

La interpretación telefónica y presencial chino-español. Estudio de caso¹

CARMEN VALERO GARCÉS

Universidad de Alcalá

carmen.valero@uah.es

<https://orcid.org/0000-0001-5960-0236>

JING LI

Universidad de Alcalá

letijing@gmail.com

LA INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL CHINO-ESPAÑOL. ESTUDIO DE CASO

RESUMEN: La interpretación remota ha experimentado un aumento exponencial en cuanto a su uso en este siglo, intensificada por la pandemia de COVID-19. El presente estudio se centra en la interpretación telefónica (IT), una forma de interpretación remota que está ganando gran popularidad en el mercado de la interpretación. El objetivo de este estudio es investigar la IT a partir de la experiencia de los propios intérpretes en la combinación lingüística chino-español. El estudio se basa en una metodología mixta basada, por un lado, en encuestas y, por otro lado, en el análisis de conversaciones reales. Los sujetos de estudio son intérpretes profesionales con experiencia en ambas modalidades de interpretación, presencial y telefónica. El estudio revela que la IT es una modalidad más reciente y los intérpretes y usuarios no están aún muy familiarizados con este tipo de servicio y suelen tener algunas dificultades.

PALABRAS CLAVE: interpretación remota; interpretación telefónica; intérprete presencial; intérprete telefónico; chino-español.

SUMARIO: 1. Introducción. 2. La IT y presencial. Estudio de caso. 3. Análisis de interacciones telefónicas chino-español. 3.1. Análisis cuantitativo. 3.2 Análisis cualitativo. 4. Discusión y análisis de los resultados. 5. Conclusión. 6. Referencias.

INTERPRETING BY TELEPHONE AND FACE-TO-FACE CHINESE-SPANISH. A CASE STUDY

ABSTRACT: Remote interpreting has experienced an exponential increase in its use in this century, intensified by the health pandemic that occurred with COVID-19. The aim of this study is to investigate telephone interpreting based on the experience of the interpreters themselves in the Chinese-Spanish language combination. The study is based on a mixed methodology based, on the one hand, on surveys and, on the other hand, on the analysis of real conversations. The study subjects are professional interpreters with experience in both face-to-face and telephone interpreting. The study reveals that telephone interpreting is a more recent modality and interpreters and users are not yet very familiar with this type of service and tend to have some difficulties.

KEYWORDS: remote interpreting; telephone interpreting; face-to-face interpreter; telephone interpreter; Chinese-Spanish.

SUMMARY: Introduction. 2. Telephone and face-to-face interpreting. Case study. 3. Analysis of Chinese-Spanish telephone interactions. 3.1. Quantitative analysis. 3.2 Qualitative analysis. 4. Discussion and analysis of the results. 5. Conclusion. 6. References.

INTERPRÉTATION PAR TÉLÉPHONE ET EN FACE À FACE CHINOIS-ESPAGNOL. ÉTUDE DE CAS

RÉSUMÉ: L'interprétation à distance a connu une augmentation exponentielle de son utilisation au cours de ce siècle, intensifiée par la pandémie sanitaire qui s'est produite avec COVID-19. L'objectif de cette étude est d'étudier l'interprétation téléphonique à partir de l'expérience des interprètes eux-mêmes dans la combinaison linguistique chinois-espagnoles. L'étude repose sur une méthodologie mixte basée, d'une part, sur des enquêtes et, d'autre part, sur l'analyse de conversations réelles. Les sujets de l'étude sont des interprètes professionnels ayant une expérience de l'interprétation en face à face et par téléphone. L'étude révèle que l'interprétation téléphonique est une modalité plus récente et que les interprètes et les utilisateurs ne sont pas encore très familiers avec ce type de service et ont tendance à avoir quelques difficultés.

MOTS-CLÉS: interprétation à distance; interprétation par téléphone; interprète en face à face; interprète par téléphone; chinois-espagnoles.

SOMMAIRE: Introduction. 2. L'interprétation par téléphone et en face à face. Étude de cas. 3. Analyse des interactions téléphoniques sino-espagnoles. 3.1. Analyse quantitative. 3.2 Analyse qualitative. 4. Discussion et analyse des résultats. 5. Conclusion. 6. Références.

Fecha de recepción: 03/12/2021

Fecha de revisión: 26/02/2022

Fecha de aceptación: 09/05/2022

Fecha de publicación: 01/12/2022

¹ Este estudio forma parte de los proyectos “Análisis de ataques contra la imagen en interpretación telefónica” (CM/JIN/2019-040), financiado por la Comunidad de Madrid, y “Pragmática de corpus e interpretación telefónica: análisis de ataques contra la imagen (PRAGMACOR)”, financiado por el Ministerio de Ciencia e Innovación, programa de Generación del Conocimiento (PID2021-127196NA-I00).

1. Introducción

La interpretación remota ha experimentado un aumento exponencial en cuanto a su uso en este siglo, intensificado con la pandemia sanitaria sobrevenida con el COVID-19. El presente estudio se centra en la interpretación telefónica, una forma de interpretación remota que está ganando gran popularidad en el mercado de la interpretación. Se utiliza en numerosos entornos, principalmente para optimizar el acceso a intérpretes cualificados, ahorrar tiempo, viajes y dinero, y lograr una mayor eficiencia (Braun, 2015a, 2015b; Kelly y Pöchhacker, 2015). Junto a estas ventajas, hay también estudios que ponen en evidencia algunas dificultades y diferencias con respecto a la interpretación presencial: problemas técnicos, falta de contacto visual, falta de protocolos claros o inexistentes, flujo de trabajo impredecible y generalmente baja remuneración (Lee, 2007; Määttä, 2018; Wang, 2018; Xu *et al.*, 2020). El objetivo de este estudio es analizar la IT a partir de la experiencia de los propios intérpretes en una combinación lingüística (chino- español) en la que hoy por hoy hay pocos estudios. El estudio se basa en una metodología mixta y los sujetos de estudio son intérpretes profesionales con experiencia en ambas modalidades de interpretación.

La IT es una de las formas más comunes dentro de la interpretación a distancia y se utiliza predominantemente para la interpretación de diálogos en la modalidad consecutiva en entornos comunitarios al ofrecer ciertas ventajas tales como ahorro de tiempo y dinero, ya que el intérprete no tiene que viajar; ofrece un acceso rápido y fácil a intérpretes en idiomas de menor difusión (Napier, Skinner y Braun, 2018; Ozolins, 2011), a veces incluso con poca antelación (Wang, 2018), y puede ser más propicia para mantener la confidencialidad si el intérprete se encuentra en un lugar privado (Rosenberg, 2007). A ello hay que unir también ciertos desafíos tales como posibles problemas técnicos, falta de indicaciones visuales, posible incomodidad física, protocolos incoherentes o inexistentes, flujo de trabajo impredecible y la remuneración generalmente baja (Lee, 2007; Määttä, 2018; Wadensjö, 1999; Wang, 2018), lo que puede afectar a la calidad de la interpretación. El interés por dicha especialidad en investigación se observa en el número creciente de publicaciones dedicadas a esta modalidad de interpretación remota ya antes de la pandemia COVID-19. Aparte de las ya citadas podemos mencionar, los trabajos de Kelly, (2007), Cheng (2016), Triviño y Rey (2016: 1), o sobre entornos específicos como Wu (2011), Taibi (2015), Jiménez Castaño (2015), programas formativos a cargo de asociaciones como NAJIT (2009), VOZE (2008), NAATI (2016). Hay también estudios que analizan las competencias entre intérpretes presenciales y /o telefónicos, Gracia-García (2002: 14), Rosenberg (2007: 75), García Luque (2009), Ozolins (2011: 42), Brink (2014: 9, 21, 30), Torres (2011), Fernández Pérez (2015: 110)

o Wang (2018), entre otros autores. No hay sin embargo muchos estudios que hablen de la formación de los intérpretes telefónicos en la combinación chino-español. Este artículo está dedicado precisamente a explorar la IT en dicha combinación lingüística.

2. La interpretación telefónica y presencial. Estudio de caso

Tal y como hemos mencionado, la interpretación telefónica y presencial tiene similitudes y divergencias. Con el fin de comprobar estas diferencias en una combinación lingüística en la que, hoy por hoy, hay pocos estudios como es chino-español, en las páginas que siguen se analiza la IT a partir de la experiencia de los propios intérpretes.

El estudio sigue una metodología mixta, cuantitativa y cualitativa, basada, por un lado, en los datos obtenidos de un cuestionario y, por otro lado, en el análisis de conversaciones reales realizadas sobre asistencia en carretera por los intérpretes de chino y español en la empresa VOZE en el período 2016-2017.

Para obtener datos cuantitativos, en primer lugar se elaboró un cuestionario para distribuir a intérpretes de chino y español en junio de 2017. El cuestionario se distribuyó a los intérpretes a través de We-Chat por ser la herramienta más popular entre la población china ya que no hay ninguna asociación de intérpretes chinos en España. Los cuestionarios también se distribuyeron a través de la empresa VOZE, empresa que ofrece servicio de interpretación telefónica. Se consiguieron 183 respuestas. El siguiente paso fuese analizar las respuestas y seleccionar a aquellos intérpretes chinos que nunca habían recibido formación (49), y aquellos que habían recibido algún tipo de formación y que tenían experiencia laboral en interpretación (134). Estos 134 seleccionados constituyen el corpus de trabajo del análisis cuantitativo. De estos 134, 102 tenían formación y experiencia en interpretación presencial chino-español y 32 tenían además experiencia en IT y formación específica de 24 horas impartida por la propia empresa.

Para el análisis cualitativo, se consideraron solo los intérpretes con formación y experiencia en interpretación telefónica, es decir, 32 intérpretes. El análisis cualitativo se basa en la grabación y transcripción de 11 conversaciones reales sobre la misma temática: llamadas de emergencia en carretera. La elaboración del corpus de conversaciones supuso dos pasos: 1. Solicitar las grabaciones a la empresa VOZE; 2. Transcribir y traducir las conversaciones. Con respecto al primer punto, 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, se firmó un Acuerdo de protección de Datos con VOZE por el que se eliminarían todos los datos que permitiesen de algún modo identificar a las perso-

nas. La investigación cualitativa se basa en criterios extraídos de las publicaciones mencionadas (Li, 2020).

3. Análisis de interacciones telefónicas chino-español

Tal y como se ha indicado, el estudio se basa en una metodología mixta cuantitativa y cualitativa. En las páginas que siguen, teniendo en cuenta estudios previos y partiendo de los resultados de la encuesta y del análisis de las interpretaciones telefónicas reales, investigaremos la actuación del intérprete telefónico chino-español con el propósito de conocer si hay diferencias y/o similitudes entre el intérprete presencial y el telefónico.

3.1. ANÁLISIS CUANTITATIVO

El primer paso fue elaborar un cuestionario para distribuir a intérpretes de chino y español en junio de 2017. Tal y como se ha indicado el cuestionario se distribuyó a los intérpretes a través de WeChat y de la empresa VOZE. Se consiguieron 183 respuestas, de las que se han tenido en cuenta 134 respuestas para el estudio.

El cuestionario constaba de 14 preguntas cerradas. La primera parte (preguntas 1-6) iba dirigida a conocer el perfil del intérprete con el fin de seleccionar los sujetos aptos para nuestro estudio y la segunda parte (preguntas 7-9) contenía preguntas dirigidas a conocer la actuación de los intérpretes en su trabajo. A continuación se exponen y comentan las respuestas.

1. Intérpretes telefónicos y presenciales con formación de chino y español

De los 183 intérpretes encuestados, 49 nunca habían recibido formación, y 134 habían recibido algún tipo de instrucción. Dentro de los intérpretes con formación, había 102 (55,7 %) intérpretes que tenían experiencia en solo uno de los dos tipos de interpretación analizados (interpretación presencial chino-español) y 32 (17,4 %) (interpretación presencial y telefónica chino-español). En definitiva, el corpus de respuestas se compone de 134 respuestas (73,2 %) del total.

2. Nivel de estudios de los encuestados

Con respecto a los niveles de estudio, la gran mayoría de los encuestados cuenta con estudios de másteres 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 (6,25 %) (Gráfico 1). Es decir, que la mayor parte

de los intérpretes telefónicos y presenciales con formación cuenta con estudios superiores.

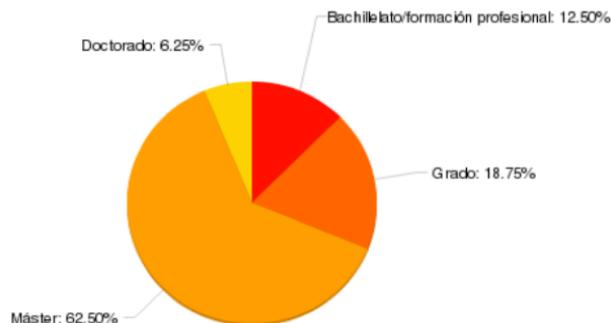


Gráfico 1: Niveles de estudio de los encuestados.

Fuente: elaboración propia

3. Cantidad de interpretaciones realizadas cada año

Con respecto a 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 (Gráfico 2). Los resultados indican que más de la mitad (53,13 %) de los intérpretes seleccionados realizaban más de 100 interpretaciones de chino y español en total cada año. El 25 % de los encuestados indicaron que habían realizado entre 0 y 29 interpretaciones, un 9,38 % de los encuestados entre 30 y 59.

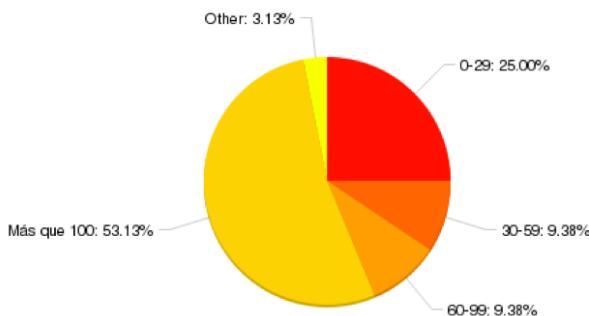


Gráfico 2: Cantidad de interpretaciones realizadas en un año.

Fuente: elaboración propia

4. Cantidad de interpretaciones telefónicas realizadas cada año

En cuanto a las interpretaciones telefónicas, solo un 18,79 % realizaron más de 100 interpretaciones telefónicas, y el resto (82,21 %)

realizaba menos de 30 interpretaciones telefónicas de chino y español en un año. Dichos porcentajes indican que la interpretación presencial ocupaba un porcentaje muy alto.

Sin embargo, en cuanto al intervalo de trabajos de IT realizados en un año (gráfico 3), los resultados de la encuesta indicaron que más de la mitad (53,13 %) de los intérpretes seleccionados realizaban más de 100 interpretaciones de chino y español en total cada año. Sin embargo, solo un 18,79 % hacía más de 100 interpretaciones telefónicas y la mayoría realizaba menos de 30 interpretaciones telefónicas de chino y español en un año. Es decir, la IT no tenía aún mucha demanda para los intérpretes en dicha combinación lingüística de chino y español en ese momento (pre-COVID).

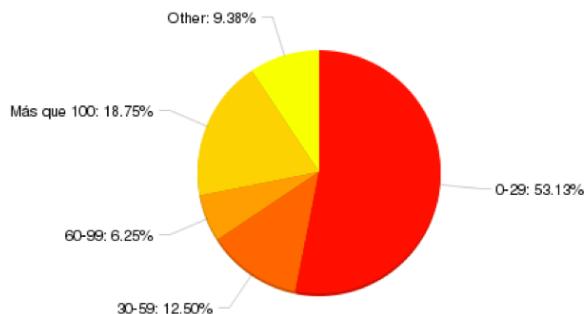


Gráfico 3: Cantidad de interpretación telefónica realizada en un año.

Fuente: elaboración propia

5. Grado de dificultad de IT e interpretación presencial

Sobre la pregunta de cuál de estos dos tipos de interpretación les parecía más difícil, el resultado indica que el 84,38 % de los encuestados aunque indicaron que la interpretación presencial es más difícil que la interpretación telefónica, solamente un 15,63 % de ellos cree que la IT tiene mayor dificultad. Tal respuesta nos resultó algo sorprendente. Algunas de los encuestados indicaron que la IT era más fácil para ellos porque solían ser encargos para empresas o instituciones que conocían, y aunque eran llamadas sin previo aviso, sin embargo estaban familiarizados con el tema o la empresa, mientras que en la interpretación presencial, la naturaleza de los encargos suele era más variable. En este caso, y para nuestro estudio, los encuestados respondían solo a llamadas de emergencia en carretera y trabajaban para la empresa VOZE.

6. *Información previa sobre las llamadas telefónicas*

A la pregunta de si en la IT recibían aviso o información sobre el tema de la conversación con antelación, según los resultados, un 84,38 % de los encuestados nos indican que normalmente las llamadas les llegan sin aviso previo, y son casos de emergencia. Y solo el 15,63 % dice recibir aviso o información.

Si a ello unimos la pregunta sobre el nivel de conocimiento de la situación a la cual se enfrentan al principio de la interpretación telefónica, el análisis de las conversaciones y la experiencia demuestra que el intérprete telefónico no siempre se incorpora al servicio desde el principio. 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. Los datos, indican que casi la mitad (46,88%) de los intérpretes seleccionados indican que han estado en algún servicio de IT sin conocer la situación a la que se enfrentan los interlocutores al principio de la conversación. Se trata, pues, de un fenómeno bastante general.

7. *Factores más influyentes para asegurar la calidad de la interpretación telefónica*

A la pregunta de cuáles son los factores que más pueden afectar a la calidad de la interpretación telefónica, se les presentó una lista de 10 elementos (Gráfico 4) de los que tenían que elegir aquellos que considerase más influyentes en la IT según su experiencia laboral.

Los datos indican con cierta claridad dos tipos de problemas. Por un lado, problemas extralingüísticos, como son la mala cobertura, los ruidos en las llamadas y el bajo volumen; y, por otro lado, problemas lingüísticos derivados de falta de conocimiento de las lenguas de trabajo como son dificultades para deletrear las palabras, desconocimiento de la terminología, acentos o dialectos que no entienden. A mayor distancia se hallan problemas específicos relacionados con competencias de interpretación como es la pérdida de información, seguida de malos entendidos por el uso de humor fuera del control del cliente o barreras culturales.

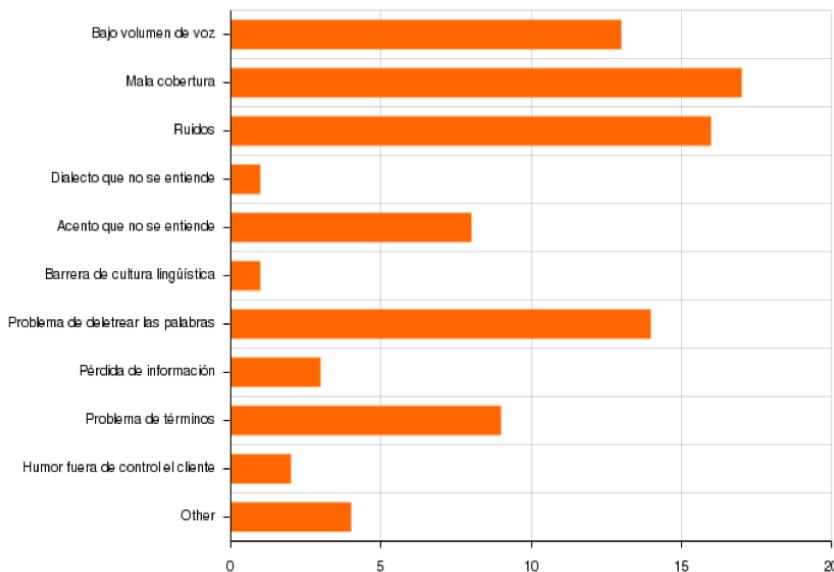


Gráfico 4: Factores más influyentes en la interpretación telefónica según los encuestados. Fuente: elaboración propia

8. Personas gramaticales más utilizadas en interpretación telefónica

La siguiente pregunta iba dirigida a ampliar conocimiento sobre un tema controvertido como es el uso de la primera o tercera persona. Son numerosos los estudios sobre el tema en el caso de la interpretación presencial- tal y como ya hemos comentado- y la tendencia hacia el uso de la primera persona. En el caso de la IT no hay acuerdo sobre la actuación del intérprete. Hay autores como Kelly (2008), Fernández Pérez (2015), o VOZE (2017) que aconsejan utilizar la primera persona, o Fernández Castaño (2015) que recomienda no usar la primera persona del plural. Nuestro estudio reveló que la mayoría (81,25 %) de los encuestados utiliza más la tercera persona en la interpretación telefónica.

9. Toma de notas en interpretación presencial y telefónica

A la pregunta sobre la toma de notas, y contando con que los sujetos tenían experiencia en ambas, los resultados de la encuesta indican que hay diferencias. Un 71,88 % de los encuestados indica que en la interpretación presencial tratan de recoger toda la información en sus notas, mientras que un 28,13 % indica que omiten parte de la información. Por el contrario, el 65,63 % de esos mismos intérpretes indican que no recogen toda la información en la interpretación telefónica, y solo un 34,38 % dicen que recogen toda la información. Es

decir, que en la IT no se suele tomar notas de toda la información, o podemos decir que en la IT los intérpretes escriben menos que en la interpretación presencial.

10. Necesidad de formación en interpretación telefónica

La última pregunta iba dirigida a conocer el punto de vista de los encuestados sobre la necesidad de formación en interpretación telefónica. Nos interesaba saber si, contando con su experiencia, les parecía indispensable una formación especializada para un profesional ya formado en interpretación presencial antes de trabajar en interpretación telefónica. Según los resultados, 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 solo un 12,50 % 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, si bien también consideran que la formación de los dos tipos de interpretación es necesaria y no es igual.

3.2. ANÁLISIS CUALITATIVO

Para completar la información, se llevó a cabo la investigación cualitativa. Tal y como se ha indicado el corpus consta de 12 interpretaciones telefónicas reales relacionadas con situaciones de emergencia en carretera. Ninguna de las grabaciones supera los 20 minutos. Se trata, pues, de un tipo de servicio de corta duración. Los puntos sobre los que centraremos nuestra atención en esta ocasión, por cuestiones de espacio principalmente, pero también porque son muy significativos a la hora de comparar la interpretación presencial y telefónica, son las siguientes: 1. El uso de la primera o tercera persona; 2. El papel(es) del intérprete (intérprete, coordinador, mediador) 3. El uso de conversaciones paralelas. Tales puntos se ejemplifican con extractos sacados de las conversaciones telefónicas. Dichas conversaciones fueron transcritas y revisadas la parte china y la parte española por las intérpretes y autoras china y española respectivamente. A continuación se ejemplifican con extractos de las mismas los puntos arriba mencionados. La solicitud del servicio de interpretación responde a llamadas relacionadas con la asistencia en carretera. El cliente ha tenido una avería y llama al servicio de atención en carretera de su seguro, el cual le pone en contacto con la empresa que proporciona el intérprete. Para cada ejemplo se menciona la conversación de la que procede.

1. Uso de la primera o tercera persona:

Según los datos de la encuesta arriba mencionados, hay cierta tendencia en la IT a utilizar la tercera persona. El análisis de las conversaciones viene a demostrar esa misma tendencia, si bien hay casos que evidencian cierta confusión y el uso de primera persona del plural para expresar las palabras del profesional, y el de tercera persona para expresar las palabras del cliente. Veamos algún ejemplo:

Extracto 1. Conversación 7 (C: cliente; I: intérprete y P: proveedor del servicio (la operadora telefónica).

P: 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?]

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.

P: Mira, le voy a enviar ahora yo un mensaje.

Descripción: El intérprete interpreta en primera persona del plural para interpretar las palabras del operador (“me refiero a llamarnos”) y en tercera persona para interpretar al cliente (“El señor repite...”). Este cliente pide directamente algo al intérprete –el número de WeChat del intérprete– y éste pasa esa información con sus palabras al operador usando la 3º persona singular 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, papel de mediador que veremos más adelante en otros ejemplos).

Extracto 2. Conversación 5_

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。[Si.]

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 1^a y la 3^a persona (“Dice que... “Hemos alquilado...”). Este cliente no ha podido explicar claramente lo que pasa y lo que necesita, y el intérprete no interpreta literalmente lo que dice, sino ordena la información y la reexpresa con palabras más simples.

Extracto 3. Conversación 7

P: 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 conduce 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: El intérprete en la primera intervención usa la primera persona del singular. El cliente no ha podido explicar bien la situación, es difícil de entender lo que está diciendo. El intérprete lo entiende 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 (...)”

2. Papel de intérprete en la interpretación telefónica

Según los datos extraídos de las conversaciones, a diferencia del intérprete presencial, el intérprete telefónico suele desempeñar además del papel de intérprete, el de coordinador o mediador, como se ve en los ejemplos anteriores y en los que siguen.

Extracto 1. Conversación 5.

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 en sus intervenciones vemos que contesta al cliente directamente según sus conocimientos generales sin interpretar la pregunta al operador.

Extracto 2. Conversación 5

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: 哟，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: El intérprete da de nuevo información y contesta a las preguntas del cliente con sus propias palabras, sin preguntar a la operadora, con lo cual juega un papel de coordinador, no de intérprete.

Extracto 3. Conversación 8.

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: El cliente ha llamado a la aseguradora porque se le ha parado el coche en la carretera y no sabe qué hacer. El intérprete transmite las palabras de la operadora usando la tercera persona del plural. El intérprete en esta parte actúa como si 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 “(...), 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, y no literalmente. Es decir, no es neutral ni invisible.

3. Conversaciones paralelas

El análisis de las conversaciones revela un alto índice de conversaciones paralelas, lo cual va asociado con frecuencia al papel del intérprete como coordinador. Tal y como ya hemos comentado, a diferencia de la interpretación presencial, en la interpretación telefónica, la conversación suele ser corta, pero son frecuentes conversaciones paralelas, sobre todo entre el intérprete y el cliente. En estos casos el intérprete suele resumir la información para dar una respuesta eficaz, omitiendo la información que no le parece útil, como hemos visto en los ejemplos anteriores. Veamos algunos ejemplos:

Extracto 1. Conversación 4

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不是一个叫什么Benalmadena 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 Benalmadena 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, Benalmadena? [Repita la salida, ¿Benalmadena?]

C: 哎它那个, 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?] Si, ahora estamos en la autopista número 340, ahora nos quedamos cerca de la salida número 45, estamos en el cruce cerca de la calle Benalmadena y Tenolmodina o algo así.

P: 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?

P: Hola.

I: La otra calle se llama Torremolino.

P: 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, ya que piensa que Torremolinos es una calle cuando se trata de una ciudad.

Extracto 2. Conversación 12. El operador necesita saber dónde se encuentra.

I: Si.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, 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: El intérprete se dirige directamente al cliente al principio y luego se inicia una conversación paralela entre ambos. El intérprete no interpreta todas las frases del cliente sino que selecciona la información que le parece útil, incluso añadiendo información para que el operador sepa lo que está haciendo el cliente cuando hay silencio como ocurre en el última intervención del ejemplo cuando dice "Está intentando ubicarse en el móvil con el GPS".

Extracto 3. Conversación 1. El cliente está parado en la carretera y quiere averiguar las condiciones de su seguro.

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, ehh, ha dicho, ha dicho que voy a coger una llave desde aquí, entonces nos enviarás una llave desde Madrid, o nos la das 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: 这样子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: El ejemplo muestra cómo el intérprete actúa una vez más como coordinador y sostiene una conversación larga con el cliente en la que da información directamente y en lugar de interpretar la duda del cliente de lo que debe pagar, el intérprete usa su conocimiento general (“Así solo el gasto del taxi, creo, puedo preguntar”), para, en lugar de interpretar la conversación mantenida, lo resume todo en una frase en tercera persona: “Quiere saber quién va a pagar el taxi”.

En resumen, el análisis de nuestro corpus de conversaciones reales indica que es muy difícil para un intérprete telefónico ser “invisible” como un intérprete presencial. 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, mostrando el papel de coordinador.

4. Discusión y análisis de los resultados

Partiendo de investigación existente sobre la actuación del intérprete presencial, se ha llevado a cabo un estudio sobre la actuación del intérprete telefónico siguiendo una metodología mixta basada en un estudio cuantitativo y cualitativo. Los sujetos seleccionados tenían experiencia tanto en interpretación presencial como telefónica. Los resultados del estudio cuantitativo indican que la mayor parte de los intérpretes telefónicos y presenciales cuentan con estudios superiores en interpretación pero muy pocos con formación en interpretación telefónica, la cual se reducía a un curso formativo de 24 horas dado por la empresa.

En cuanto a la cantidad de interpretaciones realizadas cada año, más de la mitad de los intérpretes seleccionados hacen más de 100 interpretaciones de chino y español en total cada año, sin embargo, la cantidad de interpretaciones telefónicas realizadas es muy inferior y no hay mucha demanda para los intérpretes de chino y español. En cuanto al grado de dificultad de IT e interpretación presencial, sorprende que la mayoría consideran a la interpretación presencial más difícil que la IT. La explicación, según los encuestados, se halla en el hecho de que los encargos de IT solían ser para empresas o instituciones que conocían, y aunque eran llamadas sin previo aviso, sin embargo estaban familiarizados con el tema o la empresa, mientras que en la interpretación presencial, la naturaleza de los encargos suele ser más variable.

Sin embargo, en la interpretación telefónica, según los resultados de la encuesta, los intérpretes no recibían aviso o información sobre el tema de la conversación con antelación e incluso hay ocasiones en las que se incorporaban a mitad de una conversación sin conocer la situación a la que se enfrentan los interlocutores al principio de la conversación. En cuanto a los factores que influyentes en la IT, los datos indican, de mayor a menor porcentaje, por un lado, problemas extralingüísticos (mala cobertura, ruidos, bajo volumen), seguidos de problemas lingüísticos derivados de falta de conocimiento de las lenguas de trabajo (gramática, terminología, acentos o dialectos), y junto a cuestiones relacionadas con las competencias de interpretación (pérdida de información, malos entendidos, o falta de conocimientos culturales).

Preguntados sobre el uso de la primera o tercera persona a la hora de interpretar, los datos indican, en el caso de la IT, los encuestados utilizan en un alto porcentaje la tercera persona o fluctúan entre la primera y la tercera. Apenas utilizan la toma de notas y la tendencia es a resumir la información y únicamente interpretan lo que consideran relevante para la conversación en ese momento. Finalmente, la gran mayoría considera necesario recibir formación especializada en IT aun

cuan-
do sean intérpretes telefónicos y presenciales con formación de chino y español como es el caso de los encuestados en nuestro estudio y consideran que la formación de los dos tipos de interpretación no es tampoco igual.

En cuanto al estudio cualitativo, se han analizado 12 conversaciones de IT entre chino y español, y se han observado algunas diferencias y similitudes en los comportamientos y funciones con respecto al intérprete presencial. Las principales conclusiones observadas se resumen en las siguientes líneas:

En cuanto al uso de la persona, en la interpretación presencial se recomienda y suele utilizarse la primera persona, sin embargo, en la IT, en nuestro corpus, los intérpretes tienen problemas o dudas 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 persona del singular las palabras del cliente.

Las conversaciones paralelas entre el intérprete y el cliente son habituales y suelen resumir la información e interpretar solamente la información que pide el proveedor o la que le parece útil; ninguno de los intérpretes traslada literalmente todo lo que dice el cliente. De ello se deduce que se trata de un fenómeno general en la IT motivado por la falta de información no verbal y por la dificultad de comprensión de la conversación telefónica. Con frecuencia los clientes piden al intérprete que les ayuden en otros temas mientras interpreta, como, por ejemplo, cuando los clientes chinos piden el contacto de WeChat privado del intérprete para enviar su localización o la dirección donde están.

5. Conclusión

La interpretación telefónica ha experimentado un aumento exponencial en cuanto a su uso en este siglo, intensificado con la pandemia sanitaria sobrevenida con el COVID-19. El objetivo de este estudio es investigar la IT a partir de la experiencia de los propios intérpretes en una combinación lingüística (chino- español) en la que hoy por hoy hay pocos estudios. El estudio revela que la IT es una modalidad más reciente y tanto los intérpretes como los usuarios no están aún muy familiarizados con este tipo de servicio y suelen tener algunas dificultades.

El intérprete telefónico actúa tanto como intérprete como coordinador o mediador, mientras que en la interpretación presencial su trabajo se limita generalmente a transferir la información del orador. En consecuencia, el intérprete telefónico deja de ser invisible al hacer a menudo preguntas o dando respuestas sin consultar a las partes para facilitar el trabajo. Suelen también producirse discursos simultáneos por problemas de cobertura o del retraso de la voz para comprobar que

las partes están en contacto o por deficiencias técnicas con algunos teléfonos que no permiten escuchar y hablar al mismo tiempo, por lo que resulta imposible oír ciertos fragmentos como respuestas cortas si el orador los pronuncia justo al final de formular la pregunta.

Antes de terminar el estudio cabe también puntualizar otros fenómenos observados que requieren más investigación y que cabría considerar de cara a la formación tanto de proveedores como de los intérpretes, como son: error en los protocolos de inicio y fin del servicio de interpretación telefónica; falta del control de la reacción ante los silencios; control del volumen de la voz; control de las intervenciones con voz propia o falta de conocimiento intercultural. Son fenómenos que ocurren en la práctica y que por lo tanto deberían incluirse o tenerse en cuenta en la formación de los intérpretes telefónicos.

En resumen, podemos decir que hay diferencias entre la interpretación presencial y telefónica no sólo en la forma de trabajar, sino también en los comportamientos de los intérpretes en la práctica real. El estudio presentado tiene sus limitaciones y las conclusiones derivadas del mismo no se pueden considerar generales dado que haría falta un corpus más amplio. Por otro lado, los datos de este estudio se obtuvieron en la época pre-COVID (2017-2018), cuando todavía no se había producido el despegue de la IT.

6. Referencias

- BRAUN, S. (2015a): "Remote interpreting", Pöchhacker, F. (ed.), *Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies*, New York: Routledge, pp. 346-348.
- BRAUN, S. (2015b): "Videoconference interpreting", Pöchhacker, F. (ed.), *Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies*, New York: Routledge, pp 437-439.
- BRINK, D. (2014): *An exploratory study on telephone interpreting in the Western Cape healthcare sector*. Trabajo fin de máster. Stellenbosch University, Stellenbosch. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10019.1/95873>
- CASTAÑO, A. J. (2015): *La interpretación telefónica en los servicios públicos* Trabajo fin de máster. Universidad Autónoma de Barcelona. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/78534825.pdf>
- CHENG, Q. (2015): *Examining the challenges for telephone interpreters in New Zealand*. Trabajo de Fin de Máster. Auckland University of Technology, Nueva Zelanda. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10292/9250>
- FERNÁNDEZ PÉREZ, M. M. (2015): "Designing role-play models for Telephone interpreting training", MONTI. *Monografías de Traducción e Interpretación, Special Issue 2*, pp. 1-19. <https://doi.org/10.6035/MonTI.2015.ne2.10>
- 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, pp. 18-30. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3150217>

- GRACIA-GARCÍA, R. A. (2002): "Telephone interpreting: a review of pros and cons". University of Massachusetts Amherst Translation Center.
- JIMÉNEZ CASTAÑO, A. (2015): *La interpretación telefónica en servicios públicos*. Trabajo fin de máster. Universidad Autónoma de Barcelona, Barcelona. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/78534825.pdf>
- KELLY, N. (2007): Telephone Interpreting in Health Care Settings: Some Commonly Asked Questions. *The ATA Chronicle* 36(6), 18-21. Disponible en: https://www.atanet.org/chronicle/feature_article_june2007.php
- KELLY, N. (2008): *Telephone Interpreting: A Comprehensive Guide to the Profession*, Bloomington: Trafford Publishing.
- KELLY, N. y PÖCHHACKER, F. (2015): "Telephone interpreting", Pöchhacker, F. (ed.), *Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies*, New York: Routledge, pp. 412-415.
- LEE, J. (2007): "Telephone Interpreting – Seen from the Interpreters' Perspective", *Interpreting*, 9(2), pp. 231-252. <https://doi.org/10.1075/intp.9.2.05lee>
- LI, J. (2020): *La interpretación telefónica. Teoría y práctica y su comparación con la interpretación presencial (chino-español)*. Tesis Doctoral. Universidad de Alcalá.
- LUQUE MARTÍN, M. (2008): "La interpretación telefónica en España", *Herméneus. Revista de Traducción e Interpretación*, 10, pp. 256-256.
- MÄÄTTÄ, S. K. (2017): "English as a Lingua Franca in telephone interpreting: representations and linguistic justice", *The Interpreters' Newsletter*, 22, pp. 39-56. <https://doi.org/10.13137/2421-714X/20737>
- MÄÄTTÄ, S. K. (2018): "Accuracy in telephone interpreting", *The Interpreters' Newsletter*, 23, pp. 1-17.
- MIKKELSON, H. (2003): "Telephone Interpreting: Boon or Bane?", Pérez Gonzalez, L. (ed.), *Speaking in Tongues: Language across Contexts and Users*, Valencia: Universitat de València, pp. 251-269
- NAATI (2016): "The ethics of translating and interpreting, a guide to obtaining NAATI credentials", NAATI: National Accreditation Authority for Translators and Interpreters [Base de datos]. Disponible en: https://www.naati.com.au/media/1257/ethics_information_booklet.pdf.
- NAJIT (2009): "Telephone Interpreting In Legal Settings", NAJIT: National Association of Judiciary Interpreters & Translators [Base de datos]. Disponible en: <https://najit.org/wpcontent/uploads/2016/09/Telephone-Interpreting-1.pdf>
- NAPIER, J., SKINNER, R. y BRAUN, S. (2018): *Here or There: Research on Interpreting Via Video Link*, Washington DC: Gallaudet University Press, pp. 144-179.
- OZOLINS, U. (2011): "Telephone interpreting: Understanding practice and identifying research needs", *International Journal For Translation & Interpreting Research*, 3(1), pp. 33-47.
- ROSENBERG, B. A. (2007): "A Data Driven Analysis of Telephone Interpreting", Wadensjö, C., Englund-Dimitrova, B. y Nilsson, A. (eds.), *2ª Conferencia Internacional de Interpretación Jurídica*, Amsterdam: John Benjamins Publishing Company, pp. 65-76.
- SKINNER, R. et al. (2018): "Mapping of the Field", *Here or There: Research on Interpreting Via Video Link*, Washington DC: Gallaudet University Press, pp. 11-35.

- TAIBI, M. (2015): “El intérprete en los servicios públicos, entre la primera y la tercera persona”, *Tonos digital: Revista de estudios filológicos*, 28, pp. 1-19. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4952433>
- 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), pp. 401-417.
- 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, pp. 73-95.
- VOZE (2018): “La interpretación telefónica: la gran desconocida en el sector de la interpretación (2017)”, VOZE [Base de datos]. Disponible en: <https://VOZE.es/descubriendo-la-interpretaciontelefonica/>
- VOZE (2018): “La formación en la interpretación telefónica (2018)”, VOZE [Base de datos]. Disponible en: <https://VOZE.es/la-interpretacion-telefonica-don-preparacion/>
- WANG, J. (2017): “Telephone interpreting should be used only as a last resort’. Interpreters’ perceptions of the suitability, remuneration and quality of telephone interpreting”, *Perspectives: Studies in Translatology*, 26(1), pp. 1-17. <https://doi.org/10.1080/0907676X.2017.1321025>
- WANG, J. (2018): “It keeps me on my toes’. Interpreters’ perceptions of challenges in telephone interpreting and their coping strategies”, *Target*, 30, pp. 430-462. <https://doi.org/10.1075/target.17012.wan>
- WU, Y. L. (2016): “Interpreting beyond cultural barriers”, NAATI: National Accreditation Authority for Translators and Interpreters [Base de datos]. Disponible en: <https://www.naati.com.au/news>
- XU, H., HALE, S. y STERN, L. (2020): “Telephone interpreting in lawyer-client interviews: An observational study”, *Translation & Interpreting*, 12(1). <https://doi.org/10.12807/ti.112201.2020.a02>