, 就是那个救援的... [Aha, pues la asistencia...]

{Interrumpida por el intérprete.}

I: 哦那个... [Aha, ese...]

{Interrumpida por el cliente.}

C: 然后他们现在... [Y ahora ellos...]

{Hablan a la vez }

I: 不是, 你先给我车牌号码。 [No, primero dime tu matrícula.]

C: 然后他们现在要把我的车拉走。 [Y luego ellos quieren retirar mi coche.]

I: 喂? [¿Hola?]

C: 他现在要把我车拉走是什么意思? ((Está muy enfadada)). [¿Ahora por qué quiere retirar mi coche?]

I: 喂? [¿Hola?]

C: 车牌号码是吧? [Matrícula, ¿no?]

I: 喂? [¿Hola?]

C: 车牌号码是那个, 车牌号码是(.) [La matrícula es, la matrícula es (.)] (No se oye lo que se dice.)

I: 喂? 听不到了。 [¿Hola? No te oigo.]

C: 喂? 你好? [¿Sí? ¿Hola?]

I: 你好, 听不到了。 [Hola, No te oigo.]

C: 喂? 能听到吗? [¿Hola? ¿Me oyes?]

I: 很小, 声音很小。 [Muy bajo, la voz es muy baja.]

C: 车牌号是()。 ((Dato protegido)) [La matrícula es ()].

I: 再说一次。 [Di otra vez.]

C: ()。 ((Dato protegido))

I: 然后什么? [¿Y luego?]

C: ()。 ((Dato protegido))

I: C是那个()的C是不是? [C es de (), ¿no?]

C: 对, 是那个, 我那个机油没有, 但是那个人要把我们的车拖走是什么意思啊? [Sí, es eso, el coche no tiene aceite, ¿pero porqué quieren retirar mi coche?] ((Muy enfadada y habla muy rápido.))

I: 喂? 你说什么啊? [¿Hola? ¿Qué me has dicho?]

C: 我说, 刚刚您这边给我打电话, 我申请道路救援, 然后这个人, 刚刚接了个电话, 他要把我们的车拉走, 你们的人应该还没到吧? [Digo que, me habéis llamado hace un ratito, he pedido la asistencia en carretera, y luego esta persona, acaba de coger una llamada, ahora él quiere retirar nuestro coche, aún no ha llegado vuestra gente ¿no?]

I: 你车被拉走了? [¿Te ha retirado el coche?]

C: 什么? [¿Qué?]

I: 你车, 你现在, 你现在没车了? [Tu coche, tú ahora... ¿ya no tienes el coche?]

C: 我的车在这里, 就是没有机油了嘛, 然后他要把我的车拉走是什么意思? [Mi coche está aquí, solo está sin aceite, y ellos quieren retirarlo, ¿por qué?]

I: 等一下, 我问他啊。 [Espera, se lo pregunto.] Eh, compañera, compañera.

U: Sí, dime, dime.

I: Sí, que yo he cogido como de (no se oye lo que se dice), y que no... eh... yo creo que... (no se oye lo que se dice).

U: Es que si no la tenemos correcta no vamos a poder mandar la asistencia. Tenemos que tener la matrícula correcta. Yo te rogaría que le dijese que se tranquilizase y que te la dijera bien.

I: Es que, es que, no es que ella ya llamó antes y no escuchamos bien la voz.

U: Claro es que ella ya llamó antes.

I: 喂？小姐？小姐？小姐？ [¿Hola? ¿Señorita? ¿Señorita?]

C: 啊，您说。 [Sí, dime.]

I: 您，您现在再说一次你那个车牌号码，慢一点，说慢一点，不要紧张。 [Puede, ahora ¿puede repetir tu matrícula? Despacio, habla despacio, no te pongas nerviosa.]

C: 我的车牌号码是 ()。 ((Dato protegido)) [Mi matrícula es ()]. ((Ahora está más tranquila. Habla con voz normal.))

I: 那个，那个，您西班牙语会说吗？ [Pues, pues, ¿sabe hablar español?]

C: 我不会说西班牙语。 [No sé hablar español.]

I: 哦，最后一个字母是 C 是不是？是 Chang, 是不是？ [Vale, la última letra es C, ¿no? Es Chang ((confirma las letras con pinyin de chino mandarín), ¿no?]

C: 不是，是一个圈的那个，然后一个竖。 [No, es un círculo, y luego un vertical.]

I: 哦。就是 Q 是不是？ [Aha, entonces es Q, ¿no?]

C: 对。 [Sí.]

I: 还有呢？ [¿Y qué más?]

C: 就是 () 啊，车牌号。 [Es (), la matrícula]. ((Dato protegido))

I: 好的，好的，好的。您这个没有机油了是不是？ [Vale, vale, vale. Tu coche no tiene aceite, ¿no?]

C: 对。我之前报了那个，道路那个，救援。但是你们那个给我打电话过来说一定要是现场确认，因为之前我已经到了，但是你们给我打电话现场确认，刚刚这边有一个西班牙人，他接了个电话之后，你们叽里呱啦说了一堆。 [Sí. He pedido esa, esa asistencia en carretera. Pero me llamasteis y me dijo que tendría que venir para confirmar la situación, porque he llegado antes ya, pero me llamasteis para venir a confirmar, hace un rato había un español aquí, ha cogido una llamada, y habéis hablado un par de cosas que no entiendo.]

I: 哦，哦。 [Vale, vale.]

C: 然后，然后他们现在要把我车拿走。我理解为，机油如果没有了的话，只需要把机油送过来，装进去就可以了对吧？ [Y luego quieren retirar mi coche. Lo que entiendo es que, si le hace falta aceite, solo necesitamos que nos traigan el aceite y luego lo metemos dentro del coche, ¿no?]

I: 好的。就，就是加个油就行了对不对？ [Vale, entonces, entonces es solamente añadir aceite, ¿no?]

C: 对啊, 我理解就是加个油就可以了, 他为什么还要拖车呢? [Eso, lo que pienso es sólomente añadir aceite, ¿por qué quiere retirar mi coche?]

I: 好的, 好的。[Vale vale.]

C: 我觉得没有必要啊。[No creo que sea necesario.]

I: 你不要, 不要紧张, 我跟他说明啊。[No, no te pongas nerviosa, se lo digo.] Eh, compañera, compañera.

U: Dime, dime.

I: Eh... Matrícula (). ((Dato protegido)).

U: Sí, pero me tienes que decir las letras.

I: (). ((Dato protegido))

U: () ¿Es (), la primera? ((Datos protegidos.))

I: Sí. 小姐? 小姐? 喂? [¿Señorita? ¿Señorita? ¿Hola?]

C: 哦, 您说, 您说。[Sí, dime, dime.]

I: 那个第一个字母, 怎么拼的? 你给我讲个英语吧, 英语有这个字母的。你说(.)。[Pues la primera letra, ¿cómo se escribe? Dímelas en inglés, ¿vale? El inglés tiene esta letra. Dime (.)].

{Hablan los tres a la vez}

C: Four, four, seven, two, five.

U: Sí. ((Han saltado al intérprete. Contesta directamente el operador al cliente)).

I:那个第一个字母, 第一个字母。[Pues la primera letra, la primera letra.]

C: 这是车牌号码, 前面是四个阿拉伯数字嘛。[Es número el de matrícula, los cuatro primeros son números arábigos.]

I: 对对, 我已经拿到了。可是我需要你那个字母, 后面那三个字母。第一个字母不清楚。[Sí sí, ya los tengo, pero necesito las letras, las últimas tres letras. No se entiende muy bien la primera letra.]

C: 就是那个 G, 然后一个 C, 你能知道吗? [Pues es G, y luego una C, ¿entendido?]

I: 啊, 就是那个 ABCDEFG 那个 G, 就是那个, 那个像半圆, 镰刀那个是不是? [Aha, pues es G de ABCDEFG, pues es ese, ese que parece a un semicírculo, como una hoz, ¿no?]

C: 对, 对, 对。[Sí sí sí.]

I: 哦好, 好, 谢谢。[Vale, bien, gracias.] Eh, compañera...

U: Sí, dime dime.

I: No, es G.

U: Ah vale, G. Y dice que ha llamado a (.).

I: Eh, no no. Escucha. Es que ella dice que ella lleva ahí con un coche más, porque ella llevarse su coche y no lo... que solo tiene que echar gasolina, combustible. Solo tiene que llenar tanque y ya está, no tiene más cosas. Entonces pregunta por qué se va a llevar su coche.

U: A ver, nosotros tenemos aquí que tiene un testigo de aceite. A ver un momento.

I: Sí, aha.

U: Vale, ya está. Pregúntale si ya está allí la grúa.

I: 喂? 喂? [¿Hola? ¿Hola?]

((La cliente no está en manos libres, ha pasado el teléfono al conductor de la grúa sin avisar al intérprete.))

{ Habla un minuto el conductor de la grúa en español. }

U: Oye, oye, tenemos un intérprete. Un momento .

I: Sí, ¿me escuchas?

U: Sí, estáis los tres en la línea.

{Habla conductor de la grúa con la operador española explicando el problema mecánico del coche}

(60 s)

I: Entonces hay que llevar al taller, ¿no?

U: De acuerdo, pues me podéis mantener un momento que voy a hablar con la compañera. Perdona, ¿cómo es su nombre? Vale, perdona un momento.

I: Compañera, ¿me quedo aquí todavía?

{Habla el conductor de la grúa con el intérprete mientras el operador hace una consulta. }

U: ¿Sigue la línea?

I: Sí, sí compañera. Habla conmigo.

U: Explicale a esta señora que el problema no es la gasolina porque el vehículo arranca. Es un problema de aceite y lo podemos solucionar. Si quiere que lo solucionemos lo solucionamos y puede seguir con la marcha. Al coche no le falta gasolina.

I: Pero compañera, ¿la reparación es para llevar a base o es in situ?

U: No hombre, es que él tiene una para sacar el exceso, él en su base, que es una base cercana. En el metro X, que es nada, son cuatro minutos.

I: Vale, vale. 喂? 喂? [¿Hola? ¿Hola?]

C: 喂? 喂? 能听到吗? [¿Hola? ¿Hola? ¿Me oyes?]

I: Vale. 喂? 喂? 哦他, 我的妈呀! _ [¿Hola? ¿Hola? Pues él. !Madre mía!]

C: 哦, 那情况是什么样啊? [Pues, ¿cuál es la situación?]

I: 他跟你讲啊，他说他检查过了，他说你那个车子不是没有油，没有，没有汽油，他说没有汽油的话是发不动的。他说你那个机油啊，机油是过量的。[Te dice, dice que ya ha hecho una revisión, dice que no es problema de la gasolina, no, no gasolina, dice que no se puede conducir sin gasolina. Dice que tu aceite, tiene demasiado aceite.]

C: 是不是没有机油? [No tiene aceite,¿no?]

I: 不是。机油太多了。那个机油超过量了，所以就影响到了，所以就出了问题。不是汽油的问题，是机油的问题。[No. Demasiado aceite. Entonces afecta al coche, entonces tiene un problema. No es problema de gasolina, sino aceite.]

C: 怎么处理呢? [¿ Y cómo lo resolvemos?]

I: 他是说，要把你那个车子啊，要带到他那个最近的一个基地那里，要，要，要检查，要看一下，在那边修。那你怎么去呢，就是他会，那个拖车嘛，现在有个拖车是不是? [Ha dicho que, quiere llevar tu coche, va a llevar tu coche a su taller más cercano, va, va, va a hacer una revisión, va a mirar, va a repararlo allí. ¿Y cómo vas? Pues él va a...pues grúa, ahora hay una grúa, ¿no?]

C: 对。[Sí.]

I: 他有那个拖车，然后把你那车子托上去，你就跟着他坐那个车，到他那个基地去。然后他要检查。最好你快一点，因为现在天快黑了，就是说，那他早点带到那里去，然后，之后的你找(.)，我现在在问他以后你要怎么办，好不好? [Tiene una grúa, y luego con esa grúa se va a llevar tu coche, y luego tú con la grúa te vas al taller. Y luego va a revisarlo. Mejor date prisa porque ya está atardeciendo, es decir, te va a llegar más pronto, y luego, luego buscas (.), le voy a preguntar ahora qué necesitas hacer después, ¿vale?]

C: 好。行。那走。[Vale, vale, entonces voy.]

I: Sí, compañera, compañera.

U: Dime.

I: Sí. Que me ha dicho que va a ir con la grúa a la base ¿vale?

U: Vale.

I: Y luego cómo hacemos para continuar el viaje, se lo tenemos que comunicar a ella después.

U: No, vamos a ver. Si va a la base, le van a solucionar a ella el problema, lo único que tiene es exceso de aceite y lo van a poner correctamente para que pueda seguir circulando.

I: Ah, o sea el tiempo que tarde en solucionar el problema.

U: Exactamente.

I: Vale.喂? 小姐? 小姐? [¿Hola? ¿Señorita?¿Señorita?]

C: 喂，您好，您说，您说。[Sí, hola, dime, dime.]

I: 我跟您说啊, 他说你安心, 你现在就是你跟着到基地去, 他就把你, 马上帮你修好。你修好了以后啊, 然后你就可以继续上路了。喂? [Mira te digo, dice que no te preocupes, ahora vas con él al taller, te ayuda, te lo repara inmediatamente. Después de tenerlo reparado, ya puedes seguir tu viaje. ¿Sí?]

C: 就是我那个, 现在它是机油没有了, 不是汽油没有了对不? [Entonces yo pues, ahora no tiene aceite, ¿no? No es falta de gasolina, ¿no?]

I: 不不不不, 就是他要把你(.)。我现在再说一次。他那个就是机油, 不是汽油的问题, 就是那个就是, 呃, 等于说就是.....不是.....问他, 对, 机油的问题, 因为太多了。反出来了意思是这样。然后说就是他现在(.)。[No no no no, es que te va a (.). Te lo digo otra vez. Es el aceite, no es problema de la gasolina, es decir pues, ehh, es decir..., no es..., preguntale, sí, es el problema del aceite, porque tiene mucho aceite. Tiene un rebose de aceite, es así y dice que ahora (.).]

{Interrumpida por la cliente.}

C: 机油太多了。[Demasiado aceite.]

I: 啊, 对。他就是说, 他现在把你那个车拖走, 拖到他最近的基地哦, 您现在赶快跟他过去, 他修完, 他在那边马上给你, 马上给你解决。你就可以继续上路。就没有问题了。好不好? [Ah, sí. Dice que, ahora te va a llevar el coche, a su taller más cercano, vas con él y date prisa, después de repararlo, allí te lo soluciona inmediatamente. Y luego puedes seguir tu viaje. Ya no tendrá más problemas. ¿Vale?]

C: 哦, 行。[Sí, vale.]

I: 啊。[Ahh.]

C: 那这个费用呢? 费用的话是多少啊? [¿Y el gasto? ¿Cuál sería el gasto?]

I: Eh, compañera.

U: Dime, dime.

I: En este caso, ella no tiene que pagar nada, ¿no?

U: Ella... eso que lo hable con la oficina. Nosotros somos la asistencia o sea que (.)

I: O sea que tiene que hablar con (), ¿no? ((Dato protegido)).

U: Sí, tiene que hablar con (). Pero bueno, eso cuando lo devuelva el vehículo. Nosotros desde aquí desde la asistencia no podemos indicar nada del coche.

I: 小姐? 喂? 喂? [¿Señorita? ¿Hola? ¿hola?]

C: 哦, 您说。[Sí, dime.]

I: 他说我们这个保险公司啊, 只负责就是, 在公路上出了问题我们负责修的, 啊, 修的, 那你要是租车呢, 方面的话你得问他。[Dice que nuestra empresa de seguro, solo se encarga de reparar averías que ocurran en carretera, ahh, reparar, pues si alquilas el coche, tienes que preguntarle a ellos.]

C: 租车我得问租车公司是吗? [Si alquilo necesito preguntar a la empresa de alquiler de coches, ¿no?]

I: 哎，对对对。你万一，这个多少钱，你得问，我们这个没办法，因为我这个过界了，呵呵呵，我们就是负责有问题的。[Ah, sí sí sí. Por si acaso tienes que preguntarles cuánto te va a costar. No podemos hacer nada, porque ya no está incluida en mi función de trabajo, jejeje, nos encargamos de los problemas.]

C: 行，好嘞。[Vale, de acuerdo.]

I: 好不好？[¿Vale?]

C: 好，好。我知道了。[Vale, vale, ya lo sé.]

I: 哦。好，知道了。[Vale, ya lo sabes.]

C: 嗯，好的。[Sí, vale.]

I: Eh, compañera. ¿Tengo que decir algo a ella o no? Ella se tiene que personar en empresa, ¿no?

U: Exactamente, tú dile que ella tiene que acompañar a mi compañero en la grúa y le van a intentar solucionar el problema para que continúe, ¿vale?

I: Vale, y ya con eso me despido de ella, ¿no?

U: Sí, sí.

I: Vale.小姐？小姐？[¿Señorita? ¿Señorita?]

C: 哎，您说。您说。[Sí, dime, dime.]

I: 啊。然后现在就，我们那个就是，对，就是，修理公司啊，不是保险，就是说他请你，请您跟我们这个派去的这个人，到他那个，让，然后就是跟着他去，到他那个，到那个基地去修车，好不好？修车以后，要是有问题的话你就是，你跟那个修车公司说。好不好？[Ah, pues ahora, como pues, sí, somos la empresa de asistencia a la carretera, no es de seguros, Es decir, que te pide, te pide que vayas con la persona que, que mandamos allí, vas con él a su taller a reparar el coche ¿de acuerdo? Y después de repararlo, si tuvieras más problemas, habla con el taller, ¿vale?]

C: 行，好嘞，好嘞，我知道了。行。[Vale, vale, vale, ya lo sé. De acuerdo.]

I: 嗯，好的，那就这样子啊。祝你旅途顺利啊！谢谢你。[Vale, entonces es así. ¡Te deseamos un buen viaje! Muchas gracias.]

C: 行，好嘞，好嘞。非常感谢！拜拜。[De acuerdo, vale vale. ¡Muchas gracias! Adiós.]

I: 谢谢。拜拜。[Gracias, adiós.]

U: X, X, ya ha colgado, era para que me pasaras con (.) bueno, ahora te paso tu referencia.

I: Nada más, adiós.

Interpretación telefónica IX:

Duración total de la conversación: 3 minutos 37 segundos.

U: Usuario de operador profesional C: Cliente chino I: Intérprete telefónico

I: Hola, buenas tardes.

U: Hola, soy de X.

I: Hola, soy X. Mi número es X. Voy a traducir todo lo que diga de forma fiel, neutral y confidencial. Por favor, haga pausas para permitir la interpretación. ¿Me está escuchando?

U: Vale, sí, mire tengo un cliente en línea que ha tenido un accidente con un vehículo de alquiler ¿vale? La matrícula la tengo. Necesito que te diga por favor el número de contrato, el nombre del cliente. Anótese si quiere lo que hay que preguntarle.

I: Vale.

U: Kilómetros del vehículo.

I: Vale sí, un momentito. Kilómetros del vehículo. Ha dicho, ¿qué marca del coche, kilómetros...?

U: Sí, los kilómetros del vehículo, el nivel de combustible

I: Y el combustible, el tipo de combustible también ¿no?

U: Sí, bueno pregúntaselo también, y el número de contrato.

I: Número de contrato ¿no?

U: Número de contrato, dónde (.)

{Interrumpida por el intérprete}

I: El número de contrato de (), ¿no?

U: Sí, eso es.

I: Y nombre y apellido ¿no?

U: Sí, y dónde se encuentra.

I: Sí.

U: Y si necesita otro vehículo de reemplazo.

I: Aha, vale, coche de reemplazo. Bien.

U: Vale, un segundo, no se retire un momentito.

(Música de espera)

U: Eh, sí, ya puedes hablar.

I: 喂? 喂? 喂? Hello? 喂? 喂, 你好! 喂? [¿Hola? ¿Hola? ¿Hola? ¿Hola? Hola! ¿Hola?]

C: Can you speak English? [¿Puedes hablar inglés?]

I: No, no,我是中国人, 你会说中文吗? [No, no, soy chino, ¿sabes hablar chino?]

C: Can you speak English? [¿Puedes hablar inglés?]

I: 喂? 我是中国人, 你可以说, 说中文吗? [¿Hola? Soy chino, ¿puedes, puedes hablar chino?]

C: No, no, no. I can speak Korean. [No, no, no, puedo hablar coreano.]

I: You are not Chinese? [¿No eres chino?]

C: Yeah, I want speak in Korean. [Sí, quería hablar en coreano.]

I: Ahh, ok, so you are, you don't, you don't ask Chinese, no? [Ahh, vale, entonces eres, no, no pides chino, ¿no?]

C: I'm Korean. [Soy coreano.]

I: Ah, ok, ok. So un moment. [Ah, vale, vale, entonces un momento.]

{Habla en coreano el cliente.}

U: Un momento por favor.

I: Creo que es coreano, no habla chino.

U: Un momento por favor.

I: Sí, sí.

C: Hello? Hello?

I: ¿Sí? ¿Sí?

((Se corta la llamada sin avisar))

Interpretación telefónica X:

Duración total de la conversación: 18 minutos 24 segundos.

U: Usuario de operador profesional C: Cliente chino I: Intérprete telefónico

I: Hola, buenas tardes.

U: Hola.

I: Hola, con número X.

U: Hola, soy X. Necesito que me ayude de intérprete para un cliente. Le han robado el bolso y demás y se encuentra en la comisaría. Necesito que le pregunte si (.), que te diga la calle donde se encuentra el coche y si ellos necesitan otro coche de reemplazo.

I: Vale, pero usted ha dicho que le han robado algo y que se encuentra en la comisaría ¿no?

U: Sí, están en comisaria porque les han robado el bolso con las llaves del coche dentro.

I: Ah, vale vale.

U: Ya podéis hablar.

I: Sí, sí.

C: ¿Hola?

I: 喂? [¿Hola?]

C: 喂? 你好? [¿Hola? ¿Hola?]

I: 喂? 哎, 你好。是这样的, 就是您这边是因为那个包被偷了, 所以车钥匙也在里面, 也丢掉了是吗? [¿Hola? Ah hola. Entonces como le han robado el bolso, con la llave del coche dentro, se ha perdido la llave también ¿no?]

C: 是, 没错。对。 [Sí, correcto, sí.]

I: 啊, 那个, 那您能告诉我现在您在哪吗?就是街名你知道吗? [Ah, pues, ¿puede decirme dónde está usted ahora? ¿Sabes el nombre de la calle?]

C: 你是说车子的地点还是我现在在哪呢? [¿Dices dónde está el coche o dónde estoy yo?]

I: 嗯, 你现在在哪里? 然后就是那个车子在哪里? 需不需要我们再派一辆车过来? [Pues, ¿ donde estás tú? ¿Y luego dónde está el coche? ¿Necesita que le mandemos otro vehículo?]

C: 嗯, 不用, 我们可以搭 () 过去。但是我们需要拿到钥匙, 去开这副车, 因为我们之后还有行程要继续走。 [Pues, no hace falta, podemos ir cogiendo (). (La transcritora no entiende al cliente, pues habla en el dialecto de Taiwán). Pero necesitamos tener la llave, para conducirlo, porque luego tenemos más viajes.]

I: 哦，就是说你们现在需要这一辆车的另外一把钥匙，是吗？ [Aha, Es decir, que ahora necesitáis otra llave de este coche, ¿no?]

C: 是，是，是。没错。 [Sí, sí, sí, correcto.]

I: 哦，好的。那您现在在哪里呢？ [Vale.¿ Dónde está usted ahora?]

C: 我们现在在巴塞罗那的警察局。 [Estamos en la comisaría de Barcelona.]

I: 嗯，车子呢？ [Vale, ¿y el coche?]

C: 稍等我一下。 [Espera un momento.]

I: 嗯。 [Vale.]

C: 车子在 Hostal ((Habla en inglés)) 里面。 [El coche está en el hostal.]

I: 嗯，那个地址你能告诉我一下吗？ [Vale, ¿puedes decirme ese dirección?]

C: 你说车子的地址还是我现在的地址？ [¿Te refieres mi dirección o la del coche?]

I: 那个，两个地址都告诉我一下吧，就是您现在在哪个警察局？还有就是车子是在哪里？ [Las dos, dime las dos direcciones, ¿en qué comisaría está ahora ¿ y además, en dónde se encuentra el coche?]

C: 好。我现在是位于，你听得懂西班牙语吗？ [Vale, ahora estoy en, ¿sabes español?]

I: 哦对，我可以，可以。 [Sí, sí, puedo.]

C: 好。你稍等一下。 [Vale, espera.] ((Pide ayuda a la gente que está al lado en inglés para que explique la dirección en español al intérprete.))

Trabajador de la comisaría: ¿Dígame?

I: ¿Usted me puede decir dónde está este chico ahora? La dirección.

Trabajador de la comisaría:: Está en la calle Nou... N O U, espacio...

I: ¿Cómo? ¿ N O U ?

Trabajador de la comisaría:: Barambla, tal y como suena, número 76.

U: Vale, pero yo no necesito saber dónde se encuentra el cliente, yo quiero que le pregunte al cliente si va a necesitar otro vehículo de reemplazo para (.)

{Interrmpida por el intérprete.}

I: Sí, me ha dicho que necesita otra llave.

U: Ya, pero nosotros llaves no podemos gestionarle, lo único que podemos hacer es recoger el coche, llevárnoslo en grúa, y al cliente gestionarle un taxi para que ir a la oficina más cercana y le den otro coche. Lo que necesito es que le digas eso al cliente.

I: Vale, vale perfecto. 喂? 喂? { ¿Hola? ¿Hola?}

U: Está hablando la gente con el cliente.

I: Vale.

Trabajador de la comisaría: De acuerdo, le voy a decir que le recojan el coche. Así que un taxi a Nouba Rambla X (.).

U: No, sí... pero es que prefiero que me pase al cliente para que el compañero se lo explique a él, si me hace el favor (.), porque así lo hacemos mejor.

I: Sí.

U: Sí, mira dile que tiene que estar junto al coche para poder pasar la grúa a retirar el vehículo, si él no está al lado de la grúa no puede recoger el vehículo. Y desde el lugar de percance desde donde están ellos con el coche le mandamos un taxi para ir hasta la oficina a recoger otro.

I: 喂？你好。[¿Hola? Hola.]

C: 喂？你好。[¿Hola? Hola.]

I: 是这样的，就是他们现在的意思是，您现在到您的那个车那边，然后他们会派一辆车过来把您的车拖走，然后会给您安排出租车，带您到最近的一个，这个，嗯，他们这个租车办公室，然后您重新取一辆车这样子。[Es así, lo que dicen es, usted ahora va al lugar de su coche, y luego le van a mandar una grúa para retirarlo, y luego le va a enviar un taxi, y el taxi le va a llevar a una, pues ,eh, su oficina más cercana de alquiler de coches, y luego coger un coche de reemplazo allí.]

C: 好的，那我们还，如果，如果我们还一辆就往马德里的话，我们会不会需要更多的费用？或者是，这样子的状况是怎么样的状况？我们会不会被收取更多的费用呢？[Vale, entonces nosotros, si, si vamos en un, pues a Madrid, ¿nos va a cobrar más gasto? O sea, ¿qué es esta situación?¿Nos va a cobrar más?]

I: 嗯，您是指什么收？就是租车收取费用还是出租车收取费用？[Ehh, ¿a qué gasto se refiere? ¿Gasto de alquilar del coche o gasto de taxi?]

C: 任何的费用，是，呃，您说，您说我现在要从这里拿一个钥匙，那么你们把钥匙从马德里寄过来，要么就是你们从另外一辆给我们对不对，那么 (.)[Cualquier tipo de gasto, sí, ehh, ha dicho, ha dicho que voy a coger una llave desde aquí, entonces nos enviáis una llave desde Madrid, o nos la dais desde otro coche, ¿no? Entonces (.)]

{Interrmpida por el intérprete.}

I: 呃不对，是你们重新拿另外一辆车，这辆车他们就拖走了。[Ehh no, es así, vosotros vais a coger un coche nuevo, y este coche de ahora le va a retirar ellos.]

C: 哦他们就拖走了是吧？[Ah, se lo van a llevar, ¿no?]

I: 对，就是直接，您到车跟前，然后他们过去之后把车拖走，然后给您安排出租车，您去最近的另外的一个车行直接取一辆新的车这样。[Sí, pues directamente, usted va al lugar del coche, y luego van a recoger tu coche para llevárselo. Y luego le mandan un taxi, y va usted a otra oficina más cercana a coger otro coche de reemplazo.]

C: 那这样没有任何的费用会产生吗？[¿Así no habrá ningún gasto?]

I: 这样子的话应该只有出租车的费用，我可以帮您问一下。[Así solamente el gasto del taxi creo, puedo preguntar.]

C: 哦只有出租车的费用，麻烦你帮我问一下。 [Aha, sólo gasto de taxi, por favor me podrías ayudar a preguntarle.]

I: 好的。 [Vale.] Hola, compañera.

U: Sí, dime.

I: Quiere saber quién va a pagar el taxi.

U: No, no él no tiene que pagar nada. Yo le voy a gestionar tanto la grúa como el taxi. Cuando llegue la grúa y el taxi, que se monten en el taxi y que les lleve a la oficina a recoger el coche.

I: Vale, ¿y usted necesita la dirección donde está el coche?

U: Sí, pregúntele si está en (). ((Dato protegido)).

I: Vale. 喂? [¿Hola?]

C: 喂，你好。 [Hola, sí.]

I: 他说这个不需要收取任何费用的。然后现在就是您的那个车的地址您能告诉我一下吗? [Dice que no te habrá ningún gasto. ¿Y ahora puede decirme la dirección del coche?]

C: 可以，你帮我上网查一下。 [Vale, ¿me ayudas a consultar en internet?.]

I: 上网查一下? [¿Consultar en internet?]

C: 是这样，你，你有 Google maps 吗? [Aha, así, ¿tú, tienes Google maps?]

I: 我这边暂时用不了，您知道怎么拼写吗? 你给我说一下，就是拿拼音，拿那个英语拼一下。 [Aquí de momento no puedo, ¿sabes cómo se escribe? Dime por favor, en Pinyin, deletreamelo en inglés.]

C: ABCD {Datos protegidos}

I: 然后呢? [¿Y luego?]

C: EFG {Datos protegidos}

I: 嗯好。 [Vale.]

C: 就是这个名字你打 Google maps 就有地址出来。 [Es este nombre, consultalo en Google maps y sale la dirección.]

I: 这个是街名吗? 还是一个酒店名字? [¿Es un nombre de calle? ¿O un nombre de hotel?]

C: 这个也算一个酒店，就是青年旅馆，Hostal。 [También se encuentra como un hotel, es un albergue juvenil, hostal.]

I: 哦，哦，哦。好的。 [Vale, vale, vale. De acuerdo.]

C: 对。 [Sí.]

I: 好的，好的。 [Vale, vale.]

C: 就是我想跟你确认一下说你这边有没有那个微信? 因为你这边的发音可能跟我们不太, 跟台湾的英文的发音可能会有一点点的出入, 我怕我没有办法很确切的跟你讲到这个地址。那我现在回到去这个地方只要半个小时, 大约只需要半个小时左右。那我想要跟你在微信上面保持联系。 [Es que quería confirmar una cosa, ¿allí tienes Wechat? Porque vuestra pronunciación a lo mejor no es igual que la nuestra, es un poco diferente el inglés en taiwanés, me temo que no puedo decirte correctamente la dirección. Solo tardo media hora en volver, media hora más o menos. Entonces quería mantener el contacto contigo en wechat.]

I: 微信, 微信的话, 微信的话不可以, 因为我这边就是负责电话翻译, 我跟他说一下, 他如果能在网上查到就是没有问题的, 好吗? 您稍等。 [Wechat, pues Wechat, no se puede el Wechat, porque mi trabajo es interpretar por teléfono, se le voy a decir, si lo pudiera encontrar en internet no habrá ningún problema, ¿vale? Espere un momento.]

C: 好。 [Vale.]

I: 嗯。 [Sí.] Hola Compañera.

U: Sí, dime.

I: Sí, me dice que el coche está en el hostel que se llama (). ((Datos protegido)).

U: Sí. Ok.

I: Dice que necesita media hora para llegar.

U: Vale, la grúa va a tardar 30 o 40 minutos en llegar.

I: Vale, pues más o menos igual como él.

U: Dile que mando la asistencia para allá y el taxi también, ¿de acuerdo?

I: Vale, perfecto.

U: Pues muchísimas gracias.

I: Vale, le voy a decir esto. 喂? 喂, 先生您好。 [¿Hola? Hola señor.]

C: 您好。 [Hola.]

I: 嗯, 他们找到这个酒店了, 然后他们现在就会派车, 还有出租车过去, 可能需要 30 到 40 分钟这样。就是您现在回到这个地点等他们就可以了。 [Sí, ellos han encontrado este hostel, y ahora van a mandar una grúa, y un taxi para allá, tartará 30 o 40 minutos aproximadamente. Es decir, ahora usted sólo necesita volver a ese lugar y esperar a ellos, nada más.]

C: 那, 我。好, 那这样的话你怎么跟我们联系呢? 除了你有办法跟我联系以外其他的我们都没有办法跟他们去做接触啊。 [Pues, yo, bien, ¿pero así cómo los contactamos? No puedo tener ninguna comunicación con nadie de ellos excepto tú.]

I: 就是您到这个车跟前, 然后他们派的车会过来找你, 你就在那个门口就可以了。 [Es decir vas al lado del coche, y luego la grúa que mandan ellos te va a buscar a ti, esperas en la puerta y ya está.]

C: 那如果他们比我们还早到的话呢? [¿Pero y si ellos llegan más pronto que yo?]

I: 他是要 30 到 40 分钟这样子。[Necesitan de 30 a 40 minutos o así.]

C: 我们过去也要 30 分钟。中间要是浪费时间呢? [También tardamos 30 minutos. ¿Pero y si pierde tiempo en el camino?]

I: 或者, 或者。那我们要不约一个地方, 比如说在你的这个 Hotel 的门口, 您看可以吗? 我跟他们说一下。[O, o fijamos un lugar concreto, por ejemplo la puerta de hotel, ¿te parece bien? Se lo voy a comentar.]

C: 没有办法, 他们就是没有办法到警察局去, 因为我回去之后, 就是一起回去吗? [No puede, ¿ellos no pueden ir a la comisaría, porque después de volver yo, es decir volvemos luego juntos?]

I: 嗯, 我问一下。[Vale, pregunto.]

C: 好。[Vale.]

I: Hola, compañera.

U: Sí, dime.

I: Me ha dicho que no está seguro que puedan llegar juntos, y dice que él está ahí y no tiene contacto y tiene, no sabe si puede ver a otros compañeros, no los conoce. Entonces pregunta si puede ir a la comisaría a llevarlo y luego van juntos.

U: Vale, entonces no les mando el taxi. Les mando solo la grúa y ya después ellos se gestionan ellos (.) van luego a la oficina a recoger el coche.

I: Vale, ¿pero van a la comisaría a cogerlos?

U: No, a la comisaría no van, la grúa va directamente a dónde se encuentra el coche.

I: Vale, vale entiendo. ¿Entonces la grúa se va a esperar en la puerta del hostel?

U: Sí, está ahí en la puerta del hotel para que luego puedan ir a recoger el coche.

I: Vale, ¿tienen algún número de teléfono al que puedan llamar?

U: Bueno, puede llamarnos a nosotros, al teléfono de la asistencia.

I: Vale, vale. Perfecto. 喂?先生? [¿Hola señor?]

C: 哎。[Sí.]

I: 你好, 是这样, 就是他们现在是不能去那个警察局, 就是他们那个派出来的车只可以去这个车所在的位置, 所以说他们可能不能去警察局去接你。然后他们说是在, 这个, 就是, 就是你们这个酒店的正门口, 然后就是如果到时候你见不到他们的话你再打这个电话这样。[Hola, es así, ellos ahora no pueden ir a la comisaría, es decir la grúa que mandan sólo puede ir al lugar donde está el coche, entonces no pueden ir a la comisaría a recogerte. Y luego dicen que, pues, entonces, pues la puerta principal del hostel, y luego si no les ves, volverás a llamar este número.]

C: 问题是我现在借用警察局的电话。我现在没有任何可以打电话的方式你知道吗? 所以我就, 就想说, 我问你的微信, 到时候如果有(.), 我有网络, 但是我没有电话。[El problema es que ahora mismo llamo con el teléfono de la comisaría. No

tengo ninguna manera de hacer una llamada, ¿sabes? Por eso yo, quería decir, te pido tu wechat, si pasarán (.) , tengo el internet, pero no puedo llamar.]

I: 你有我的微信我也联系不到他们。是这样子，就是我是只是电话工作，所以就是您加我微信的话我也联系不到这边的电话，我得需要他们打给我。所以就是您看可不可以您先到这个酒店，然后他们，就是门口，他们过去的话你应该是可以看到的。然后实在不行的话你可以用酒店的电话。[Apesar de que tienes mi wechat, todavía no puedo conectar con ellos. Es así, yo trabajo solamente por el teléfono, entonces si me agregas en tu wechat, tampoco puedo conectar con ello, necesito que me llamen ellos a mí. Entonces a ver si puedes ir al hostel primero, y luego ellos, pues la puerta, si llegan puedes verlos. Si no funciona, puedes llamar con el teléfono de hostel.]

C: 他们是。我想到一个方式了，就是说他们是通过电话服务找到你这个翻译对不对？[Ellos son. Me ha salido una idea, Es decir, que te contactan por servicio telefónico, ¿no?]

I: 对。[Sí.]

C: 那你是他们公司的人吗？你不是他们公司的人？[¿Entonces eres trabajador de su empresa? Tú no eres de su empresa, ¿no?]

I: 不是，我只负责翻译，然后他们的安排是另外的安排。就是我只是告诉你是怎么去安排，然后我。[No, soy intérprete, y luego tienen sus planes. Es decir, sólo te interpreto cómo van a organizarlo, y luego.]

{Interrumpida por el cliente.}

C: 好的。那这个样子好了,我留我的电话。我的电话是可以接但是不能拨。[Vale, pues así, te doy mi número de teléfono. Mi teléfono puede recibir llamadas, pero no puede hacer llamadas.]

I: 好的，好的，好的。您告诉我一下。[Vale vale vale, dímelo.]

C: 我留我的电话。那他们如果找不到我或是错误的讯息的情况下，他们可以立即找翻译来做第三方传话，这样子才是解决的办法，否则他们要是找不到我没有任何的可以处理的办法。[Te doy mi número. Si ellos no me encuentran o tienen alguna información incorrecta, pueden buscar a un intérprete para transferir la información, así es la solución, si no, no tendrá ninguna manera de solucionarlo si no me pudieran encontrar.]

I: Ok. Ok. 很好。[Muy bien.]

C: 这是一个办法。[Esta puede ser una solución.]

I: 好的，好的，没问题。您电话是多少？[Vale, vale, no hay problema. Cuál es tu número de teléfono?]

C: 等我一下哦。[Espera.]

I: Compañera, me va a decir su número de teléfono y luego vamos a colgarla.

U: Perfecto.

I: Vale.

C: 请等我一下。 [Espera un momento.]

I: 好的。 [Vale.]

(60)

C: 不好意思。 [Perdona.]

I: 没事，或者酒店的电话你也可以告诉我一下。 [No pasa nada, me puedes decir el teléfono del hostel si lo sabes.]

C: 加 34, (). [Más 34,] ((Dato protegido)).

I: Ok.

C: 嗯，()。然后 0034 哦，就是加 34，就是西班牙的国码。 [Eh, (). y luego 0034, es + 34, es el código de España.]

I: 哦，西班牙的，好。 [De España, vale.]

C: 对，0034，就是加 34，就是西班牙的国码。然后后面就是我的电话号码。 [Sí, 0034, es + 34, que es el código de España. Y luego es mi teléfono.]

I: 嗯，好的。 [Vale.]

C: 然后另外一个我把那个酒店的电话给他们。 [Y además les doy el teléfono del hostel.]

I: 好。 [Vale.]

C: 万一他们找错地方的话还有一个依据可以找。 [En caso de que vayan al lugar equivocado, pueden tener un base de contacto para encontrarme.]

I: 好的。Ok，酒店电话您讲一下。 [Vale. Dime el teléfono del hostel.]

C: 酒店电话是 ()。 [El número de hostel es ().] ((Dato protegido)).

I: 好的，好的。 [Vale, vale.] Hola compañera.

U: Sí?

C: 麻烦帮我把这个讯息给他。 [Por favor dale esta información.]

I: Me ha dicho que su teléfono es, por si acaso puede encontrarlo, el suyo es (). ((Dato protegido)).

U: Sí.

I: (). ((Dato protegido)).

U: Sí.

I: Y el del hostel es (). ((Dato protegido)).

U: Vale, estupendo, pues mando la grúa para allá. Díselo al cliente, que en 30 o 40 minutos estamos allí.

I: 喂，您好，先生。 [Hola, señor.]

C: 你好。 [Hola.]

I: 哎，他们记下了，然后三十到四十分钟后到那里，如果找不到的话会给您打电话。好吗？ [Sí. Ya se lo ha apuntado, y luego llegarán en treinta o cuarenta minutos, te llamarán si no te pueden encontrar, ¿vale?]

C: 好，好，好。那到时候请他们，我可能会比三十分钟再多一些些时间，再帮我跟他们说一下。 [Vale, vale, vale. Y por favor que ellos, tardaré más de treinta minutos probablemente, díselo a ellos por favor..]

I: 什么？什么？ [¿Cómo? ¿Cómo?]

C: 我们可能会比三十分钟再多一些些时间，因为我们走到车站大概需要一些时间的，再加上(.)。 [Tardaré más de treinta minutos probablemente, porque tardaremos tiempo en llegar a la estación y luego (.).]

{Interrumpida por intérprete.}

I: 好的。 [Vale.]

C: 加上搭车的时间会超过三十分钟以上。 [Más el tiempo de coger el transporte, tardará más de treinta minutos.]

I: 好的，嗯。 [Vale, sí.] Sí, compañera.

U: Sí.

I: Dice que él va a llegar en 40 minutos más o menos también.

U: Perfecto, pues le mando tanto la grúa como el taxi.

I: 嗯，他们会给你这个拖车还有出租车都会到的。好吗？ [Vale, te van a mandar la grúa y el taxi, ¿vale?]

C: 好，谢谢你。 [Vale, muchas gracias.]

I: 嗯好，谢谢。再见。 [Vale, gracias. Adiós.]

C: 好。 [Vale.]

U: Gracias, buenas tardes.

Interpretación telefónica XI:

Duración total de la conversación: 2 minutos 48 segundos.

U: Usuario de operador profesional C: Cliente chino I: Intérprete telefónico

I: ¿Sí?

U: Hola, buenas tardes, mira, soy () de (), ((Dato protegido)). Voy a ver si puedes hablar con unos clientes para preguntarla si nos pueden dar los datos sobre dónde se encuentra, vale?

I: Vale.

U: Dame un, (.) dime.

I: Mi nombre S, puedes notar mi nombre S?

U: Sí.

I: Mi número (), ((Dato protegido)).

U: () ((Dato protegido)), ¿verdad?

I: Sí. ¿Ese compañía es de () o ()? ¿Cómo se llama? ((Dato protegido)).

U: El coche es de (). ((Dato protegido)).

I: Ah. Vale vale, necesitais más?

U: Necesitamos saber dónde están.

I: Vale vale, póngame con (.).

{Interrumpida por el usuario español.}

U: Dame un momento, te pongo con ellos, gracias.

I: Vale vale, gracias.

{Música} (6s)

I: 喂? [¿Hola?] (5s) 喂? [¿Hola?] (5s) ¿Sí? (10s) ¿Hola?

{Se corta la llamada.}

Interpretación telefónica XII:

Duración total de la conversación: 4 minutos 12 segundos.

U: Usuario de operador profesional C: Cliente chino I: Intérprete telefónico

I: Sí? Buenas tardes.

U: Hola, buenas tardes, soy () de (). ((Dato protegido)).

I: Sí, soy (), número (), dígame, en qué puedo ayudarle? ((Dato protegido)).

U: Hola (), mira, te voy a poner en conferencia con un cliente chino, vale? Para que le preguntes cuantas personas viajaban en el vehículo que le hemos retirado, vale? Y ().

{Interrumpida por el intérprete.}

I: Ya hemos, ya hemos retirado su coche?

U: Eso, ya hemos retirado el vehículo, llevaba un vehículo de alquiler, y la oficina más cer....

{ Interrumpida por el intérprete. }

I: Aha.

U: Y la oficina más cercana donde lo podemos llevar en taxi para que retire un nuevo vehículo sería en Toledo. Entonces es para que les pregunte cuantas personas viajaban en el vehículo, y que le ().

{Interrumpida el intérprete.}

I: Aha.

U: Y que le vamos a enviar un taxi al mismo lugar donde se ha retirado el vehículo.

I: Vale vale.

U: para llevarles a Toledo, ¿Vale?

I: Vale, muy bien. { Habla cuando el operador español está hablando. }

U: Os pongo

I: Nos , sí sí. { Habla cuando el operador español está hablando. }

U: Os pongo en conferencia, ya podéis hablar.

I: 喂? [¿Hola?]

C:喂, hello。 [Hola, hola.]

I: 喂, 你好。 [Hola, hola.]

C:喂。 [Hola.]

I: 我们想知道现在你们车上一共有几个人? [¿Queremos saber cuantos pasajeros viajan en tu coche?]

C: 嗯, (.) 两个人。 [Pues, dos.]

I: 就你跟另外一个人是不是, 两个人? [Pues tú y otra, ¿no? ¿Dos personas?]

C: 对对, 是的。 [Sí, sí, sí.]

I: 因为我们现在要派计程, 嗯, 那个那个出租车过去, 你等一下, 你等一下哦。我跟那个小姐讲一下。 [Porque ahora vamos a enviarte un taxi, va un taxi para allá. Espera, espera. Voy a comentárselo a la señorita.]

I: Sí, compañera?

U: Sí, dime ().

I: Dos personas.

U: Viajan dos persona?

I: Sí

U: Vale.

I: Y otra compañera, sí.

U: Pero en total cuantas personas son? Dos o tres?

I: No, dos, dos.

U: Vale, pues pregúntale si están en el mismo lugar donde se ha retirado el vehículo para enviarles un taxi.

I: Vale vale.

I: 喂? [¿Hola?]

C: 喂? [¿Hola?]

I: 你们就是车上只有两个人是不是? 不是三个人, 两个人对不对? [Entonces en el coche sólo hay dos personas, ¿no? No tres, dos, ¿no?]

C: 是两个人, 对的。 [Sí, dos, sí.]

I: 好的, 还有先生, 我们。 [Vale, y demás, señor, nosotros.]

{Interrumpida por el cliente.}

C: 还有行李, 还有行李。 [También hay equipajes, también hay equipajes.]

I: 哦好的。 [Vale, de acuerdo.]

C: 还有行李。 [También hay equipajes.]

I: 很多行李吗? [¿Hay muchos equipajes?]

C: 啊不多, 一大一小两个箱子吧。 [Ah no muchos, una maleta grande y otra pequeña.]

I: 好的好的，那你们现在是不是还在那个刚才那个拖车把你们车子拖走的地方呢？还在原地吗？ [Vale, vale, entonces ahora estáis en el mismo lugar donde se retiró el coche, ¿no? ¿Estás allí en el mismo lugar?]

C: 对对对对对，还在原地，还在原地。 [Sí sí sí sí sí, todavía estamos aquí, estamos aquí en el mismo lugar.]

I: 好的，好的，好的。你请等一下哦。 [Vale, vale, espera.]

I: Emmm.. compeñera? compeñera?

U: Dime.

I: Sí, sí e todavía en el sitio donde le había retiró el vehículo,

U: Vale, sí, dime qué, dime qué.

{Interrumpida por el intérprete.}

I: Son dos personas, son dos personas, pero tiene como dos maletas.

U: Vale, no habría ningún problema.

I: Vale.

U: Dile que.

I: Vale.

U: Dile que le voy a enviar un taxi.

I: Sí.

U: Para que, para llevarles a la oficina de Toledo a que le tengan un nuevo vehículo, vale?

I: Ah, vale, y cuanto tiempo va a tartar?

U: pues la próximamente 15 como mucho 20 minutos se estará el taxi allí.

I: Vale, muy bien, vale, sí.

I: 喂? 喂? [¿Hola? ¿Hola?]

C: 喂，你说。 [Sí, dime.]

I: 他说啊。 [Ha dicho que.]

{Interrumpida por el cliente chino.}

C: 听不见。 [No te oigo.]

I: 啊? 听得见吗? 听得见吗? [¿Ah? ¿Me oyes? ¿Me oyes?]

C: 听见，听见。 [Sí, sí.]

I: 他说我们现在的保险公司。 [Dice que nuestra empresa de seguros.]

{Interrumpida por el cliente.}

C: 听见，听见，听得见的。 [Sí, te oigo, te oigo, te puedo oír.] ((Hay un retraso de voz)).

I: 听得见的哦？听得见吗？ [¿Me oyes? ¿Me oyes?]

C: 啊，听得见，你说。 [Sí, puedo, dime.]

I: 他说。 [Ha dicho.]

C: 听得见，听得见。 [Puedo oírte, puedo oírte.]

I: 我们要派，请你在原地再等二十分钟，我们会派，就是那个，派一个出租车过去接你们。 [Vamos a mandar, por favor espera allí veinte minutos, vamos a mandar, pues, mandar un taxi a recogeros.]

C: 出租车？ [¿Taxi?]

I: 对对，把你们送到那个(.)。 [Sí sí, os llevaría a pues (.).]

{Interrmpida por el cliente.]

C: 好的好的。 [Vale, vale.]

I: 把你们送到那个 Toledo 去那，再给你们那个，在车行那儿，再给你们那个车子安排一下，好吗？ [Os llvaría a Toledo, y luego os da, pues, en la oficina del alquilar de coche, os organizará la cuestión del coche, ¿vale?]

C: 好。 [Vale.]

I: 你先在那等。 [Espera allí primero.]

C: 好的，好的，好的，好的。 [Vale, vale, vale, vale.]

I: 明白了？好的，再见。 [¿Entendido? Vale, adiós.]

C: 谢谢！ [¡Gracias!]

I: 好，再见，拜拜。 [Vale, adiós, adiós.]

C: 拜拜。 [Adiós.]

I: ¿Sí?

U: Sí, todo bien, ¿no?

I: Todo bien, sí sí, que allí en Toledo le va a cambiar otro vehículo, ¿no?

U: Eso es, perfecto, ahora te paso su referencia.

I: Sí.

U: Venga, saludo, buenas tardes.

I: Buenas tardes, adiós.

Anexo III. Cuestionario de la interpretación telefónica y su diferencia a la interpretación presencial en perspectiva de los intérpretes

1. ¿Eres intérprete formado/da de chino-español?

Sí No

2. ¿Has hecho tanto la interpretación telefónica como la interpretación presencial en tu vida laboral?

Sí No

3. Tu título de estudio es:

Graduado escolar

Bachillerato/formación profesional

Grado

Máster

Doctorado

4. ¿Cuántas interpretaciones totales haces cada año?

0-29 30-59 60-99 más que 100

5. ¿Cuántas interpretaciones telefónicas haces cada año?

0-29 30-59 60-99 más que 100

6. ¿Te parece necesario una formación especializada para un intérprete ya formado de interpretación presencial antes de trabajar en la interpretación telefónica?

Sí No

7. ¿La mayoría de las interpretaciones telefónicas que has hecho son de casos de emergencia o casos informado?

Casos de emergencia Casos informado

8. Cuál forma de las siguientes interpretaciones te parece más difícil:

Interpretación telefónica Interpretación de forma presencial

9. ¿Interpretas más en la tercera persona que en la primera persona en un servicio de interpretación telefónica?

Sí No

10. ¿En la interpretación de forma presencial tomas notas de toda la información que dicen los interlocutores?

Sí No

11. ¿En la interpretación telefónica tomas notas de toda la información que dicen los interlocutores?

Sí No

12. ¿Has estado en algún servicio de interpretación telefónica sin saber la situación que se enfrenten los interlocutores en el principio de la conversación?

Sí No

13. Elige por favor los tres primeros casos que te parecen más influyentes en la interpretación telefónica.

Bajo volumen de voz

Mala cobertura

Ruidos

Dialecto que no se entiende

Acento que no se entiende

Barrera de cultura lingüística

Problema de deletrear las palabras

Humor fuera de control el cliente

Pérdida de información

Problema de términos

Otras: _____

14. ¿Has trabajado como un coordinador en alguna interpretación telefónica?

Sí No