

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS LINGÜÍSTICAS**



**“MANUAL DE ETIQUETA Y PROTOCOLO DEL
INTÉRPRETE PROFESIONAL DE GUATEMALA”**

THANY NOEMÍ ORTIZ RUANO

**LICENCIATURA EN CIENCIAS LINGÜÍSTICAS CON ESPECIALIDAD
EN TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN**

Guatemala, septiembre de 2015

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS LINGÜÍSTICAS**

**“MANUAL DE ETIQUETA Y PROTOCOLO DEL
INTÉRPRETE PROFESIONAL DE GUATEMALA”**



Tesis

Presentada por

THANY NOEMÍ ORTIZ RUANO

Asesorada por:

Licda. María Magdalena Martínez de Chávez

Al conferírsele el Título de

**LICENCIADA EN CIENCIAS LINGÜÍSTICAS CON ESPECIALIDAD
EN TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN**

Guatemala, septiembre de 2015.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS LINGÜÍSTICAS



Rector

Dr. Carlos Guillermo Alvarado Cerezo

Consejo Directivo

DIRECTOR:	Ing. José Humberto Calderón Díaz
SECRETARIA ACADÉMICA:	Dra. Evelyn Carolina Masaya Anleu
REPRESENTANTE DOCENTE:	Lic. Raúl Estuardo Ovalle González
REPRESENTANTE DOCENTE:	Licda. María Argelia Estrada Vázquez
REPRESENTANTE ESTUDIANTIL:	Téc. Hans Lundvin del Cid López



Escuela de Ciencias
Lingüísticas
SECRETARÍA ACADÉMICA

Ref. Sec. Académica
LIC/ECCLL No. 006-2015

Guatemala, 27 de octubre de 2015

TESIS TITULADA:

"MANUAL DE ETIQUETA Y
PROTOCOLO DEL INTÉRPRETE
PROFESIONAL DE GUATEMALA".

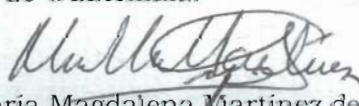
DESARROLLADO POR LA ESTUDIANTE:

Thany Noemí Ortiz Ruano
Carné: 201013770

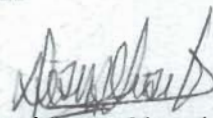
EVALUADO POR LAS PROFESIONALES:


Licda. Maria Magdalena Martínez
de Chávez
Licda. Vaglia Linares
Licda. Diana Girard

Las Autoridades y las examinadoras de la Licenciatura en Ciencias Lingüísticas con Especialidad en Traducción e Interpretación de la Escuela de Ciencias Lingüísticas, hacen constar que ha cumplido con las Normas y Reglamentos de la Escuela No Facultativa de Ciencias Lingüísticas de la Universidad de San Carlos de Guatemala.


Licda. Maria Magdalena Martínez de Chávez
ASESORA/EXAMINADORA


Licda. Vaglia Linares
EXAMINADORA


Licda. Diana Girard
EXAMINADORA


Dra. Evelyn Masaya
SECRETARIA ACADÉMICA

IMPRÍMASE


Ing. Agr. José Humberto Calderón Díaz
DIRECTOR

c.c. Departamento de Control Académico
JHCD/*Nader

AGRADECIMIENTOS

- A Dios: Por haber sido mi guía y mi fortaleza durante esta etapa de mi carrera profesional. Por haberme dado la sabiduría necesaria para realizar todas las cosas con éxito. Por haberme tomado de la mano y ayudado todo el tiempo con su infinito amor y misericordia. Porque simplemente, sin Él, no sería nada.
- A mis padres: Por brindarme su apoyo y amor incondicional en todas las áreas de mi vida. Por su ayuda no solo material sino también espiritual y emocional motivándome cada día a luchar por las metas que me he propuesto, dándole siempre la gloria a Dios. Porque han ido mas allá de solo ser mis padres y se han convertido en mis modelos de vida.
- A mi hermano: Por darme su apoyo y motivación todo el tiempo. Por demostrarme que con la ayuda de Dios y con esfuerzo, se es capaz de lograr todas las metas que se proponen.
- A mis amigos: Por ser mi impulso y mi guía para terminar mi carrera universitaria. Por demostrarme que un amigo puede llegar a ser como un hermano en cualquier circunstancia. Gracias a su apoyo, no solo he cumplido metas, sino también he disfrutado el proceso de la realización de las mismas.
- A mi asesora: Por todo su apoyo, consejos y por compartir sus conocimientos para realizar el presente trabajo de tesis. Por haber dado de su tiempo libre para ayudarme y así lograr cumplir este objetivo.
- A: La Escuela de Ciencias Lingüísticas de la Universidad de San Carlos de Guatemala por haberme capacitado e instruido con altos niveles de formación no solo académica sino también moral y ética.

ÍNDICE

“MANUAL DE ETIQUETA Y PROTOCOLO DEL INTÉRPRETE PROFESIONAL DE GUATEMALA”

Resumen.....	I
<i>Abstract</i>	II
Introducción.....	III
Objetivos.....	IV
• General.....	IV
• Específicos.....	IV
Planteamiento del Problema.....	V
Justificación.....	VI
Metodología.....	VII

CAPÍTULO I

1. Manual.....	13
1.1 Antecedentes.....	13
1.2 Definición de manual.....	13
1.3 Elaboración de un manual.....	14
1.3.1 Pasos para la elaboración de un manual.....	14
1.3.2 Estructura de un manual.....	14
1.4 Tipos de manual.....	15
1.4.1 Manual administrativo.....	15
1.4.2 Manual de estilo.....	16
1.4.3 Manual de seguridad e higiene industrial.....	17
1.4.4 Manual de usuario.....	18
1.4.5 Manual técnico.....	18
1.4.6 Manual de etiqueta y protocolo.....	19

CAPÍTULO II

2. Etiqueta.....	20
2.1 Definición de etiqueta.....	20
2.2 Origen y evolución de la etiqueta.....	21
2.3 Importancia de la etiqueta y su aplicación en el ejercicio profesional.....	22

CAPÍTULO III

3. Protocolo.....	24
3.1 Definición del protocolo.....	24
3.2 Origen y evolución del protocolo.....	25
3.3 Tipos de protocolo.....	25
3.3.1 Protocolo religioso.....	26
3.3.2 Protocolo empresarial.....	27
3.3.3 Protocolo oficial.....	27
3.3.4 Protocolo militar.....	28
3.3.5 Protocolo deportivo.....	29
3.3.6 Protocolo internacional.....	30

CAPÍTULO IV

4. Interpretación.....	32
4.1 Definición de la interpretación.....	32
4.2 Antecedentes de la interpretación.....	33
4.3 Técnicas de interpretación.....	34
4.3.1 Interpretación consecutiva.....	34
a) Interpretación telefónica.....	36
b) Interpretación de relé.....	37
4.3.2 Interpretación simultánea.....	37

a) Interpretación de susurro.....	40
b) Interpretación a la vista.....	41

CAPÍTULO V

5. Manual de Etiqueta y Protocolo del Intérprete Profesional de Guatemala	43
5.1 Importancia de la aplicación de etiqueta y protocolo del intérprete profesional de Guatemala.....	43
5.2 Importancia de la ética y la aplicación de los valores en el ámbito personal y laboral.....	44
5.3 Comunicación.....	45
5.3.1 Comunicación verbal.....	46
5.3.2 Comunicación no verbal.....	48
5.3.3 Comunicación con los colegas de trabajo.....	49
5.3.4 Comunicación con los clientes.....	52
a) Pago de Honorarios.....	53
5.4 Uso correcto del tu y usted	55
5.5 Forma correcta de saludar.....	56
5.5.1 Forma correcta de saludar en varios países.....	58
5.6 Etiqueta en distintas áreas.....	60
5.6.1 Etiqueta en la mesa.....	60
a) Forma correcta de sentarse.....	61
b) Platos.....	61
c) Vasos y copas.....	62
d) Cubiertos.....	64
e) Servilletas.....	70
f) Cómo comer ciertos alimentos.....	71
g) Comportamiento en la mesa.....	74
5.6.2 Etiqueta al hablar por teléfono.....	76
5.6.3 Etiqueta al utilizar el correo electrónico.....	77

5.6.4	Etiqueta en lugares públicos.....	79
5.6.5	Etiqueta en las presentaciones.....	80
5.7	Higiene personal.....	82
5.8	Apariencia personal.....	83
5.8.1	Apariencia personal masculina.....	83
5.8.2	Apariencia personal femenina.....	84
5.8.3	Vestimenta masculina.....	85
5.8.4	Vestimenta femenina.....	91
5.8.5	Vestimenta para una entrevista de trabajo.....	96
5.8.6	Vestimenta del intérprete.....	97
a)	Vestimenta para una interpretación en un evento formal.....	98
b)	Vestimenta para una interpretación en un evento informal.....	99
5.8.7	Combinación de colores.....	100
5.9	Conducta profesional.....	101
5.9.1	Conducta profesional en el extranjero	102
5.10	Entrevista de trabajo.....	103
5.10.1	Hoja de Vida.....	105
5.10.2	Tarjeta de presentación.....	107
5.11	Reglas esenciales para el intérprete profesional.....	108
	Conclusiones.....	VIII
	Recomendaciones.....	X
	Anexo.....	XI
	Referencias.....	XXV

RESUMEN

La etiqueta y el protocolo son temas de suma importancia tanto en el ámbito social como profesional de todo individuo, ya que gracias a ellos la convivencia humana y el desarrollo de una sociedad se da con naturalidad beneficiando a todos aquellos que decidan poner en práctica las normas y sugerencias establecidas por dichos temas.

Con el fin de orientar al intérprete profesional de Guatemala, principalmente para los estudiantes de la Escuela de Ciencias Lingüísticas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, siendo uno de los objetivos de la mencionada Escuela formar profesionales de alto nivel académico, con principios éticos, de justicia, responsables, competitivos y comprometidos con el desarrollo multicultural y plurilingüe de la sociedad guatemalteca; se elaboró un manual específico para dicha profesión, el cual desarrolla temas puntuales que ayudan al intérprete profesional a mostrar una imagen impecable, un compartimento admirable y una calidad de trabajo de alto nivel.

Contar con un manual de etiqueta y protocolo que rija y establezca las normas a seguir dentro del ejercicio de la interpretación profesional es un hecho indispensable, debido a que ésta es una profesión en la cual se requiere la relación e interacción con todo tipo de personas, culturas y sociedades, se debe cuidar no solo la imagen personal, sino también la conducta ante los demás, respetando en todo momento a los semejantes y buscando el bien común.

PALABRAS CLAVE

Etiqueta, protocolo, convivencia humana, normas, intérprete profesional, manual, profesión, culturas.

ABSTRACT

Etiquette and protocol are important in human life because they have a significant role in social and in professional areas. With these areas, human relations and the development of a society occurs naturally benefiting all those who choose to implement the rules and suggestions provided by etiquette and protocol.

The purpose of establishing a manual of etiquette and protocol is mainly to guide the students of Escuela de Ciencias Lingüísticas of the Universidad de San Carlos de Guatemala, since the goal of this School is to train professionals with high academic standards, ethical principles and also committed to a multicultural and multilingual development of Guatemalan society. This manual develops specific subjects which assist the professional interpreter to display a trustworthy image, an admirable behavior and a high quality work.

A manual of etiquette and protocol which regulates and establishes rules to follow in the practice of being a professional interpreter is an essential fact, so it is a profession in which the relationship and interaction with all kinds of people, cultures and societies is required. A professional interpreter is the one who cares his/her personal image, his/her behavior with others, and also makes an excellent job.

KEYWORDS

Etiquette, protocol, human relations, rules, professional interpreter, manual, profession, cultures.

INTRODUCCIÓN

Previo a conocer cuál es la etiqueta y protocolo propio de la profesión del intérprete profesional, se debe definir el significado de dichos términos, así como su origen y evolución; así mismo, se debe conocer cuáles son las diferentes finalidades y usos que tiene tanto la etiqueta como el protocolo, ya que no solo se deben poner en práctica al momento de ejercer la profesión sino también en el ámbito social, para que de esta manera se logre constituir una mejor sociedad y se proyecte una buena impresión cuando se está fuera del país de origen.

El presente trabajo de investigación se encuentra dividido en cinco capítulos. El primero de ellos abarca el tema relacionado con los tipos de manuales que existen y la aplicación correcta de cada uno de ellos. En el segundo y tercer capítulo se dan a conocer los orígenes, historia y aplicación actual de la etiqueta y el protocolo así como su importancia en distintas áreas, tanto en el ámbito social como profesional. El cuarto capítulo hace mención de la historia y las técnicas de interpretación que existen hoy en día y el uso correcto de cada una de ellas. Finalizando con el quinto capítulo el cual es la presentación de un manual de etiqueta y protocolo aplicado a la labor y profesión de los intérpretes de Guatemala, principalmente para los estudiantes de la Escuela de Ciencias Lingüísticas de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

El presente trabajo de investigación es una herramienta útil y favorable para todos aquellos que decidan poner en práctica las normas y recomendaciones que se enseñan en la misma. Es necesario que los intérpretes profesionales hagan uso de este manual para proteger tanto sus intereses personales como los de los clientes y el prestigio de la profesión en sí. La aplicación de todas las normas y recomendaciones que se presentaron en este manual, hacen la diferencia entre un intérprete profesional y los profesionales en otros campos de trabajo.

OBJETIVOS

General

Establecer las normas de etiqueta y protocolo para los intérpretes de Guatemala a través de la elaboración y presentación de un manual que establezca dichas normas.

Específicos

1. Establecer el tipo de manual de etiqueta y protocolo idóneo para el intérprete profesional.
2. Explicar la importancia de la etiqueta y la relación con la labor del intérprete profesional.
3. Describir la razón por la cual el protocolo es importante para el intérprete profesional.
4. Definir las técnicas de la interpretación.
5. Presentar un manual de etiqueta y protocolo para los intérpretes profesionales que laboran en Guatemala.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Todos los profesionales, no importando su carrera, deben contar con ciertas normas y reglas protocolarias que rijan su comportamiento en las distintas áreas donde se desempeñan, no solo laboral sino también socialmente.

El objetivo de todo intérprete es ayudar a que diferentes culturas se comuniquen unas con otras; y por consiguiente esta es una carrera del ámbito social. Por lo tanto, es necesario que todas las personas que laboren en el ámbito de la interpretación profesional en Guatemala, principalmente los estudiantes de la Escuela de Ciencias Lingüísticas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, cuenten con la asistencia de un manual de etiqueta y protocolo para establecer ciertos parámetros que debe cumplir en distintas áreas de trabajo.

El problema al que se enfrentan actualmente dichos profesionales, es que aún no se ha establecido de manera oficial un manual de etiqueta y protocolo enfocado específicamente al intérprete de Guatemala. Por lo tanto, el principal motivo para realizar esta investigación fue presentar un manual con dichas características para que sea utilizado por los intérpretes profesionales guatemaltecos; y con ello logren alcanzar sus objetivos de la forma más correcta y profesional posible.

JUSTIFICACIÓN

Actualmente, los intérpretes de Guatemala no cuentan con un manual que les permita establecer las normas protocolarias y de etiqueta para ejercer su profesión. Por lo tanto, es importante que se cuente con dicho manual para que el profesional pueda aumentar y establecer su relación con las personas que lo rodean y pueda comportarse correctamente estableciendo ciertos parámetros que debe cumplir en distintas áreas.

Así mismo, el presente manual está diseñado especialmente para los estudiantes de la Escuela de Ciencias Lingüísticas de la Universidad de San Carlos de Guatemala y para los profesionales egresados de la misma; siendo una herramienta que los ayudará a cumplir con uno de los objetivos que esta casa de estudios tiene, el cual es egresar a profesionales con valores éticos y morales del más alto nivel académico.

Dicho esto, es evidente que toda persona que labore en el ámbito de la interpretación profesional cuente con la asistencia de un manual de etiqueta y protocolo que le ayude a tener mejores relaciones tanto sociales como laborales.

METODOLOGÍA

Este trabajo se enmarcó dentro del esquema de una investigación-acción, la cual tiene el enfoque de responder a problemas sociales cambiantes. A través de observar la importancia que tiene la etiqueta y el protocolo para los intérpretes profesionales, se decidió proponer un manual con el beneficio que éste establezca normas y directrices para que los profesionales puedan comportarse y desenvolverse en las diferentes situaciones a las que se puedan enfrentar tomando en cuenta la cultura y la sociedad. Para ello se siguieron los siguientes pasos:

- Se expuso qué es un manual, cuál es su función y cuáles son los distintos tipos de manuales que existen.
- Se estableció qué es la etiqueta así como sus orígenes y evolución a lo largo de la historia y el papel que dicho término ha jugado en la profesión del intérprete.
- Se describió qué es el protocolo y cómo se ha adaptado a los cambios sociales de la humanidad. Así mismo, se detallaron los tipos de protocolo que existen.
- Se dio a conocer qué es la interpretación así como las modalidades que existen en esta área.
- Se propuso un manual de etiqueta y protocolo para los intérpretes profesionales que laboran en Guatemala, principalmente para los estudiantes de la Escuela de Ciencias Lingüísticas de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

CAPÍTULO I

1. Manual

1.1 Antecedentes de manual

La historia de la humanidad muestra que el inicio de los manuales fue a partir de la II Guerra Mundial. En ese entonces, los manuales se utilizaban como estrategias de ataque ya que tenían que tener un orden para todos los movimientos de defensa que cada ejército planeaba. Al pasar los años esta técnica fue cambiando y se fue convirtiendo en una manera más formal, empezando por instructivos, memorándums entre otros. Después de un tiempo se decidió llevar pasos claves para la realización de los manuales ya que muchas veces fueron perdiendo la técnica.

1.2 Definición de manual

El Diccionario de la Real Academia Española, (2001), cuenta con distintos significados dados al término manual. Para efectos de esta investigación, se ha tomado en cuenta dos de ellos: “libro en el que se compendia lo más sustancial de una materia”, o bien, “un libro que contiene los ritos con que deben administrarse los sacramentos”.

La Enciclopedia Universal Ilustrada Europeo Americana, (2011), establece que la palabra manual proviene del latín *manualis* haciendo referencia a un libro que contiene los ritos con que debe administrarse los sacramentos. También dice que un manual es un libro en el que se compendia lo más sustancial de una materia.

Se puede decir que un manual es un texto que contiene lo esencial o básico de un área determinada; reúne de forma clara, ordenada y explícita los procedimientos o normas que deben cumplirse a cabalidad para obtener un resultado óptimo.

1.3 Elaboración de un manual

Debido a que algunas de las características de un manual es que éste sea claro y conciso; se deben tomar en cuenta ciertos pasos y directrices para lograr elaborar un manual que cumpla el objetivo de transmitir la información de la mejor manera posible.

1.3.1 Pasos para la elaboración de un manual.

Gutiérrez, T (2014), en su blog titulado Pasos para la Elaboración de un Manual establece cierto orden que se debe seguir para la elaboración de un documento de dicha índole. El primero de ellos es el planteamiento del problema, evaluar el por qué se necesita la creación de un nuevo manual. Posterior a esto se debe analizar cuál es el diseño del manual para que sea práctico y útil. Una vez se tengan definidos estos dos aspectos, se debe dar inicio a la recolección de los datos que se incluyen dentro del manual, dichos datos deben ser analizados y ordenados. La información recolectada debe ser redactada de una forma clara y sencilla para que la información pueda llegar al usuario final.

Al tener la información que se incluye dentro del manual, se debe establecer el formato y la composición del texto, asimismo, es necesario tomar en cuenta si dentro del mismo incluye gráficas o imágenes para contemplar el espacio que estas ocupan dentro del documento. También, es de suma importancia que todo manual sea revisado y aprobado por alguna autoridad del establecimiento o empresa donde va a surtir efecto. Por último, se debe tener el control de la distribución y buen uso del nuevo documento realizado, así como la actualización del mismo para evitar que quede obsoleto.

1.3.2 Estructura de un manual

Un manual, sin importar la temática que aborde, debe constar de ciertos elementos esenciales para que sea ordenado y funcional. Los elementos que contenga el manual, van a depender del tipo o la finalidad que tenga cada uno de ellos.

La autora Quero, A en su blog titulado Lineamientos para la Elaboración de Manuales de Calidad, establece los elementos esenciales que debe contener un manual:

- Título: el nombre del manual.
- Prólogo: es un texto situado al principio del documento. En el prólogo se debe establecer a quién va dirigido el manual y ayudar al lector a orientarse en el tema.
- Índice: es el listado ordenado de los temas y subtemas incluidos dentro del manual, especifica en qué página se encuentra cada uno de ellos. El índice sirve para que el lector pueda encontrar con facilidad el tema específico que está buscando.
- Introducción: como su nombre lo indica, introduce al lector a los temas principales abordados en el manual. La introducción da una explicación de lo que se encuentra desarrollado a lo largo del documento.
- Contenido: la información de los temas y subtemas que el autor del manual desea compartir con los lectores.
- Glosario: es un anexo que se agrega al final del manual; en él se incluye todos los términos poco comunes, se presenta cada término con su respectiva definición. El glosario se realiza en orden alfabético para que el lector pueda encontrar el término con facilidad cada vez que lo necesite.

1.4 Tipos de manual

Actualmente existen muchos tipos de manuales con objetivos diferentes y materias distintas. A continuación se mencionan algunos de ellos:

1.4.1 Manual administrativo

El modelo de reglamento administrativo de la unidad de la Administración Financiera Integrada Municipal de Guatemala (2008, p. 12), establece que:

Los manuales administrativos deben contener de forma ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones,

organización y procedimientos utilizados por las dependencias y entidades que conforman el sector público en el desempeño de sus actividades; así como instrucciones o acuerdos que se consideren necesarias para la ejecución del trabajo asignado al personal de cada una de ellas.

El manual administrativo es aquel que se utiliza para establecer un medio de comunicación dentro de una empresa. A través del mismo se logra transmitir de forma ordenada y clara la información o datos importantes de una empresa tales como, los antecedentes, la estructura, los objetivos, las políticas empresariales, también ayuda a establecer las funciones de cada unidad administrativa y a jerarquizar las responsabilidades de cada una de ellas.

1.4.2 Manual de estilo

El Manual de Estilo (2011, p. 4) editado por la Universidad Pedagógica, establece que:

Un manual de estilo es una guía compuesta por normas para el diseño y la redacción correcta de documentos. Asimismo, estipula que el objetivo de un manual de estilo es “ayudar al escritor para que los documentos que está redactando sean publicados con uniformidad y así el texto tenga orden, sea claro y agradable a la vista de lector”.

La enciclopedia libre Wikipedia (2014), establece que un manual de estilo debe incluir la siguiente información:

- Información lingüística: en este apartado del manual se establecen las normas ortográficas y gramaticales, así como las principales dudas y errores de redacción.
- Información ética y deontológica: en esta sección, el manual de estilo expone los principios éticos que se relacionan con la edición.

- Información de naturaleza profesional: es aquí donde el manual de estilo establece la tipografía (ciencia que explica cómo debe ser el diseño, forma y tamaño de letras y símbolos), el uso correcto de titulares y la ubicación correcta de las imágenes dentro del documento.

Uno de los manuales de estilo más reconocidos y utilizados alrededor del mundo es el Manual de Estilo de la APA, el cual contiene directrices para los aspectos relacionados con la redacción, determinación de la autoría y precisión en las referencias bibliográficas. El manual APA ha tenido un alcance a nivel mundial y es uno de los más utilizados por autores e instituciones. Es utilizado frecuentemente para citar textos en un artículo, libro, internet, entre otras fuentes de investigación.

En el año 2010, se publicó la sexta edición del Manual APA, la cual incluye información adicional sobre temas como la ética en la publicación, avances tecnológicos, así como el uso generalizado de las fuentes Web.

1.4.3 Manual de seguridad e higiene industrial

Barroso, P. (2006) en su blog titulado Manual de Seguridad e Higiene Industrial establece que este manual es un documento que estipula un conjunto de normas y procedimientos a seguir dentro de cualquier establecimiento con altos estándares de higiene, como por ejemplo, una clínica médica, un hospital o un restaurante.

El estar consciente de las normas y reglamentos regulados dentro de un manual de seguridad e higiene ayuda a prevenir y controlar los accidentes y/o enfermedades que puedan ocurrir dentro de algún establecimiento.

Asimismo, dicho manual ayuda a crear un ambiente sano y desarrolla actitudes psicológicas que promueven la seguridad y el bienestar dentro de la industria donde se labora.

El manual debe estar orientado a que las condiciones personales y materiales dentro de la organización sean capaces de mantener cierto nivel de

salud de los trabajadores y así crear una conciencia en la identificación de riesgos y la prevención de accidentes y enfermedades.

1.4.4 Manual de usuario

La enciclopedia libre Wikipedia (2015), establece que este manual es un instrumento de comunicación técnica cuya finalidad es ayudar a que los lectores puedan utilizar un sistema en particular. Este tipo de manuales están asociados con las computadoras, programas técnicos y electrodomésticos.

Una característica propia de los manuales de usuario es que cuentan con una guía tanto escrita como gráfica (imágenes asociadas), así como diagramas sencillos y básicos que explican los pasos a seguir en cada opción del sistema.

A pesar de que el manual de usuario es elaborado por un técnico experto, el lenguaje que se utiliza es sencillo para que cualquier lector pueda entenderlo con facilidad y sea de beneficio y ayuda.

Los dispositivos electrónicos, hardware de computadora y cualquier aparato electrodoméstico, normalmente vienen acompañados de manuales de usuario que puede ser tanto, en forma de libro como en forma de documento digital, e incluso algunos pueden ser consultados por internet.

1.4.5 Manual técnico

Urriola, A. (2011), en su blog titulado Manual Técnico, define que éste es “un documento con lineamientos específicos y técnicos sobre cómo utilizar un aparato”. Al igual que el manual de usuario, el manual técnico cuenta con muchas gráficas e ilustraciones para facilitar la comprensión de las instrucciones y de igual forma cuenta con las mismas características y objetivos que el manual de usuario

Sin embargo, a diferencia del manual de usuario, éste va dirigido a lectores específicos con conocimientos técnicos sobre algún objeto o programa. Un manual técnico difícilmente es comprendido por un usuario principiante.

Una de las finalidades de un manual técnico es que puede ser utilizado para futuras modificaciones en el sistema, ya que en el manual se encuentra de forma detallada cada una de las partes y características del objeto o programa en cuestión.

1.4.6 Manual de etiqueta y protocolo

La autora Montenegro, E. (s.f. p. 137) establece que:

Un manual de etiqueta y protocolo se encarga de presentar un conjunto de normas y requerimientos que se toman en cuenta en cualquier ámbito, tanto social, laboral, ceremonial y cultural. El propósito principal de un manual de etiqueta y protocolo es orientar a las personas para que puedan conocer y poner en práctica cada una de las reglas establecidas por la etiqueta y el protocolo en los distintos eventos o situaciones que se les pueda presentar

Se considera que hoy en día, dentro de la sociedad es importante la imagen personal, la forma correcta de hablar y el uso de los buenos modales. Es por ello que, el contar con un manual de etiqueta y protocolo para cualquiera de los ámbitos mencionados anteriormente, juega un papel de suma importancia en cualquier sociedad.

Para efectos del presente trabajo de investigación, se ha optado por realizar un manual de esta índole, el cual busca establecer las normas y reglamentos que la etiqueta y protocolo establece específicamente para la profesión del intérprete profesional. De esta manera, se podrá contar los lineamientos que deben seguir en cualquier ámbito en el que el profesional se desarrolle.

CAPÍTULO II

2. Etiqueta

Hoy en día, la cortesía y el buen trato dirigido hacia otras personas se ha convertido en un tema de mucha importancia, ya que el actuar y comportarse con respeto hace posible la convivencia en sociedad.

2.1 Definición de etiqueta

El término etiqueta tiene varias acepciones utilizadas comúnmente. Para efectos de esta investigación, se hace referencia a la definición proporcionada en el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, el cuál estipula que el término etiqueta proviene de la palabra francesa *étiquette* cuyo significado engloba un “ceremonial de los estilos, usos y costumbres que se debe guardar en las casas reales y en actos públicos solemnes”, o bien una “ceremonia en la manera de tratarse las personas particulares o en actos de la vida privada, a diferencia de los usos de confianza o familiaridad”.

El diccionario Definición ABC (2015) define la etiqueta como: “las reglas de buen comportamiento y elegancia que deberán observarse en determinados eventos y encuentros sociales solemnes.”

La etiqueta hace referencia a todas costumbres y ceremonias que se deben respetar en ciertos ámbitos. Este término establece el modo de comportamiento que deben seguir las personas para poder convivir en todas las áreas a las que la sociedad las expone. Por ejemplo, establece qué indumentaria se debe utilizar en ocasiones solemnes, exhorta a ser hospitalario con un invitado, enseña a masticar con la boca cerrada, a no decir groserías a los semejantes, entre otros. La etiqueta, más que imponer reglas de comportamiento, enseña un estilo de vida correcto y aceptado en la sociedad.

Cabe mencionar que, las normas de etiqueta no son exclusivas de ningún grupo, raza o clase social. La etiqueta y los buenos modales están al alcance de todos y es deber social y moral de cada persona ponerlos en práctica. La etiqueta se debe practicar en todo momento, sin excepción alguna, así como aplicarlos con todas las personas dejando a un lado su posición social, económica o cultural.

Si bien es cierto que con el paso del tiempo ciertas costumbres o tradiciones cambian; la equidad, el respeto y la moral nunca cambian sin importar la situación o el contexto.

2.2 Origen y evolución de la etiqueta

Desde los inicios de la formación de culturas y clases sociales se ha conocido la existencia de pautas y reglamentos que han establecido las normas de comportamiento.

Un suceso que marcó el inicio definitivo y claro de las buenas costumbres o maneras de comportarse fue la creación de la corte. Gracias a los libros que cuentan la historia de la humanidad, se puede observar claramente que la nobleza de aquella época, no solo se llevaba en la sangre sino también en la forma de comportarse ante el rey y ante el pueblo.

Se puede decir que el primer libro que se publicó con referencia a las buenas maneras de comportamiento fue El Cortesano de Baltasar de Castiglione en el siglo XVI. En este texto se detallan aspectos de suma importancia sobre el protocolo y la etiqueta que se debía cumplir en aquel entonces.

Para América latina el Manual de Urbanidad y Buenas Costumbres o simplemente conocido como Manual de Carreño, escrito en 1853 por el político y escritor venezolano Manuel Antonio Carreño, el cuál es considerado la guía básica que expone las buenas costumbres.

Hoy en día, gracias al surgimiento del internet se ha visto la necesidad y se ha requerido la adaptación de las reglas de conducta existentes para crear la netiqueta. La escritora Corredor, A. (2012), en su blog titulado La Netiqueta define a dicho término como “la palabra utilizada coloquialmente para definir las reglas de etiqueta que se utilizan en el mundo virtual”.

La enciclopedia libre Wikipedia (2015) establece que la netiqueta abarca temas de importancia tales como:

- El comportamiento en el correo electrónico: la forma correcta de escribir y dirigirse a la persona, el contenido adecuado del mensaje, el contenido de los archivos adjuntos, el uso de mayúsculas y minúsculas, entre otros.
- El comportamiento en los foros: el nivel y registro de lenguaje que se debe utilizar y el formato del mensaje.
- El comportamiento en los blogs: especificando cómo deben ser los comentarios (formales o informales), que el comentario concuerde con el tema, el respeto que se debe mantener hacia las otras opiniones, entre otros.

2.3 Importancia de la etiqueta y su aplicación en el ejercicio profesional

Una buena imagen y los buenos modales son la base en el éxito de la comunicación entre personas individuales, profesionales o empresariales en su entorno determinado. El tema de la etiqueta es cada vez más importante en la formación personal, académica y profesional de cada individuo.

Actualmente se puede observar que la sociedad ha cambiado con el paso del tiempo y lamentablemente con estos cambios se han perdido ciertas costumbres y buenos modales que han ayudado a mantener la armonía y convivencia entre los individuos dentro de una sociedad.

Ciertas frases como buenos días, gracias o por favor pueden parecer simples palabras pero dejar de usarlas es evidencia de los valores o buenas

costumbres que se han perdido en la sociedad actual. Se debe recordar que el respeto, guiado por un conjunto de normas que rigen el trato social e igualdad entre los seres humanos, son la base de todas las sociedades; es por ello que cultivar y practicar estos valores éticos en los profesionales presentes y enseñárselos a los profesionales futuros es de suma importancia ya que las personas serán valoradas tanto por su integridad como por la forma de comportarse.

Tomando en cuenta lo expuesto anteriormente, se concluye que la etiqueta profesional está conformada por un conjunto de normas y técnicas necesarias para la planificación, preparación, desarrollo y ejecución de cualquier acto promovido desde una institución pública o empresa privada.

Sin dejar a un lado la importancia que los empleados dentro de una empresa sean buenos profesionales en la labor que realizan, es de igual grado de importancia que sean educados, que vestan correctamente y que hablen adecuadamente; se puede decir que un empleado es, en cierta medida, como la tarjeta de presentación de una institución.

Una vez establecida la importancia que tiene el papel de la etiqueta dentro de los profesionales, dejando a un lado la idea errónea que tienen algunas personas que la etiqueta es un tema pasado de moda, la práctica de los buenos modales y reglas de urbanidad proveen y exhortan la armonía y bienestar en todas las áreas, ya que promueve el buen trato entre personas e incluso entre países.

Hoy en día, la importancia de la etiqueta en la estrategia empresarial se ha vuelto una necesidad, ya que la misma se convierte en un valor añadido a la imagen tanto personal como corporativa, mejora la calidad de vida y las relaciones interpersonales de todos los miembros de una empresa, por lo que su conocimiento y aplicación deben formar parte de la estrategia de preparación de todo profesional.

CAPÍTULO III

3. Protocolo

Talleyrand, Príncipe de Benevento (s.f.) "Solo los tontos se ríen de la buena educación."

Al igual que la etiqueta, el protocolo es un tema que ha tomado mucha importancia en los últimos años, debido a que las relaciones interpersonales son más frecuentes y todos los individuos desean saber cómo comportarse en distintos ámbitos tanto sociales como laborales.

3.1 Definición del protocolo

Al momento de estudiar la etimología de la palabra protocolo en el Diccionario de la Real Academia Española, (2001), se puede encontrar que dicho término proviene del latín *protocollum* (que procede del griego *protos* que quiere decir primero y *kollos* que significa pegar). Esto se debe a que en su significado original se refería a la primera hoja de cualquier escrito. De igual forma, dicho diccionario define el término protocolo como "la regla ceremonial o diplomática establecida por decreto o por costumbre".

Con el fin de tener una definición de la sociedad guatemalteca, se ha consultado el Manual Técnico de Etiqueta y Protocolo del Instituto Técnico de Capacitación y Productividad –INTECAP- (2008, p.65) que explica al protocolo como "una serie ordenada de normas estrictas, establecidas para ceremonias y formalidades de carácter oficial, diplomático, militar, institucional o social".

Las reglas de protocolo han surgido debido a la necesidad de un orden determinado y detallado para lograr así el éxito en cualquier evento. Es importante mencionar que el término en cuestión no solo establece las normas de comportamiento hacia otras personas sino también toma en cuenta aspectos

tales como el vestuario adecuado para cada ocasión, el correcto comportamiento en la mesa y el poder conducirse adecuadamente en cualquier acontecimiento social. Se puede decir que el protocolo abarca desde la aplicación de buenos modales hasta la regularización de reglas ceremoniales en actos oficiales o sociales.

3.2 Origen y evolución del protocolo

Anteriormente se menciona que el protocolo es un factor importante en cualquier sociedad, por lo tanto, se cree que el protocolo surgió al mismo tiempo que las sociedades. Según la historia, el primer código que hace referencia a normas protocolarias es el Código de Hammurabi, el cual abarca temas como la jerarquización de la sociedad, las responsabilidades del profesional, las penas, el funcionamiento judicial y otros temas relacionados con los ritos y ceremonias de aquella época. Actualmente el Código se encuentra en el Museo del Louvre, en París, Francia.

La Biblia está llena de reglamentos y normas que se debían seguir para celebrar cualquier ceremonia o incluso presentar sacrificios delante de Dios. Claramente se puede observar que existía un orden de cómo debían ser recibidos los invitados, cómo se debía celebrar cada una de las festividades, cuál era la forma correcta de presentar sacrificios o quién se podía presentar ante el rey.

En 1961, se realizó la Convención de Viena para actualizar los reglamentos acordados en el Congreso de 1815 y se estipularon los privilegios e inmunidades diplomáticas. Las normas protocolarias tuvieron mayor énfasis en la nobleza, debido al homenaje que se les daba a los reyes.

3.3 Tipos de Protocolo

Debido al impacto que el protocolo ha causado en las distintas áreas de la sociedad, el mismo, se ha dividido en distintos tipos dependiendo el área dónde se aplica.

3.3.1 Protocolo religioso

El protocolo religioso o eclesiástico contempla todas las actividades, ceremonias y ritos que se realicen dentro de cualquier religión. Las normas y procedimientos establecidos en este tipo de protocolo son muy estrictos y rigurosos debido a que han surtido efecto desde hace siglos y en su mayoría, aún permanecen vigentes.

Los normativos protocolarios pueden variar dependiendo la religión dónde se vayan a aplica, El blog presentado por Llorente, J. (s.f.) titulado Religión: tipos, explica ciertas normas que se tienen en algunas de las religiones más conocidas:

- Católica: las personas que pueden intervenir en una ceremonia católica son el obispo, los presbiterios y los diáconos. Cuando se encuentra el obispo, éste preside la ceremonia ya que posee la plenitud del sacramento de la orden. Los presbiterios están unidos al obispo cuando éste preside la Santa Misa.
- Comunidad Judía: esta religión está basada en el Antiguo Testamento de la Biblia y su máxima autoridad es el Rabino. Dentro de la sinagoga (el templo de oración) las mujeres y los hombres se sientan separados. La sinagoga no cuenta con un estrado para colocar a personas importantes, pero si sitúan a un huésped en un lugar preferente.
- Evangélica: en esta religión, la máxima autoridad y quien está a cargo de impartir la palabra de Dios es el Pastor a quien también se le conoce como Reverendo. También están los diáconos o servidores, quienes son los encargados de ciertos privilegios los días que hay servicio.
- Musulmana: los musulmanes tienen prohibido ingerir alimentos derivados del cerdo y no pueden consumir alcohol. El protocolo que se debe seguir dentro es que los hombres deben ubicarse hasta delante, luego se sitúan los jóvenes y

los niños varones; posteriormente, deben sentarse las señoritas y las niñas, por último se ubican las mujeres.

3.3.2 Protocolo empresarial

El protocolo empresarial es el encargado tanto de las normas de etiqueta y cortesía como también de la manera en cómo deben ser tratados los miembros de cierta empresa en actos oficiales.

En la actualidad el protocolo empresarial ha tomado un grado elevado de importancia debido a los buenos resultados que se han podido evidenciar en las empresas que han decidido ponerlo en práctica.

Al momento de hacer una reunión de negocios, es importante que las personas se sitúen en un lugar correspondiente al cargo que ostentan en la empresa. Así mismo, el jefe de la empresa anfitriona debe expresar unas palabras de bienvenida y presentar a su equipo de trabajo. Acto seguido, la empresa extrajera se debe presentar de la misma manera.

3.3.3 Protocolo oficial

Leiva, J. (2006, p. 8), en su documento titulado Aplicación del Protocolo en el Ceremonial Diplomático, define al protocolo oficial como un “conjunto de reglas, normativas y requerimientos que realizan los funcionarios y autoridades estatales de los distintos países para lograr llegar a convenios, tratados y negociaciones que favorecen a dos o más naciones”.

Dentro del protocolo oficial se establecen ciertos principios que para llevar a cabo un evento de relaciones publicas gubernamentales. Por ejemplo, se debe saber si es un acto oficial privado u oficial público. Posterior a esto se deben establecer ciertas jerarquizaciones para colocar de forma correcta ciertos materiales (como símbolos o instrumentos) y también colocar de forma jerárquica

y ordenada los invitados para ser ubicados dentro del espacio donde se va a llevar a cabo el acto.

La autora Montenegro, E. (s.f. p. 256), expone que el tema principal del protocolo oficial es el orden de la precedencia, el cual establece el orden de antigüedad, jerarquía o categoría de las autoridades que van a asistir al evento; este orden debe ser estipulado de manera escrita por cada Estado.

Guatemala, como parte de la comunidad internacional, cuenta con un escrito oficial conocido como Ley del Ceremonial Diplomático contenido en el Decreto 86-73. Este fue reformado y emitido oficialmente en el Palacio Nacional del Organismo Legislativo el 11 de marzo del 2003.

La Ley del Ceremonial Diplomático de Guatemala establece temas como categorías diplomáticas, visitas protocolares, audiencias, precedencias diplomáticas, relaciones del Cuerpo Diplomático, visitas de jefes de Estado y altas personalidades; asimismo, establece que todos los actos oficiales deben ser llevados a cabo en el Salón de Recepciones del Palacio Nacional, utilizando un traje oscuro o bien, uniforme militar.

3.3.4 Protocolo militar

La escritora Pérez, I (2013), en su blog titulado Protocolo Militar, define al mismo como “un conjunto de reglas que determina el orden, las normas y estatutos que se deben cumplir dentro de cualquier ceremonia o acto militar”. Asimismo establece que dentro de una ceremonia militar, nunca pueden faltar dos elementos de suma importancia que son la Bandera y el Himno Nacional, sin embargo existen otros elementos también importantes tales como:

- Las unidades militares: son las protagonistas de las ceremonias, las más usuales son Batallón, Compañía o Escuadrón.
- El uniforme: los militares cuentan con distintos tipos de uniformes, este va a depender de la importancia del acto y la época del año.

- Las condecoraciones: al igual que el uniforme, estas van a depender de la ceremonia que se esté celebrando. Las condecoraciones se conceden para reconocer la valentía, dedicación y lealtad del soldado.

- Las armas: su uso va a depender del puesto jerárquico que se ostente. Los oficiales suelen llevar pistola o sable, los suboficiales y la tropa el arma larga de su unidad.

- La salva: es el efecto sonoro que produce un disparo cuando un arma no lleva proyectil, se utiliza para rendir honor y dependiendo del nivel de honor que se desea dar, así será el número de disparos que se produzcan.

- La música: los encargados de ello son agrupaciones militares encargadas de interpretar las marchas o himnos que corresponden a cada tipo de ceremonia.

3.3.5 Protocolo deportivo

El blog titulado ¿Qué es el Protocolo Deportivo? de Rosa, M. (2013) establece las normas y requerimientos que regulan los eventos deportivos, las ceremonias de apertura, los actos de clausura y premiación. Entre los eventos deportivos donde el protocolo deportivo juega un papel indispensable se pueden mencionar los Juegos Olímpicos y el Mundial de fútbol debido a la gran magnitud de ellos y aún más porque son eventos realizados a nivel mundial.

Asimismo, la escritora expone que al momento de realizar un evento de esta índole, se debe tomar en cuenta tres fases importantes que se llevan a cabo dentro del acto protocolario:

- Acto de Apertura: la persona encargada de iniciar el acto deportivo, ya sea un organizador, alguna autoridad o bien un personaje representativo del deporte que se está jugando, debe mencionar unas palabras antes de que el evento de inicio. Se le da la bienvenida a los equipos participantes y de forma oficial se da inicio competición deportiva.

- **Competición:** antes de que los deportistas inicien el juego se deben establecer las reglas a seguir durante el evento, recordando las consecuencias que pueden tener si cometen alguna falta. Los encargados de que el reglamento se cumpla a cabalidad son los árbitros y jueces seleccionados.

- **Acto de clausura:** una vez acabado el encuentro entre deportistas, se deben dar a conocer los resultados. Los participantes ganadores se deben acercar al pódium para ser llamados por orden para subir al mismo. Siempre se nombra primero a deportista o equipo que haya obtenido el tercer lugar, posteriormente el segundo lugar y por último el ganador. Al momento que esto concluye, el encargado organizador debe agradecer la colaboración a todos los voluntarios, autoridades y deportistas por su participación.

3.3.6 Protocolo internacional

El protocolo internacional es tan antiguo como la existencia de los pueblos. Los pueblos, naciones, países e imperios, siempre han necesitado relacionarse unos con otros, estas relaciones siempre han necesitado de distintas formas de comunicación, algunas veces llegaron a convertirse en auténticas ceremonias con gran contenido no verbal, reglas y costumbres.

El Manual Técnico de Etiqueta y Protocolo del Instituto Técnico de Capacitación y Productividad –INTECAP- (2008, p.99), establece que el protocolo internacional es “el arte de la determinación y el establecimiento de las formas más idóneas para la eficaz ejecución de toda actividad humana, social y oficial en cualquier país”.

Es importante tener en cuenta que la cultura y las costumbres de cada país son su identidad y las diferencias entre los países deben no solo respetarse sino también se tiene que conocer y entender ya que un mal entendido puede finalizar una buena relación.

Se recomienda que al momento de realizar un evento al que asistirán invitados extranjeros se tome en cuenta que éstos deben ser acompañados siempre por personas nacionales. Los extranjeros deben convivir con personas que tengan algo en común y que puedan hablar su mismo idioma (en el caso de no contar con intérpretes profesionales). Un extranjero no debe ser sentado en la cabecera de la mesa, éste deber ser ubicado cerca del anfitrión o en el centro de la mesa. Estos pequeños detalles ayudan a que cualquier visitante de otro país se sienta en confianza y atendido de la mejor manera posible.

CAPÍTULO IV

4. Interpretación

Un intérprete, más que trasladar información de forma oral de un idioma a otro, es pues un puente entre dos culturas capaz de transmitir un mismo mensaje en dos idiomas distintos.

4.1 Definición de la interpretación

El diccionario Definición ABC (2015) establece que se le llama interpretación al “trabajo que realizan los traductores público de traducir de una lengua otra en forma oral”. Éste debe transmitir el discurso oral en el idioma meta tomando en cuenta el registro utilizado, la información implícita en el mensaje, las emociones demostradas por el orador y la cultura de la audiencia que está recibiendo la información.

La enciclopedia libre Wikipedia especifica que la interpretación pertenece a la disciplina de la traductología, la cual, a finales del siglo XX se consolida como una ciencia propia que estudia sistemáticamente la teoría, la descripción y la aplicación de la traducción y la interpretación, así como las mismas en conjunto. Dicha disciplina se encarga de estudiar la interpretación tanto como la actividad propiamente dicha, así como al resultado final, el mensaje interpretado. La traductología se apoya en otras ciencias tales como la literatura comparada, la informática, la historia, la lingüística, la filología, la filosofía, la psicología social, la semiótica o la terminología.

Muchas personas creen que las actividades de traducción e interpretación son sinónimas y las utilizan indistintamente. Si bien es cierto que ambas trasladan un mensaje de un idioma a otro, una de las diferencias entre ellas es que la interpretación es una actividad que se realiza de forma oral, mientras que la traducción se realiza de forma escrita.

4.2 Antecedentes de la interpretación

Se puede decir que la historia de la interpretación es tan antigua como lo es la historia de la humanidad. Esta afirmación se basa en que siempre han existido comunidades con costumbres y lenguas propias y que a su vez colindaban con comunidades distintas. Sin embargo, debía de existir alguien que les ayudara a comunicarse para poder interactuar, negociar e intercambiar todo tipo de objetos e incluso alimentos. Cabe mencionar que muchos años antes de Cristo las actividades e interacciones entre culturas eran mayormente orales debido a que no todos tenían acceso a la educación y por lo tanto carecían de la habilidad de leer o escribir.

Las famosas imágenes egipcias talladas en la tumba del faraón Tutankhamón se remontan al año 1350 a.C. y es una de estas imágenes se puede observar la figura del intérprete que, inclinado escucha a un embajador asirio (con la mano derecha levantada) y luego se dirige al Faraón (con la mano abierta en gesto de ofrecimiento); la traductora e intérprete española Pava, P. (2010), en su blog *Traduttore, traditore* expone que esta es la primera evidencia histórica de la existencia de la figura del intérprete. Desde el año 1305 a.C. los gobernantes utilizaban los servicios de los intérpretes, que los acompañaban durante campañas bélicas, en negociaciones diplomáticas o en el comercio con los fenicios y cretenses. Al principio, quienes hacían esta labor eran los esclavos que habían sido comprados de otras ciudades, posteriormente fueron los hijos de los nobles que habían recibido educación en el extranjero.

La primera vez que se consideró a la interpretación como una profesión fue en la Primera Guerra Mundial. En esta época, quienes realizaban esta tarea eran profesores universitarios, periodistas y diplomáticos. Esto cambió en 1941, cuando en Ginebra surge la Escuela de Traducción e Interpretación (ETI), la cual a la fecha conserva su nombre original. Fue aquí donde cualquiera que deseaba convertirse en un traductor o intérprete profesional podía ir a recibir conocimientos sobre el tema.

Asimismo, la traductora e intérprete española Pava, P. (2010), establece que en el siglo XXI, la profesión de interpretación es considerada la élite lingüística, junto a la traducción. Hoy en día los avances tecnológicos ayudan significativamente a la labor del intérprete ya que aumentan el conocimiento y la eficacia de los profesionales; no obstante las máquinas nunca podrán sustituir la labor del intérprete debido a que la lengua va acompañada del pensamiento y es éste el elemento que diferencia a un intérprete humano de cualquier aparato tecnológico. Por tal razón, las máquinas jamás podrán sustituir la habilidad que el intérprete tiene de trasladar información de un idioma a otro acompañado de sentimiento y emoción.

4.3 Técnicas de interpretación

Con el transcurso del tiempo y con la necesidad de comunicarse con personas de diferentes países, la interpretación ha jugado un papel muy importante en el avance de la humanidad.

Debido a esto, se han desarrollado diferentes técnicas que se utilizan dependiendo la situación, el evento, el tiempo, la cantidad de personas, el contexto, entre otros aspectos. A continuación se explica cada una de las técnicas de interpretación conocidas actualmente.

4.3.1 Interpretación consecutiva

Esta técnica de interpretación es apropiada para eventos con un número limitado de participantes, en los que interpreta a un solo idioma, por ejemplo en seminarios, presentaciones de productos o conferencias de prensa.

Según el experto en traducción Gutiérrez, J. (2015) la interpretación consecutiva se puede realizar de dos maneras distintas, la forma que se decida interpretar va a depender de aspectos tales como la audiencia, el tipo de

información que se desea transmitir, la duración del mensaje y la habilidad de retentiva del intérprete.

La primera forma de esta técnica se le conoce como IL (Interpretación Larga), el intérprete se sienta o bien se queda de pie cerca del orador. Se utiliza cuando el orador expresa un discurso de uno a cinco minutos máximo mientras el intérprete hace uso de la técnica de toma de notas, en un pequeño cuaderno anota todo lo que desee para posteriormente transmitir el mensaje que escuchó, sin faltar información importante ni perder el sentido del original, al idioma meta apoyándose en la notas que tomó.

Una de las ventajas de la IL es que al escuchar el discurso completo permite que el significado del mensaje en el idioma de origen sea comprendido por el intérprete antes de que lo traslade al idioma meta. De esta manera se logra una interpretación más fiel, exacta y adecuada a la cultura y contexto de la audiencia.

La segunda forma de interpretación consecutiva se le conoce como IC (Interpretación Corta), el uso de esta técnica va depender de la buena memoria del intérprete ya que éste se ubica al lado del orador e interpreta después de cada dos o tres oraciones emitidas en el idioma origen, memorizando lo que el orador expresa para poder trasladar toda la información que se dijo al idioma meta y que el mensaje pueda llegar tan claro y específico como si la audiencia lo hubiera escuchado en su idioma materno.

Algunas veces, un intérprete inexperto le pide al orador que se detenga después de cada oración, dándole la ventaja de no tener que memorizar mucha información, sin embargo, de esta manera el intérprete no puede escuchar una idea completa o la parte fundamental de ella y de este modo no tiene un contexto en el cual basarse. Un claro ejemplo en el que se ve reflejado que esto no se debe hacer es cuando el orador cuenta un chiste. El intérprete debe escuchar el chiste completo, comprenderlo e interpretarlo tratando que el público se ría al finalizar la frase. Si se interpreta oración por oración, no se obtendrá el resultado deseado y el orador podrá imaginar que no se está interpretando fielmente.

Actualmente, existen dos sub clases de interpretación consecutiva, básicamente se realiza el mismo trabajo y se utiliza la misma técnica pero se diferencia por el ámbito en donde se utilizan. Estas dos técnicas son:

a) Interpretación telefónica

A través de esta técnica se conecta a los intérpretes por vía telefónica con personas que desean hablar con otros pero las personas con quienes desean comunicarse no comparten el mismo idioma. El profesional interpreta lo que ambas partes hablan de un idioma a otro, permitiendo que todos puedan hablar y entenderse entre sí.

La interpretación vía telefónica ocurre de forma consecutiva, ya que el intérprete espera hasta que el hablante uno termine de dar su mensaje, luego lo interpreta y escucha lo que el hablante dos responde para poder interpretarle al hablante uno..

La autora del libro *Telephone Interpreting: a comprehensive guide to the profession*, Kelly, N. (2014, p. 24), establece que el intérprete telefónico no solo debe tener cualidades lingüísticas, sino también debe ser:

- Versátil: ya que debe adaptarse a cualquier tipo de llamada y cualquier temperamento que la persona que llama pueda tener y poder resolver el problema de la mejor manera que el cliente quede satisfecho.
- Paciente: debido a que algunas veces es difícil para el cliente tener que esperar a que el mensaje sea trasladado de un idioma a otro cuando éste tiene una emergencia. Es importante tener en consideración que son pocas las personas que saben trabajar con un intérprete, por lo tanto no tendrán en cuenta que se debe hablar pausa y en oraciones un tanto breves.

b) Interpretación de relé

Algunas personas pueden considerar a la interpretación por relé dentro de la técnica de interpretación simultánea ya que solamente se puede realizar si se cuenta con el equipo de interpretación tal como: cabina, micrófonos, receptores y (posteriormente se amplía la información de este equipo). Si bien es cierto que se necesita de ciertas herramientas para realizar esta técnica de interpretación, al momento de efectuarla se convierte en interpretación consecutiva ya que se debe escuchar a un colega antes de emitir un mensaje.

Dicho de otra manera, la enciclopedia libre Wikipedia (2015) establece que la interpretación de relé es aquella que tiene lugar cuando no se cuenta con un intérprete que pueda comprender el idioma origen de algún orador en específico hacia la lengua meta, ya que desconoce el idioma que está utilizando, pero si se dispone de otros intérpretes que pueden enlazar cada una de dichas lenguas con una tercera y el mensaje pueda llegar a la audiencia. Para ello el intérprete debe escuchar la información en un idioma que comprenda interpretado por otro colega y luego trasladarlo a la lengua meta.

4.3.2 Interpretación simultánea

La intérprete de conferencias Peschel, A. en su blog sobre Técnicas de Interpretación (2008), establece que la interpretación simultánea toma lugar cuando “traducimos lo dicho mediante un equipo técnico de interpretación simultánea mientras el conferenciante habla. Esta técnica se suele utilizar en conferencias, congresos o simposios relativamente grandes, o cuando se trabaja con más de dos idiomas. En este caso trabajamos dos o tres personas por idioma”.

La interpretación simultánea surge después a la interpretación consecutiva, ya que se adapta a ciertos contextos y, debido a los avances tecnológicos, se logra transmitir el mensaje de forma inmediata reduciendo el tiempo que se debe

esperar en la interpretación consecutiva para que el intérprete transmita el mensaje.

Básicamente en la interpretación simultánea, el intérprete traslada el mensaje que está recibiendo en el idioma de partida al idioma meta tan rápido como le sea posible, mientras que el orador o expositor continúa hablando. El intérprete debe escuchar la información, procesarla, entenderla y trasladarla al idioma meta en cuestión de segundos al mismo tiempo que está escuchando la frase que sigue a continuación; todo ello sin perder la fidelidad del texto original y tomando el cuenta el registro, tono de voz, emociones y aspectos culturales para que el mensaje llegue a la audiencia como si lo estuviera escuchando el su lengua materna.

A diferencia de la interpretación consecutiva, para poder realizar esta demandante actividad de forma simultánea, se necesita cierto equipo especializado; el intérprete se sitúa en una cabina insonorizada ubicada en la parte de atrás del lugar donde se está llevando a cabo el evento. Desde la cabina el intérprete debe poder ver al orador y escuchar el mensaje a través de auriculares. Para poder transmitir el mensaje, el intérprete cuenta con un micrófono y las personas que necesiten del servicio de interpretación deben solicitar los receptores, a través de los cuales escuchan la interpretación vía auriculares.

Las Normas Internacionales ISO estipulan las condiciones que deben cumplir las cabinas de interpretación simultánea así como el equipo que se encuentra dentro de ellas. Estas normas son la ISO 2603:1998 (UNE 74162:2000 de AENOR) - Cabinas de interpretación simultánea - Características generales y equipo.

Imagen No. 1.
Cabina de Interpretación.



Fuente: Hobart-Burela. M. (2008) Diseño y Construcción de Cabinas para Interpretación Simultánea. Ginebra. Recuperado (s.f.) de http://espaiic.es/descargas/Diseno_y_construccion_de_cabinas.pdf

Las mencionadas normas ISO establecen que dentro de las características esenciales que debe contar una cabina de interpretación simultánea son: suficiente espacio dentro de la cabina (considerando que la mayoría de las veces es utilizada por dos intérpretes), buena iluminación y ventilación, una mesa apropiada para colocar cualquier documento o material a utilizar o bien una computadora portátil. También debe tener un buen aislamiento acústico para que ningún sonido externo interrumpa la labor del intérprete. Así mismo, es importante que la cabina tenga buena visibilidad y sea situada en un lugar específico donde el intérprete pueda ver al orador y al público en general para poder tener una mejor aceptación del mensaje que se está transmitiendo

La Asociación Internacional de Interpretes de Conferencia cuenta con un Manual de Diseño y Construcción de Cabinas para Interpretación Simultánea (2008, p.17) el cual estipula que toda cabina de interpretación simultánea debe contar con cierto equipo especializado para cada uno de los intérpretes. Dicho equipo es el que se menciona a continuación:

- Una cabina por idioma con las condiciones necesarias que se mencionaron anteriormente.

- Una consola para que intérprete pueda tener un control total de la información que se provee desde la cabina. Así como poder utilizar los botones de encendido o apagado del equipo.

- Auriculares individuales, los cuales deben ser ligeros y de alta calidad tomando en cuenta que el intérprete los tendrá en su oreja por bastantes horas. También es importante mencionar que los auriculares deben estar en buen estado ya que a través de ellos se escuchará la información que se va a interpretar.

- Un micrófono por intérprete, de preferencia se

Imagen No. 2.
Cabina de Interpretación.



Fuente: Hobart-Burela. M. (2008) Diseño y Construcción de Cabinas para Interpretación Simultánea. Ginebra. Recuperado (S.F.) de http://espaic.es/descargas/Diseno_y_construccion_de_cabinas.pdf

recomienda que el micrófono sea móvil o flexible para que el profesional pueda adaptarlo a su comodidad.

Asimismo se recomienda que el intérprete se presente al lugar del evento 45 minutos o una hora antes que se dé inicio para platicar con los técnicos encargados de la cabina para poder hacer una prueba de sonido y aclarar cualquier duda.

Actualmente existen otros dos tipos de interpretación que se realizan de forma simultánea, básicamente en ambas se realiza el mismo trabajo pero sin contar con una cabina de interpretación o el equipo mencionado anteriormente. Estas dos técnicas son:

a) Interpretación de susurro

La compañía de traducción Traducciona (s.f.), define a la interpretación de susurro (también conocida como *chuchotage* en el idioma francés), como la técnica que se utiliza en situaciones en las que la mayor parte de la audiencia habla el mismo idioma del orador y tan solo una minoría (un máximo de tres personas) necesita el servicio de interpretación.

En esta técnica, el intérprete no utiliza ninguna clase de equipo, sino que se sitúa a muy poca distancia detrás de las personas que necesitan la interpretación y les susurra de forma simultánea el mensaje que está siendo transmitido en el idioma que se necesita. Al igual que cualquier interpretación simultánea, lo ideal es contar con dos intérpretes ya que la demanda y exigencia intelectual es la misma que se necesita cuando se realiza la actividad con el equipo pertinente.

En todas las técnicas de interpretación, el profesional debe mantener un alto estándar de higiene personal. En la técnica de susurro, la higiene personal cobra una mayor importancia debido a que el trabajo se desempeña de una forma muy cercana al cliente. El intérprete debe tener el cuidado necesario de tener un

aliento bucal agradable, utilizar desodorante, un perfume suave, entre otros aspectos. Al tomar en cuenta estos detalles se logra que nada pueda interferir con el trabajo que se está realizando y la imagen del intérprete sea agradable tanto a nivel profesional como personal.

b) Interpretación a la vista

La interpretación a la vista también conocida como traducción a la vista, debido a que el mensaje original se encuentra de forma escrita, aunque al momento de interpretarlo se traslada el mensaje de forma oral.

La plataforma de recursos para intérpretes *Linkterpreting* (s.f.) define a esta técnica como “la lectura de un texto en el idioma origen por parte del intérprete, y su traslado simultáneo a la lengua meta, de manera que su audiencia pueda comprender el contenido del documento”. Se considera una técnica de interpretación simultánea ya que el intérprete realiza el trabajo de forma inmediata, pero al igual que la interpretación de susurro, no se necesita ninguna clase de equipo.

Si es conocimiento del intérprete que dentro del evento utilizará la interpretación a la vista, se recomienda que el profesional solicite el documento que va a ser interpretado en un lapso de tiempo prudencial para poder hacer una lectura somera y rápida del documento para poder aclarar cualquier duda en cuanto al contenido y la terminología del mismo. En dado caso que el intérprete desconozca con anterioridad que tendrá que hacer uso de esta técnica, el profesional debe hacer su mayor esfuerzo para analizar el contenido mientras lo lee y al mismo tiempo traslada la información de un idioma a otro de forma oral sin perder el sentido del documento mientras simultáneamente adapta el mensaje a la audiencia meta.

Independientemente si se utiliza la técnica de interpretación simultánea o consecutiva, existen muchas áreas, situaciones y circunstancias donde se evidencia la necesidad de contar con un servicio de interpretación.

La técnica a utilizar va a depender del contexto donde se necesite dicho servicio. La enciclopedia libre Wikipedia hace mención menciona las áreas más comunes donde se requiere de los servicios de la interpretación:

- Interpretación de conferencias: la interpretación puede ser consecutiva o simultánea, aunque en los últimos años, este tipo de eventos ha requerido más la interpretación simultánea.

- Interpretación judicial: se puede utilizar la técnica de interpretación consecutiva cuando ante un tribunal se presenta un único testigo de lengua extranjera. Por otra parte, se utiliza la interpretación simultánea en procesos judiciales en los que hay un mayor número de participantes de lengua extranjera.

- Interpretación comunitaria: se utiliza la interpretación consecutiva ya que se dan muchos diálogos y conversaciones entre distintas partes.

- Interpretación de escolta: el intérprete debe situar un paso en la diagonal trasera del cliente, de este modo el cliente podrá susurrarle al oído la interpretación de forma simultánea o bien hacerlo de forma consecutiva en un tono de voz un poco más fuerte. El profesional debe acompañar al cliente en todo momento, siempre deberá estar cerca para cualquier información que el cliente desee trasladar o desee recibir.

- Interpretación médica: se utiliza la técnica consecutiva, el profesional también debe hacer sentir cómodas a las personas ya que muchas veces es el intérprete el único que entiende el idioma del paciente.

- Interpretación en los medios de comunicación: se utiliza la interpretación simultánea debido a que se utiliza para coberturas televisivas en directo tales como las conferencias de prensa, entrevistas grabadas o en directo con políticos, músicos, artistas, deportistas o personalidades del mundo de los negocios.

CAPÍTULO V

Manual de Etiqueta y Protocolo del Intérprete Profesional de Guatemala

PRÓLOGO

El presente Manual de Etiqueta y Protocolo surgió debido a la falta de existencia de un documento que regulara los derechos, obligaciones y normas de conducta de los intérpretes profesionales de Guatemala.

Dicho documento, está dirigido principalmente a los estudiantes de la Escuela de Ciencias Lingüísticas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, debido a que ellos son el futuro de dicha carrera y por lo tanto, se les insta a poner en práctica las normas y reglamentos que se sugieren en el presente manual para perfeccionar la tarea de la interpretación profesional, proporcionando un valor agregado a la imagen personal y las relaciones con los clientes.

ÍNDICE

Introducción

5. Manual de Etiqueta y Protocolo del Intérprete Profesional de Guatemala	43
5.1 Importancia de la aplicación de etiqueta y protocolo del intérprete profesional de Guatemala.....	43
5.2 Importancia de la ética y la aplicación de los valores en el ámbito personal y laboral.....	44
5.3 Comunicación.....	45
5.3.1 Comunicación verbal.....	46
5.3.2 Comunicación no verbal.....	48
5.3.3 Comunicación con los colegas de trabajo.....	49
5.3.4 Comunicación con los clientes.....	52
a) Pago de Honorarios.....	53
5.4 Uso correcto del tu y usted.....	55
5.5 Forma correcta de saludar.....	56
5.5.1 Forma correcta de saludar en varios países.....	58
5.6 Etiqueta en distintas áreas.....	60
5.6.1 Etiqueta en la mesa.....	60
a) Forma correcta de sentarse.....	61
b) Platos.....	61
c) Vasos y copas.....	62
d) Cubiertos.....	64
e) Servilletas.....	70
f) Cómo comer ciertos alimentos.....	71
g) Comportamiento en la mesa.....	74
5.6.2 Etiqueta al hablar por teléfono.....	76
5.6.3 Etiqueta al utilizar el correo electrónico.....	77
5.6.4 Etiqueta en lugares públicos.....	79

5.6.5	Etiqueta en las presentaciones.....	80
5.7	Higiene personal.....	82
5.8	Apariencia personal.....	83
5.8.1	Apariencia personal masculina.....	83
5.8.2	Apariencia personal femenina.....	84
5.8.3	Vestimenta masculina.....	85
5.8.4	Vestimenta femenina.....	91
5.8.5	Vestimenta para una entrevista de trabajo.....	96
5.8.6	Vestimenta del intérprete.....	97
a)	Vestimenta para una interpretación en un evento formal.....	98
b)	Vestimenta para una interpretación en un evento informal.....	99
5.8.7	Combinación de colores.....	100
5.9	Conducta profesional.....	101
5.9.1	Conducta profesional en el extranjero	102
5.10	Entrevista de trabajo.....	103
5.10.1	Hoja de Vida.....	105
5.10.2	Tarjeta de presentación.....	107
5.11	Reglas esenciales para el intérprete profesional.....	108

INTRODUCCIÓN

Todo profesional, para el buen cumplimiento de sus funciones, debe seguir la etiqueta y protocolo específico de su área, ya que gracias a ellos logra mostrar una actitud de profesionalismo y seriedad. Para el caso del intérprete profesional, no hay excepción, ya que por ser ésta una profesión que requiere relacionarse e interactuar con todo tipo de personas y culturas, se debe cuidar no solo la imagen personal, sino también la conducta ante los demás en cualquier tipo de evento.

La importancia de contar con un manual de etiqueta y protocolo para el intérprete es poder brindar una ayuda en temas puntuales para mostrar una imagen profesional, que logre evidenciar tanto sus conocimientos intelectuales como sus buenas costumbres y maneras correctas de comportarse.

Algunos de los temas que se desarrollarán en el presente documentos son los siguientes: la etiqueta en el trabajo, en la mesa, y en otras áreas de la vida cotidiana, la higiene personal, la elección del vestuario adecuado, la forma correcta de saludar y presentar a otros, entre otros.

CAPÍTULO V

5. Manual de Etiqueta y Protocolo del Intérprete Profesional de Guatemala.

El presente manual establece normas y reglas protocolarias que ayudan al intérprete a comportarse de una manera correcta, eficaz y profesional en cualquier ámbito al que se enfrente, tanto laboral como social.

5.1 Importancia de la aplicación de etiqueta y protocolo del intérprete profesional de Guatemala

Hoy en día, gracias al surgimiento de la globalización en los negocios internacionales se hace más frecuente la necesidad de establecer relaciones con empresas fuera del territorio guatemalteco; muchas veces con países que no hablan el idioma español, y es aquí donde se evidencia la necesidad de contar con un intérprete que no solamente conozca ampliamente los dos idiomas en cuestión, sino también que conozca la cultura de ambos países y tenga presente el buen comportamiento que debe mostrar en todo momento.

Es importante recordar que los buenos modales son la base fundamental de las buenas relaciones humanas, se debe contar con el conocimiento de cómo comportarse con los colegas de trabajo, jefes o supervisores y por supuesto con los clientes, tanto nacionales como internacionales.

Cabe mencionar, que el ámbito laboral del intérprete no siempre es el adecuado (aunque en la mayoría de los casos sí lo es), existen momentos en los que el profesional va a encontrarse con la dificultad de no contar previamente con el material que se va a usar en la reunión, o que el tema para el cual ya se había preparado, se cambie y se deba interpretar un tema del cual no se tiene mucho conocimiento o incluso tener que salir a buscar una botella de agua porque

nadie se percató que el intérprete gesticula el doble que todas las personas en la sala y por lo tanto necesita estar hidratado. Sin importar cuál sea el imprevisto al que el intérprete se enfrente, debe adaptarse de la mejor forma a las situaciones presentadas y realizar un trabajo de excelencia.

5.2 Importancia de la ética y la aplicación de los valores en el ámbito personal y laboral.

La aplicación de los valores, tanto de forma personal como en el ámbito profesional, es de suma importancia. La manera de pensar, actuar y tratar a los demás determina los valores que cada persona posee y el buen uso que les da a los mismos en las distintas áreas de su vida.

El desarrollo de una persona se rige por las normas y valores inculcados o transmitidos por la familia, sociedad, escuela y ámbito profesional; el proceso de aplicación de lo aprendido es continuo y progresivo; es decir que con el paso del tiempo se van adquiriendo nuevos conocimientos. Los valores están muy ligados a la ética personal, la cuál es influida por el bien y el mal. El creador del blog Portal Planeta, Pellini, C. hace mención de algunos de los valores morales (no siendo estos los únicos) que un individuo debe aprender y poner en práctica:

- Docilidad: es aquello que permite recibir dirección y ayuda de otros en todos los aspectos de la vida.
- Gratitud: es aquel sentimiento de agradecimiento por un bien que se ha recibido.
- Honestidad: es la cualidad que poseen los humanos de actuar siempre teniendo como base la verdad, sin importar las circunstancias o a quien afecte dicha verdad.
- Honradez: permite obrar con integridad y respeto guiándose por las normas que considere adecuadas tanto personales como sociales.

- **Humildad:** una persona humilde es aquella que aunque tenga un conocimiento amplio en distintas áreas, está consciente que siempre puede aprender algo nuevo.
- **Lealtad:** es un acto que conlleva en permanecer firme en las decisiones que se han tomado de serle fiel a una persona, organización o grupo social.
- **Optimismo:** permite realizar todas las actividades planeadas sin importar los obstáculos o dificultades que se puedan presentar.
- **Paciencia:** el valor de la paciencia trae consigo la tolerancia, comprensión, saber soportar contratiempos y situaciones adversas.
- **Puntualidad:** más que un valor, la puntualidad es una disciplina que obliga a estar en determinado lugar a la hora indicada.
- **Respeto:** el mostrar respeto es una forma de reconocer, apreciar y valorar los conocimientos y sentimientos de los semejantes.
- **Responsabilidad:** es una obligación personal, moral y social de cumplir con un compromiso estipulado.

5.3 Comunicación

McCloskey, M. (2001, p.151) “La palabra es el complemento final de nuestra imagen a la hora de comunicarnos”.

Se considera que en una comunicación básica existen tres elementos que son el emisor, quien transmite el mensaje; el receptor, quien recibe el mensaje y el canal, el medio por el cual se trasmite el mensaje. Estos elementos son la base fundamental de la comunicación, sin embargo, ciertas características como la vocalización, entonación y timbre de voz también desarrollan un papel muy importante en dicha tarea.

Muchas veces se cree que la única forma de transmitir un mensaje es haciendo uso de la palabra, sin embargo, con el paso del tiempo se ha demostrado que se puede utilizar la comunicación empleando distintos métodos. A continuación se explica la diferencia entre la comunicación verbal y no verbal.

5.3.1 Comunicación verbal

La comunicación verbal es la más conocida y utilizada. Sin embargo, se utiliza con tanta frecuencia y naturalidad que las personas no perciben si la están utilizando de la manera apropiada. El Manual Técnico de Etiqueta y Protocolo del Instituto Técnico de Capacitación y Productividad –INTECAP- (2008, p. 24) describe a la comunicación verbal como “aquella en la que se utilizan las palabras emitidas por la voz para transmitir el mensaje deseado”.

La escritora McCloskey, M. (2001, p.p. 152-157) establece que dentro de la comunicación verbal, existen ciertos aspectos que deben ser tomados en cuenta, los cuales son:

- La voz: uno de los aspectos más importantes debido a que ésta causa la primera impresión de una persona cuando se comunica verbalmente. Para el intérprete profesional, la voz es uno de herramientas más importantes, ya que en cualquier momento en el que este ejerciendo su labor alguna o, en ciertos casos, su voz la única entendida y reconocida por ambas partes con las que está trabajando. Es por ello que para lograr tener una voz clara y agradable al oído, se recomienda practicar lo siguientes consejos:
 - Leer en voz alta todos los días durante 10 o 15 minutos, manteniendo la respiración normal y tratando de emitir las palabras desde el tórax, dándoles la entonación adecuada.
 - Grabar dichas lecturas y después de un par de semanas escuchar las grabaciones y notar los aspectos que se pueden mejorar. Al pasar dos semanas más, volver a escuchar las nuevas grabaciones (con las correcciones pertinentes) y notar la mejoría.
 - La forma de respirar es importante, debido a que la voz debe salir naturalmente y sin ningún esfuerzo extraordinario. Esto se logra al inhalar por la nariz y exhalar por la boca al hablar.

- La palabra: se debe recordar que antes que las palabras sean expresadas, deben ser analizadas en el cerebro para adecuarlas al contexto, idioma, gramática, tema y persona con la que se está hablando. El intérprete debe tener una idea clara y una razón lógica del porqué se eligió utilizar un término en específico para trasladar el mensaje de una lengua a otra; claro está que este proceso de elegir las palabras adecuadas sucede en cuestión de segundos dentro del cerebro humano. Existen ciertos conjuntos de palabras que se utilizan muy frecuentemente a la hora de tener una conversación verbal:

- Extranjerismos: palabras de un idioma extranjero que se adoptan en una lengua materna. Si bien es cierto que existen palabras que son muy difíciles de encontrar un equivalente en la lengua materna (por ejemplo la palabra *chat* en el inglés), el intérprete debe hacer el mayor esfuerzo para encontrar la mejor adaptación al idioma meta. Si no existe tan adaptación, se recomienda dar un breve significado de la palabra extranjera.
- Falsos cognados: son aquellas palabras que parecieran tener el mismo significado en otro idioma, pero la mayoría de las veces no tienen nada que ver una palabra con la otra. Un claro ejemplo de falsos cognados es la palabra en inglés *actually* siendo su falso cognado la palabra en español actualmente. El verdadero significado de la palabra inglesa en español es de hecho, en realidad. Al igual que con los extranjerismos, el intérprete profesional debe conocer la mayoría, o bien, todos los falsos cognados que existen en los idiomas con los cuales trabaja; ya que el uso erróneo de una palabra solo porque su estructura es parecida puede causar graves problemas de comprensión entre ambas partes.

- Ritmo y volumen: cuando se menciona la palabra ritmo se hace referencia a la velocidad con la que se habla. Al momento de interpretar, ya sea simultanea o consecutivamente, no es adecuado hablar ni muy rápido ni muy lento, ya que si se habla muy rápido se pronuncia de forma incorrecta algunas palabras y por

consiguiente es difícil comprender el mensaje. Por otro lado, si se habla demasiado lento, la transmisión del mensaje puede resultar aburrida y el receptor puede perder el interés. En cuanto al volumen, se debe evitar en todo momento gritar cuando se habla; al momento que se transmite el mensaje de forma gritada se pierde la paz y el profesionalismo. Lo que se recomienda al momento de interpretar es mantener el mismo ritmo y el mismo volumen de voz del hablante.

5.3.2 Comunicación no verbal

McCloskey, M. (2001, p. 166), describe a la comunicación no verbal, también conocida como comunicación corporal, como “aquella que logra transmitir un mensaje utilizando solo gestos o movimientos corporales”.

Al momento de realizar una interpretación consecutiva, el profesional se encuentra a la vista de todos los que están escuchando en el mensaje, es por ello que debe tener cuidado de los movimientos no verbales que utiliza, tomando control de ellos para no transmitir información incorrecta o proyectar un mensaje distinto del original.

El Manual Técnico de Etiqueta y Protocolo del Instituto Técnico de Capacitación y Productividad –INTECAP- (2008, p.p. 25-27) explica que el lenguaje no verbal puede subdividirse en dos áreas que son: el lenguaje facial y el lenguaje corporal. El lenguaje facial se concentra principalmente en el rostro de la persona, siendo esta la parte más expresiva del cuerpo humano. Por otra parte, el lenguaje corporal se divide en algunas partes del cuerpo que transmiten mensajes al momento de la comunicación, entre ellos se puede mencionar:

- Gestos: no existen reglas específicas para los gestos ya que son rasgos característicos de cada persona, sin embargo, si se debe tener cuidado al momento de realizarlos para no faltar el respeto, ser ofensivo o incluso transmitir un mensaje distinto.

- Manos: se considera que las manos son el complemento perfecto al momento de trasladar un mensaje. Al utilizar las manos, se recomienda que las palmas estén a la vista. Sin embargo, no se debe exagerar con el movimiento de las manos, se debe utilizar solo para complementar o enfatizar el mensaje. Muchas veces, al estar frente a un público cuesta trabajo saber dónde colocar las manos. Las siguientes sugerencias pueden ayudar a saber dónde colocar las manos de manera correcta:

- Colocar una mano sobre la otra delicadamente.
- Colocar una mano sosteniendo la muñeca de la otra, entrecruzando los brazos con soltura y dejando los dedos relajados.
- Nunca se deben colocar sobre la cintura o dejar colgándolas sin ningún apoyo.

- Postura: se recomienda siempre mantener el cuerpo erguido, ya sea que se esté sentado o parado. Al decir que se debe mantener el cuerpo erguido, se hace referencia a que se debe mantener la espalda recta, la barbilla hacia arriba, las piernas juntas y los brazos y manos controlados en una posición que estén a la vista. Cuando se está sentado, no se debe estirar las piernas o enrollarlas en la pata de la silla, la postura no debe ser tan rígida pero tampoco que denote pereza.

5.3.3 Comunicación con los colegas de trabajo

Siempre se ha considerado que la labor del intérprete se realiza de forma individual. Sin embargo, se puede dar el momento en el que se deba realizar interpretaciones con otros colegas. Incluso se puede dar la ocasión en la que el intérprete realice el trabajo en una oficina o empresa donde no se tenga que relacionar solo con otros intérpretes sino también con otros profesionales de distintas áreas; es por ello que cabe mencionar cómo debe ser la comunicación con cualquier compañero de trabajo.

Según el artículo Reglas y Costumbres Protocolares en la Empresa (2013, p.p. 6-7) presentado a la Universidad de San Carlos de Guatemala por las

traductoras e intérpretes Divas, L., López, A., Ramírez, A. y Ortiz, T. sugiere algunas de las normas que se deben en cuenta para hacer que el ambiente laboral sea agradable y de beneficio para todos son:

- Procurar que los familiares no visiten la empresa, si la visita es necesaria, procurar que sea lo más rápida posible.
- Evitar descargar frustraciones o problemas personales con los colegas de trabajo, tomando en cuenta que todos tiene sus propias preocupaciones.
- Saludar a todos los que se encuentren en la oficina, sin importar la hora que sea un buen día o buena tarde nunca será mal visto.
- Respetar la vida privada de los demás. Si ésta se llega a conocer, no se debe divulgar.
- Evitar prestar dinero u objetos personales a los colegas (a menos que sea una emergencia).
- Respetar aún más a las personas de mayor edad.
- Tomar el control del vocabulario que se utiliza, cuidando que siempre sea profesional y nunca ofensivo o agresivo.
- Llamar a las personas por su nombre, evitando usar sobrenombres, o apodos.
- Si existe cualquier disgusto con algún colega de trabajo, se recomienda hablar de ello en privado y de preferencia fuera de las horas laborales.
- Tomar en cuenta las opiniones de otros. No siempre se tiene la razón y mucha veces escuchar y tomar en cuenta los consejos u opiniones de los colegas de trabajo puede favorecer tanto personal como laboralmente.
- Ser discreto en todo momento.

En la vida cotidiana, existen ciertos aspectos que se hacen de manera inconsciente y muchas veces sin percatarse que se hacen a menudo. Estos hábitos que aparentemente son insignificantes, pueden llegar a molestar o distraer a los colegas dentro del ambiente laboral.

El Manual Técnico de Etiqueta y Protocolo del Instituto Técnico de Capacitación y Productividad –INTECAP- (2008, p.22) menciona algunos de los hábitos que se consideran molestos para los demás son:

- Morderse las uñas.
- Mascar chicle.
- Rascarse frecuentemente cualquier parte del cuerpo.
- Introducirse el dedo o cualquier objeto en el oído o en la nariz.
- Quitarse los zapatos.
- Limpiarse los dientes con las uñas de las manos.
- Bostezar sin taparse la boca.
- Entrometerse en conversaciones ajenas.
- Secretar con los colegas de trabajo.
- Peinarse o maquillarse en el escritorio u oficina.
- Reírse a carcajadas.
- Hablar con un tono de voz muy alto.

El Código de Ética presentado a la Universidad de San Carlos de Guatemala por las traductoras e intérpretes Divas, L., López, A., Vásquez, E., y Ortiz, T., (2012, p.40), establece que en cuanto a la relación directa con otros intérpretes respecta, se pueden mencionar ciertos aspectos que competen específicamente a la conducta que debe existir entre dichos profesionales:

- Los colegas se deben ayudar uno al otro siempre que sea necesario, teniendo solidaridad profesional, compartiendo glosarios de terminología especializada y apoyándose al momento de interpretar con términos clave.

- El intérprete profesional no debe abusar de la confianza de sus colegas, tomando crédito de la labor de otro, o bien, declarando hechos que desvaloricen o perjudiquen el trabajo de un colega.

- Cuando un profesional no pueda cumplir con un trabajo de interpretación al que se haya comprometido, él o ella debe buscar y contactar a otro profesional de su confianza para referirlo con el fin de cumplir con el trabajo.

- El profesional debe respetar las fuentes de trabajo de los demás y no aprovecharse de la persona que contrató al colega.
- Un intérprete debe abstenerse de realizar cualquier acto para obtener clientes gracias a los esfuerzos de otros.
- El profesional no debe reducir el costo de su trabajo con el fin de quitarle los clientes a otros profesionales. El intérprete debe mantener sus costos con cierto nivel de balance y equilibrio para que el resto del gremio no salga afectado.

5.3.4 Comunicación con los clientes

Asimismo, el Código de Ética (2012, p. 41) mencionado anteriormente establece que en el ámbito de la interpretación profesional, el trato que se tiene con los clientes es muy cercano y directo debido a que la mayoría de las veces, el intérprete trabaja de forma independiente, teniendo su cartera de clientes de forma individual. Por lo tanto, es necesario tener presente algunas normas para aplicar en la relación con los clientes:

- La relación entre intérprete y cliente siempre se debe basar en respeto, confianza, cortesía y honradez.
- El intérprete tiene la responsabilidad de orientar y asesorar al cliente en todo lo que respecta al trabajo de interpretación. Así mismo, debe responder cordial y ampliamente a todas las dudas que al cliente le puedan surgir.
- El profesional debe respetar los plazos, honorarios y todo lo acordado con el cliente.
- El intérprete está obligado a cumplir con el trabajo al que se comprometió. Sin embargo, existen algunas razones por las cuales el profesional puede faltar a su compromiso: por causa de una enfermedad extrema o de fuerza mayor, que el cliente incumpla alguna cláusula en el contrato (si hubiera uno) o bien que las instalaciones para el desempeño del trabajo provistas por el cliente imposibiliten la realización del mismo.

- El profesional nunca debe divulgar la información obtenida a través del desempeño de la interpretación. La información le pertenece al cliente y a los que escucharon la interpretación, no debe ser usada para beneficio propio o de terceros y mucho menos para perjudicar al cliente o a otros profesionales.
- El intérprete puede dejar a un lado el secreto profesional solamente si la justicia, circunstancias legales o de fuerza mayor lo requiera.
- El intérprete profesional no debe estar a favor de ninguna de las partes. Él o ella debe ser imparcial, neutral y no debe hacer mención de su punto de vista o dar su opinión.
- Por ninguna razón, el intérprete tiene la libertad de cambiar el mensaje original y darle un enfoque distinto, aun así sea por fines propios, religiosos, políticos o morales; mas si debe adaptar el mensaje a la cultura meta, enfatizando nuevamente que se haga sin cambiar el objetivo del mensaje del original.
- Ya sea que el compromiso con el cliente sea adquirido de forma verbal o escrita, por un contrato o de una forma informal; el compromiso tiene la misma validez e importancia, por lo que el profesional debe cumplir lo acordado con el cliente.
- El cliente tiene la obligación de pagar los honorarios acordados con el intérprete bajo los términos y condiciones que hayan acordado por mutuo consentimiento.

a) Pago de Honorarios

Otro de los aspectos que está vinculado entre la relación del cliente y del profesional es el cobro y pago de los honorarios. Este es un tema sencillo si se maneja con el debido cuidado no debe surgir ninguna complicación, mucho menos si se ponen en práctica valores éticos y profesionales. De igual forma, las traductoras e intérpretes Divas, L., López, A., Vásquez, E., y Ortiz, T., quienes realizaron el mencionado Código de Ética (2012 p.p. 44-45) sugieren ciertos aspectos que se deben tomar en cuenta:

- El intérprete debe informarle al cliente el costo total de su trabajo antes de aceptar desempeñarlo.

- El profesional debe cobrar de manera justa sus honorarios, tomando en cuenta su experiencia, el tiempo requerido, la complejidad del tema a interpretar, la ubicación del evento, entre otros.

- Si se va a cobrar una tarifa extra, ya sea por hora fuera del horario establecido o por viáticos, se le debe informar con anterioridad al cliente.

- El profesional tiene la libertad de pedir un pago anticipado de la mitad del monto total antes de realizar el trabajo; aún más cuando el intérprete debe hacer un gasto con sus propios ingresos por razones específicas del evento donde va a prestar sus servicios.

- El plazo adecuado que se puede establecer con el cliente para el pago total de honorarios es a partir del día que se realiza la interpretación hasta 15 días después.

- En caso que el trabajo de interpretación sea cancelada por parte del cliente, el profesional puede cobrar sus honorarios de la siguiente manera: el 100% si se cancela el mismo día del evento, el 50% si se cancela siete días antes del evento y el 25% si el evento se cancela entre 15 o 20 días antes del evento.

- Si el intérprete va a trabajar fuera de los perímetros de la ciudad, el cliente debe pagar, a parte de los honorarios, el transporte, hospedaje y alimentación del profesional.

- Si el cliente es extranjero, se debe acordar con el profesional si el pago será en la moneda nacional o extranjera.

Es importante recordar que las buenas relaciones con un cliente pueden permitir nuevas oportunidades para ampliar la cartera de clientes. Por lo tanto, parte del éxito de un profesional depende, en cierta manera, de la relación que tenga con sus clientes. Debido a esto, se recomienda que la relación que exista con el cliente siempre sea profesional y el trabajo que se realice sea excelente.

5.4 Uso correcto del tú y usted

En el momento de entablar una conversación con cualquier persona, sin importar el rango, edad o relación; las palabras que se emplean con mayor regularidad son: tú y usted. Muchas veces, lo difícil es saber a qué personas se les puede dirigir la palabra usando tú y a quienes usando el usted. El Diccionario de la Real Academia Española (2001) define que al “título de cortesía que se da a una persona” se le denomina tratamiento.

En la actualidad aún no se ha implementado un reglamento que especifique las normas de etiqueta y protocolo a seguir para el uso correcto del tú y usted debido a que esto va a depender del país y la cultura de las personas. Sin embargo, el Manual Técnico de Etiqueta y Protocolo del Instituto Técnico de Capacitación y Productividad –INTECAP- (2008, p.67) lista algunas sugerencias para saber en qué momento se debe hacer uso del tú o del usted:

- Hablar de usted cuando se dirija a un desconocido.
- En caso de no estar seguro en tratar de usted o tú, siempre es mejor tratar de usted.
- En una relación con una persona mayor, ya sea de edad o rango, es él o ella quien propone el tuteo.
- Aunque la persona de mayor edad o rango tutee, este debe ser tratado de usted (a menos que él o ella solicite ser tuteado(a)).
- Usualmente, la mujer es tratada de usted como símbolo de respeto, sin embargo, ella puede pedir ser tuteada.
- En el ámbito profesional no se debe tutear al jefe, la secretaria o a la señora de la limpieza.
- Se puede tutear a los colegas de trabajo (si están en el mismo puesto o rango).

5.5 Forma correcta de saludar

El saludo es la representación de cortesía y buena educación hacia las personas con las que se tiene comunicación. El saludo, puede ser de forma verbal o física. Al hablar de la forma verbal se refiere cuando se expresa un buen día o buena tarde en general. Por otra parte, si es físico, involucra cualquier tipo de contacto corporal con la otra persona. También existe el saludo mixto, es decir una combinación de palabras y contacto físico, por ejemplo un cálido abrazo acompañado de es un gusto o que le vaya bien.

Existen dos aspectos que nunca se deben pasar por alto al momento de saludar: mantener contacto visual y tener una sonrisa o gesto agradable. Es de buena educación y muestra buenos modales el acto de corresponder el saludo, de lo contrario se considera un síntoma de enfado o falta de aprecio hacia la otra persona.

La escritora del Manual de Etiqueta y Protocolo, Montenegro, E. (s.f. p.p. 94-97) comenta que a pesar que el saludo es una costumbre universal, no en todos los países se saluda de la misma manera. Sin embargo, las formas más comunes de saludar son:

- Apretón de manos: es un saludo neutro. El apretón de manos no debe ser ni tan suave, ya que muestra de debilidad o inseguridad; ni tan fuerte, ya que muestra superioridad o dominio. Según expertos, siempre debe darse la mano derecha, extendiendo la mano completa y dejando hacia arriba el dedo pulgar. En casi en todas las culturas y grupos sociales, el saludo es muestra de cortesía y respeto. Sin embargo, existen ciertas reglas que deben cumplirse en el apretón de manos:

- No saludar con lentes oscuros puestos.
- Si se tiene un sombrero o gorra en la cabeza, se debe retirar al momento de saludar.

- Si se tienen guantes puestos, los hombres deben retirárselos; las mujeres pueden quedarse con ellos o retirarlos también.
- Si se tiene un cigarrillo en la mano, debe dejarlo a un lado o retíralo lo más lejano posible.
- Al saludar a una persona zurda, con toda naturalidad se le da la mano izquierda.
- En el caso de una persona manca o con una mano lastimada, se le da la mano que tenga disponible. En caso de no tener ninguna de las dos manos, se puede dar un pequeño abrazo.
- Si a la persona le falta algún o algunos dedos, se debe dar la mano como a cualquier otro, sin mostrar rechazo o asombro.

- Beso: el beso puede ser tan natural como dar un apretón de manos, lo que difiere entre las culturas es la cantidad de besos que se dan, así como el lugar donde se da. A pesar que este saludo es llamado beso, al momento de realizarlo, normalmente solo se posa una mejilla sobre la otra, se podría decir que es un beso simulado.

Entre las normas de etiqueta, al momento de saludar con un beso, se recomienda mantener los labios secos para no dejar húmeda la mejilla, frente o mano de la persona que se está saludando; así también, se les recomienda a las mujeres que si utilizan lápiz labial, no dejen manchas de maquillaje en la otra persona y por último, se debe ser respetuoso y guardar cierta distancia para que sea un saludo cordial.

- Abrazo: es la manera más efusiva para saludar; usualmente se utiliza entre personas que se conocen bastante bien. El abrazo es más utilizado entre los hombres que ente las mujeres pero esto no quiere decir que las mujeres no se abracen con regularidad. Ocasionalmente, un abrazo va acompañado de pequeñas palmadas en la espalda para mostrar un sentimiento mayor. Al momento de abrazar a una persona, mas si se trata de una mujer, se debe tener

cuidado de colocar las manos o los brazos en un lugar apropiado, ya sea en la parte superior de la espalda o en los hombros. Un abrazo, al igual que un beso, debe ser respetuoso y con una duración considerable, ni demasiado corto pero tampoco demasiado extenso para no incomodar a nadie.

5.5.1 Forma correcta de saludar en varios países

La forma de saludar es parte de la cultura de un país, algunas veces estas prácticas pueden sorprender o parecer poco comunes para los extranjeros al verlas por primera vez, sin embargo, no existe una mejor forma de agradar a una persona que saludándola de la forma en la que se sienta más cómoda.

Tal y como se ha mencionado anteriormente, la profesión del intérprete se lleva a cabo en un ámbito social, siendo el objetivo principal del profesional ser la conexión lingüística entre distintas culturas. Por tal razón, los intérpretes deben conocer cuál es la forma correcta de saludar en el país de origen del cliente con el que se está trabajando para evitar cualquier mal entendido y que el cliente pueda sentirse confiado y cómodo.

El Manual de Etiqueta y Protocolo (2012, p.p. 63-72) de Divas, L., López, A., Ortiz, T., y Ramírez, A., menciona un listado de países y su respectiva forma de saludar:

- Argentina: si es una relación laboral, los argentinos prefieren mantener la mayor distancia física posible. Todo lo contrario a cuando es una reunión de amigos, donde un caluroso abrazo es esencial tanto en hombres como en mujeres.

- Brasil: les agrada ser cercanos en su comportamiento y en sus acciones. Por lo que, la persona extranjera no debe sentirse intimidado por su cercanía a la hora de hablar. Al momento de saludar, si las mujeres están casadas dan dos besos y dan tres si están solteras; sin embargo, este acto solo se da entre brasileñas, no con extranjeras.

- China: la cultura china es muy ceremoniosa en algunos puntos de la vida social, por lo que el saludo es muy importante para ellos. Para saludar en una reunión, los chinos hacen una ligera inclinación con la cabeza, es una costumbre para mostrar respeto. No se debe hacer contacto físico porque a los chinos no les agrada esto. Por tal razón, después de hacer una reverencia, se puede dar un apretón de manos; este no debe ser prolongarlo porque ellos lo pueden tomar como una falta de respeto.

- Estados Unidos: en este país depende el ámbito en el que se está, así debe ser la distancia que se debe mantener con la otra persona. El apretón de manos, es propio en el ámbito profesional o de trabajo. El beso, se da en lugares donde se reúne la familia y amigos.

- Francia: se suele saludar con tres besos, tanto las mujeres como los hombres. Los hombres comúnmente se dan abrazos para saludarse tanto en el ámbito laboral como social.

- Guatemala: acostumbran a hacer uso del apretón de manos al momento de conocer a una persona por primera vez. Los besos son utilizados entre familiares, amigos, colegas de trabajo o estudio. En cuanto a los abrazos, los utilizan solo cuando hay mucha confianza entre las personas o bien para mostrar mucho cariño.

- India: se puede hacer uso del apretón de manos, porque ellos intentan aceptar la cultura occidental, sin embargo, si se intenta hacer el saludo indio *namaste* (un saludo que consiste en colocar las palmas de las manos juntas, ubicándolas debajo de la barbilla y se hace una leve inclinación de cabeza y del cuerpo a partir de la cintura) los indios se sentirán muy halagados y muy honrados porque la persona muestra su voluntad para agradecerlos. Las mujeres pueden dar la mano a un hombre occidental pero nunca a un hombre indio, también puede dar la mano a mujeres occidentales así como indias.

- Rusia: cuando los rusos saludan a personas extranjeras, hacen el saludo de la manera tradicional o más conocida como internacional (el apretón de manos). Sin embargo, entre rusos acostumbran a darse tres besos. Es importante tomar en cuenta que para saludar a un ruso se debe hacer contacto visual, nunca se desvía

la mirada, para no crear faltas de respeto, u ofensas entre los rusos y personas extranjeras.

5.6 Etiqueta en distintas áreas

Uno de los principales objetivos del presente manual, es dar a conocer la importancia que tiene la etiqueta en distintas áreas de la vida cotidiana, así como servir de herramienta para los intérpretes profesionales del país.

Debido a esto, el a continuación se presentan algunas de las áreas en la que los intérpretes se pueden enfrentar en ejercicio de la profesión; áreas que contienen reglamentos específicos de conducta y la correcta aplicación de los mismos le da un mayor reconocimiento y respeto al trabajo del profesional.

5.6.1 Etiqueta en la mesa

A pesar que el acto de sentarse a la mesa a participar de los alimentos puede parecer muy simple y algo que se realiza todos los días, algunas veces puede resultar complicado y un mínimo error de etiqueta o buenos modales puede ser tomado muy en cuenta por las personas con quienes se está compartiendo.

Al hacer referencia a la técnica de interpretación de escolta, en la cual el profesional debe acompañar al cliente en todo momento, cabe mencionar que una de las actividades más comunes en las que el cliente va a necesitar del servicio de la interpretación es cuando se comparten los alimentos alrededor de en una mesa con personas que posiblemente hablen distintos idiomas.

Los intérpretes profesionales, deben tener presente que casi siempre la atención van a estar sobre ellos debido a que la mayoría de las veces son los únicos que hablan dos idiomas en la mesa. Los profesionales deben tener presente que en este tipo de interpretación se debe escuchar e interpretar al mismo tiempo que está comiendo por lo tanto, se recomienda tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Comer de una manera rápida y estratégica, eligiendo primero los alimentos que son fáciles de ingerir.
- No se debe hablar con la boca llena, el intérprete debe tomar su tiempo para digerir los alimentos y luego proseguir con la interpretación.
- Si se observa que se está entablando una conversación estable y continua entre dos partes, lo mejor es hacer una pausa en la comida y dedicarse a interpretar dicha conversación, de esta manera todo fluye con mayor rapidez y se puede hacer un mejor trabajo.
- Si al intérprete se le da la opción de elegir su platillo, lo mejor es seleccionar alimentos un tanto líquidos y pastosos, ya que los alimentos sólidos llevan una cantidad de tiempo mayor para ser digeridos.

a) Forma correcta de sentarse

La postura que se debe mantener en la mesa debe ser cómoda pero adecuada. La espalda debe estar recta, recostada sobre el respaldo de la silla (algunas personas tienden a encorvarse cuando están sentados, esto da una mala impresión, falta de interés e incomodidad), los pies deben descansar en el piso y los codos siempre deben permanecer fuera de la mesa.

b) Platos

Se puede decir que los platos, son el utensilio más grande utilizado en la mesa. La escritora McCloskey, M. (2001, p.120), enseña que aunque todos los platos se vean muy similares, tienen distintos usos y funciones. Asimismo da el consejo fácil y práctico que se debe tomar en cuenta es que en la mesa “lo solido va a la izquierda y lo liquido a la derecha”.

La escritora mencionada anteriormente, en su libro titulado Etiqueta para Profesionales (2001, p. 120-122), menciona algunos de los platos más conocidos y el uso correcto que cada uno de ellos tiene:

- Plato de presentación: es fácil reconocer ya que es considerablemente más grande debido a que va debajo de los demás. Este plato se retira únicamente al momento de servir el postre.

- Plato para pan y mantequilla: este es un plato pequeño que va ubicado a la izquierda, justo arriba de los tenedores. Existen ocasiones informales en las que no se sirve este plato, por lo que se debe tomar el pan y la mantequilla y colocarlo a una orilla del plato llano.

- Plato soperero: este plato siempre está acompañado por otro plato llano debajo. Es un plato hondo el cual se utiliza para servir cualquier alimento ya sea sólido o líquido. Sea cual sea el alimento que se sirva en el plato soperero, éste se debe comer con la cuchara soperera.

- Taza para consomé: aunque este utensilio no sea un plato en sí, es considerado como tal. Esta taza suele tener un tamaño pequeño y por lo general tiene dos asas, está diseñada para servir únicamente alimentos líquidos; estos alimentos pueden ingerirse directamente de la taza o utilizar una cucharita. Si se desea tomar directamente de la taza, ésta se debe sostener con ambas manos sin importar si tiene asas o no.

- Plato plano grande: es el segundo plato más grande que se sirve en la mesa, usualmente va sobre el plato de decoración. Es el que se utiliza para servir el plato fuerte como pescados y carnes (rojas o blancas).

- Plato plano pequeño: este es un tanto más pequeño que el plato mencionado anteriormente y sirve específicamente para servir ensaladas o postres.

c) Vasos y copas

Los vasos y las copas, al igual que los platos, tiene un lugar específico en la mesa. Tanto los vasos como las copas van colocados a la derecha, justo arriba de los cuchillos.

Es muy importante saber cuál es la forma que tiene cada una de ellas para saber el contenido de las mismas y no verse en la necesidad de preguntarle al

mesero. Es por ello que el Manual Técnico de Etiqueta y Protocolo del Instituto Técnico de Capacitación y Productividad –INTECAP- (2008, p.83) hace mención algunas de las copas más conocidas:

- Copa para agua: es de gran tamaño y con forma ancha. Ésta solo se llena hasta un $\frac{4}{5}$ de su capacidad. La copa para agua se puede eliminar en una comida muy formal.

- Copa para vino tinto: es una copa ancha, tiende a ser un poco más pequeña que la copa para agua. Las copas para vino no deben llenarse en su totalidad sino hasta $\frac{3}{4}$ de su capacidad; esto no solo es por estética sino también porque si el vino no tiene suficiente espacio y oxígeno no puede desarrollar todas sus características.

- Copa para vino blanco: esta es un poco más pequeña y estrecha que la copa para vino tinto. Al igual que la del vino tinto, esta solo debe llenarse hasta $\frac{3}{4}$ de su capacidad ya que estos vinos se toman a una temperatura fría y si permanece mucho tiempo en la copa se puede entibiar.

- Copa para champán: se caracteriza por ser una copa alta, larga y con forma aflautada ya que su finalidad es mantener las burbujas del champán. Ésta se puede llenar hasta $\frac{4}{5}$ de su capacidad.

Por otro lado, el hecho de conocer para cuál bebida se utiliza cada una de las copas y sus características, es tan importante como saber la forma correcta de sostener las mismas. Las copas se deben tomar por el tallo, (la parte larga y fina). Solamente los catadores la pueden tomar por el pie, (la parte inferior de la copa), y tampoco se toman por el cáliz, (la parte ancha de la copa). La forma correcta de beber es inclinando la copa sobre los labios y tomar su contenido, por ninguna razón se debe sorber el líquido haciendo cualquier tipo de sonidos.

Si al intérprete le dan la oportunidad de elegir el vino que desea tomar, debe tener en cuenta estas reglas básicas que el catador de vinos Mestre, R. (2009) comparte en su blog sobre la selección de bebidas:

- Vino blanco: para platos fríos o entradas calientes con pescado o cualquier ave con salsa clara
- Vino tinto: para el plato principal de carne o ave con salsa oscura.
- Champán: para el postre.

Dentro de la etiqueta en la mesa, existen ciertas reglas o normas simples y básicas de conducta para el momento de consumir cualquier tipo de bebida. Algunas de estas reglas o normas son:

- Los vasos se sostienen del medio hacia abajo, nunca cerca de la parte que toca la boca.
 - Las copas se sostienen del tallo, no del pie ni del cáliz.
 - Al momento de servir el vino, no se debe levantar la copa para acercarla a la botella, ésta se debe dejar en la mesa y llevar la botella a la misma.
 - Antes y después de cada momento que se va a ingerir la bebida, se debe secar la boca con la servilleta. Antes para no manchar la copa y después para limpiar cualquier residuo que quede en los labios.
 - No se debe ingerir ninguna bebida mientras se tiene comida en la boca. La única salvedad que existe para beber con comida en la boca es si el alimento está demasiado caliente y se necesita algo frío para contrarrestar la temperatura. De igual forma se debe beber con cuidado evitando cualquier escándalo.
 - Todas las bebidas se deben ingerir poco a poco y no de un solo. Nunca se debe tomar ningún líquido de corrido.

d) Cubiertos

Los cubiertos son considerados como los utensilios más diversos que se colocan en una mesa; debido a esto, saber el uso correcto de cada uno de ellos le da un nivel elevado de etiqueta y buenos modales al profesional.

La regla básica que existen en la utilización de los cubiertos es que se inicia usando los del exterior y se finaliza utilizando los del interior, es decir, los que se encuentran al lado del plato son los últimos en utilizar.

Existe una gran variedad de cubiertos pero comúnmente en una mesa se colocan tres tenedores, tres cucharas y tres cuchillos. El Manual Técnico de Etiqueta y Protocolo presentado por el Instituto Técnico de Capacitación y Productividad –INTECAP- (2008, p.p. 92-94.) menciona algunos de los cubiertos más comunes y el uso que cada uno de ellos tiene:

- Tenedor: se puede decir que el tenedor es uno de los últimos cubiertos utilizados en el occidente (ya que en oriente utilizan palillos en lugar de tenedores). La función de los tenedores es recoger la comida del plato para poder llevarla a la boca. Para cumplir esta función, se utilizan los dientes del tenedor (que pueden ser de dos a cinco, siendo el de cuatro el más común).

En cuanto a la forma correcta de tomar el tenedor es la siguiente: si se va a utilizar solo, se debe tomar con la mano derecha con los dientes hacia arriba. Si se utiliza acompañado del cuchillo, se debe tomar con la mano izquierda (a menos que sea zurdo, se queda en la mano derecha) con los dientes hacia abajo. Para tomar el tenedor, se utilizan los dedos índice y pulgar, doblando ligeramente los demás dedos.

Entre los tenedores más utilizados se pueden mencionar:

- Tenedor de mesa: es el más grande de todos los que se colocan en la mesa. Este es el que se utiliza para comer la mayoría de los alimentos. Éste es el que sirve como ayuda al cuchillo para cortar los alimentos, tomándolo con la mano izquierda tal y como se explicó anteriormente. Este tenedor, debe descansar en el plato mientras no se está utilizando y se deja sobre el plato cuando se ha terminado.
- Tenedor para ensalada: éste es muy parecido al de mesa con la diferencia que es un tanto más pequeño. Si la ensalada se sirve antes que el plato fuerte, el tenedor para ensalada esta a la izquierda del tenedor de mesa. Si la ensalada se sirve después del plato fuerte, el tenedor esta a la derecha del tenedor de mesa..

- Tenedor para mariscos: este es el más pequeño de todos los tenedores, sin embargo se debe sostener igual que todos los demás. Este cubierto tiene solamente tres dientes y se utiliza para una gran cantidad de mariscos. Este es el único tenedor que se puede colocar tanto a la izquierda como a la derecha.
 - Tenedor para pescado: este tenedor es más plano que el tenedor de mesa y un poco más ancho. También se puede diferenciar porque es un poco más pequeño que el tenedor para ensalada. Algunos de ellos tienen el diente izquierdo más ancho. Este tenedor debe ser utilizado con delicadeza y suavidad para no desmoronar la comida. Al terminar de comer el pescado, se debe dejar en el plato para ser retirado debido a que ya que ha cumplido su única función.
 - Tenedor para postre: usualmente tiene tres o cuatro dientes. El tenedor para postre es muy parecido al tenedor para ensalada, con la diferencia que es un poco más pequeño. Por lo general se sirve junto con el plato para postre o bien se puede colocar en la mesa arriba del plato de presentación.
 - Tenedor para servir: es un tenedor relativamente grande y muy ancho, como del tamaño de una paleta de cocina. Tiene entre cuatro o cinco dientes y se utiliza para servir guarniciones, asados o platillos similares.
- Cuchillo: este es considerado como el cubierto más antiguo de todos, casi siempre va acompañado del tenedor. La función del cuchillo no solamente es cortar los alimentos sino también sirve para llevar la comida al tenedor y del tenedor a la boca (el cuchillo jamás debe ser llevado a la boca).

A continuación se mencionan los cuchillos más conocidos y utilizados con cotidianidad:

- Cuchillo con sierra: este cuchillo se sirve solamente cuando los alimentos que se van a comer son muy duros y el filo del cuchillo de

mesa no es suficiente. Se puede identificar con facilidad debido a que es el cuchillo con mayor filo en la mesa.

- Cuchillo de mesa: este se caracteriza por tener la misma longitud que el tenedor de mesa. Su función principal es cortar alimentos un tanto duros como los vegetales.
 - Cuchillo mantequillero: se caracteriza por ser pequeño y con poco filo. Se coloca en el plato para pan y mantequilla con el filo hacia adentro y el mango hacia la derecha. Este cuchillo sirve para untar la mantequilla sobre el pan solamente, no se debe utilizar para tomar maquetilla de la mantequera.
 - Cuchillo para ensalada: sirve para cortar las legumbres o los vegetales de la ensalada y así comer más fácilmente. Un cuchillo para ensalada es muy parecido al cuchillo de mesa, con la única diferencia que este siempre debe ser de acero inoxidable.
 - Cuchillo para pescado: también conocido como pala para pescado debido a su forma embotellada; su forma tan peculiar facilita reconocerlo de los demás y siempre está colocado a la derecha de la mesa. La función principal de este cuchillo es ayudar a retirar la carne de las espinas del pescado. Este es el único cuchillo que se permite sea sostenido tal y como se sostiene un lápiz ya que no se pretende cortar los alimentos sino solamente es parte de un proceso de desprendimiento.
 - Cuchillo para postre: este cuchillo tiende a ser muy parecido al de ensalada pero con la diferencia es que es más pequeño. Por lo general viene acompañado con el plato del postre, si está colocado en la mesa, se encuentra justo arriba del plato principal.
- Cuchara: en otros países, este vocablo también es conocido como cucharilla, cacillo o paleta. El principal uso de las cucharas es recoger todos los alimentos de consistencia líquida como sopas o bien de consistencia pastosa como cremas y purés.

La forma correcta de sostener la cuchara es muy parecida a la del tenedor. Se toma con la mano derecha en un extremo del mango con el hueco hacia arriba; se debe introducir a la boca por un lado y no en su totalidad. Ahora bien, el contenido que se haya recogido con la cuchara si se debe tomar de un solo y no por pocos.

Al igual que los tenedores y cuchillos, las cucharas también cuentan con distintas formas, tamaños y funciones para cada platillo. A continuación se lista algunas de ellas:

- Cuchara para consomé: se puede diferenciar de la cuchara sopera debido a que ésta es más redonda y corta. Se recomienda que mientras se está tomando el consomé o al momento de terminar, la cuchara se deje sobre el plato que está por debajo de la taza.
 - Cuchara para servir: es una cuchara mucho más grande y ancha que la sopera o la de consomé. Sirve específicamente para servir guarniciones un tanto jugosas o pequeñas en los platos.
 - Cuchara sopera: a pesar del nombre que ésta tiene, no se utiliza exclusivamente para sopas, también se puede usar para cereales, helados y otros postres.
-
- Cucharita: tal y como su nombre lo indica, la cucharita es más pequeña que la cuchara. A pesar de que tienen la misma forma cóncava, ésta tiene diferentes funciones que una cuchara normal. La cucharita tiene las funciones que se mencionan a continuación:
 - Cucharita para café o té: se acostumbra que ésta sea colocada sobre el plato que acompaña a la taza de café o té. Se utiliza para agregar azúcar o crema al café o té y revolver ambos ingredientes. Al mezclarlos se debe hacer lentamente y sin hacer ningún tipo de ruido. La cucharita no sirve para probar el café o el té (por lo tanto no se debe

lamer) y tampoco sirve para enfriar la bebida. Solo se debe mezclar y dejar la cucharita sobre el plato, nunca se debe dejar dentro de la taza.

- Cucharita para cóctel de frutas: esta se usa cuando la fruta es servida en un plato pequeño con una cantidad razonable de jugo. De esta forma se podrá comer la fruta e ingerir un poco del jugo al mismo tiempo. En caso que se sirva una ensalada de frutas sin jugo, se utiliza un tenedor.
- Cucharita para postre: esta es la mitad del tamaño de la cuchara de mesa. Sirve para postres tales como helados, pasteles o cremas.

La manera de colocar los cubiertos sobre el plato tiene un lenguaje que puede decirle a los demás comensales, meseros e incluso al chef una opinión personal sobre los alimentos que se acaban de comer.

El blog de Etiqueta y Protocolo llamado Protocolo.org (2014) establece las formas más conocidas que tiene el lenguaje de los cubiertos:

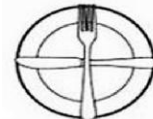
- Pausa: cuando se hace una pausa al momento de comer pero no se desea que el plato sea retirado se deben dejar los cubiertos como se muestra en la imagen N° 3.
- Siguiente Plato: cuando se desea que el plato sea retirado para pasar al siguiente, los cubiertos se deben dejar colocados en forma de cruz, tal y como se muestra en la imagen N° 4.
- Excelente: una buena manera de transmitir al chef, mesero y demás comensales que la comida que se degustó fue excelente al

*Imagen No. 3
Pausa*



Fuente: El Lenguaje de los Cubiertos. Recuperado de: http://www.protocolo.org/social/la_mesa/el_lenguaje_de_los_cubiertos.html

*Imagen No. 4.
Siguiente Plato*



Fuente: El Lenguaje de los Cubiertos. Recuperado de: http://www.protocolo.org/social/la_mesa/el_lenguaje_de_los_cubiertos.html

paladar, es a través de colocar los cubiertos como se muestra en la imagen N° 5.

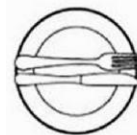
- No tan bueno: así como se puede expresar que el platillo que se degustó fue excelente, también se puede decir que el platillo no cumplió con las expectativas que se esperaba o que simplemente no fue de agrado al comensal. Si es esto lo que se desea expresar los cubiertos se deben colocar como se muestra en la imagen N° 6. Al momento de expresar este sentimiento se tener en cuenta que el chef o incluso los comensales pueden sentirse ofendidos o incómodos.
- Terminado: cuando se desea que el plato sea retirado pero no se quiere demostrar si el platillo fue excelente o malo, simplemente se colocan los cubiertos de forma paralela, tal y como se muestra en la imagen N° 7.

e) Servilletas

Por muy sencillo que parezca un pedazo de papel o un pequeño lienzo de tela, si no se sabe utilizar adecuadamente puede causar una mala impresión frente a los demás comensales. En esta ocasión, se hace referencia específicamente a la servilleta de tela, ya que la servilleta de papel se utiliza solo en ocasiones muy informales o familiares en dónde el uso de la misma no infiere tanto.

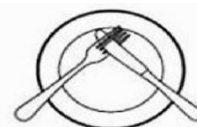
Manual Técnico de Etiqueta y Protocolo del Instituto Técnico de Capacitación y Productividad –INTECAP- (2008, p.94) lista algunas de las normas que se deben tomar en cuenta referente al uso de la servilleta de tela:

*Imagen No. 5.
Excelente*



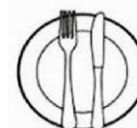
Fuente: El Lenguaje de los Cubiertos. Recuperado de: http://www.protocolo.org/social/la_mesa/el_lenguaje_de_los_cubiertos.html

*Imagen No. 6
No tan bueno*



Fuente: El Lenguaje de los Cubiertos. Recuperado de: http://www.protocolo.org/social/la_mesa/el_lenguaje_de_los_cubiertos.html

*Imagen No. 7.
Terminado*



Fuente: El Lenguaje de los Cubiertos. Recuperado de: http://www.protocolo.org/social/la_mesa/el_lenguaje_de_los_cubiertos.html

- La servilleta puede ser colocada tanto del lado derecho como izquierdo, incluso puede ser colocada sobre el plato.
- La servilleta se toma con suavidad y tranquilidad, con un pequeño movimiento y se coloca sobre las piernas. Se recomienda que las mujeres la usen sobre las dos piernas, mientras que los hombres tiene la opción de colocársela solo en una pierna para su comodidad.
- Al momento que el anfitrión toma la servilleta, es la señal que el tiempo de comida ha iniciado.
- Si por alguna razón la servilleta se mancha mucho, se recomienda que se doble y se deje a la vista la parte menos manchada.
- La servilleta nunca debe ser colocada en el cuello en forma de babero, esto debe dejárselo solo a los niños.
- Si se tiene la necesidad de levantarse de la mesa antes de terminar de comer, la servilleta se debe dejar ligeramente doblada al lado derecho del plato.
- Al terminar de comer o al levantarse definitivamente de la mesa, la servilleta se debe dejar de la misma forma antes mencionada, ligeramente doblada del lado derecho del plato.

f) Cómo comer ciertos alimentos

Cada platillo tiene una forma correcta de comer y se considera que si se practica de la manera adecuada, los alimentos no solo se disfrutan de una mejor manera sino que se da una buena impresión ante los demás comensales con quienes se está compartiendo en la mesa.

La escritora McCloskey, M. (2001, p.p.134-140.) en su libro *Etiqueta para Profesionales* explica la forma correcta de comer ciertos alimentos:

- Sopa: se debe hacer uso de la cuchara sopera, llenándola de adentro hacia afuera, en dirección contraria a la persona que está comiendo. Si es aceptable inclinar un poco el plato para tomar lo que esta hasta el fondo del mismo, siempre y cuando el plato sea inclinado hacia el comensal. Si la sopa está muy caliente no

se debe soplar o mover con la cuchara con el fin de enfriarlo, mucho menos tomar un poco y dejarla caer nuevamente dentro del plato; lo mejor es esperar unos segundos y empezar a comer de las orillas o de la parte superior que es donde se enfría más rápido. Se debe evitar en todo momento hacer ruido al tomar cualquier líquido. Mientras se está comiendo o al momento de terminar, la cuchara debe colocarse en el plato llano que se sirve con el plato soperero, debido a que ambos platos se retiran al mismo tiempo. Si la sopa viene acompañada con pan, éste no se debe remojar dentro del líquido, se debe comer por aparte.

- Pan: la forma correcta de comerlo es cortando pedazos lo suficientemente pequeños como para que quepan dentro de la boca, nunca se come el pan completo. Si se desea comer el pan con mantequilla no se debe untar en el pan completo, se debe partir un pedazo, untar la mantequilla en uno o dos movimientos e introducirlo en la boca y continuar de esta manera. No se recomienda comer mucho pan con mantequilla mientras se espera la comida ya que se da una mala impresión, se recomienda comer un pan pequeño o un pequeño trozo.

- Ensalada: si son ensaladas con vegetales pequeños, se pueden comer fácilmente con el tenedor. Ahora bien, si son ensaladas con legumbres muy largas se puede utilizar el cuchillo para ensaladas y cortarlas a una medida adecuada. La ensalada se puede comer antes que el plato fuerte, o bien, si se sirve junto, se pueden comer de ambos platos al mismo tiempo.

- Frutas: ciertas frutas como manzanas, peras, melón, sandía, papaya, melocotón, banano, entre otras similares, se deben cortar en pequeños trozos y comerlas con el tenedor. Las frutas pequeñas como las cerezas, fresas, moras, entre otras de tamaño pequeño se pueden comer con la mano o con una cucharita. Las frutas que tiene semillas como la uva, naranja, mandarina, se pueden comer con la mano y retirar las semillas de la boca con la mano de forma discreta. Ahora bien, las nueces, manías, avellanas o almendras, se deben abrir con un cascanueces y nunca con los dientes.

- Carnes sin hueso: se cortan trozos pequeños con la ayuda del cuchillo y se llevan a la boca con el tenedor.

- Carnes con hueso: como por ejemplo el pollo, cangrejo o langosta., se debe comer el mayor tiempo posible con los cubiertos. Solo en caso de una comida de mucha confianza, se le debe pedir permiso al anfitrión para usar los dedos, siempre y cuando se haga con cuidado y haciendo el uso correcto de la servilleta.

- Pescado: se debe comer solo con el tenedor, recordando que el cuchillo sirve solo para retirar con delicadeza la carne de las espinas.

- Camarones. Si estos son de un tamaño grande y están servidos en un plato hondo, no se recomienda cortarlos con el cuchillo. El camarón se debe pinchar con el tenedor y comerlo con pequeños mordiscos o bien, retirarlo del plato hondo, colocarlo en un plato llano y cortarlo como el resto de las carnes. Algunas veces los camarones tienen un tamaño pequeño y en este caso no se deben cortar. Si el camarón es servido sin pelar, se les debe quitar la cascara con los dedos, este tipo de alimento si es permitido comerlo tanto con los dedos como con el tenedor.

- Papas: se aprueba que las papas fritas o a la francesa se coman con los dedos solo en ocasiones muy informales o en restaurantes de comida rápida. Si en una comida formal se sirven papas fritas, se deben cortar con el cuchillo y comer con el tenedor. En cuanto a la salsa de tomate, que comúnmente se come con las papas fritas, se debe colocar un poco de salsa a un orilla del plato y no sobre las papas.

- Aguacate: si se sirve con su cascara, se debe comer con una cucharita. Cuando se sirve en lascas se debe comer con el tenedor.

- Elote: este es un vegetal que se tiende a servir más en comidas informales donde se puede comer sujetándolo con los dedos. Sin embargo, también se puede presentar la oportunidad en la que se sirva en una comida formal también; si este es el caso, el elote debe venir acompañado de unos pinchos que se colocan en los extremos del elote y se sujeta a través de ellos. Si se desea colocar mantequilla al elote, debe ser con el cuchillo de mesa. El elote se debe comer en forma horizontal de izquierda a derecha.

- Espagueti u otras pastas largas: no se recomienda hacer uso de la cuchara con el tenedor, aunque algunas personas creen que es lo más correcto, no lo es.

Lo que se recomienda es separar un poco la pasta y hacer girar el tenedor hasta conseguir una cantidad razonable de alimento en el mismo. Se debe tener cuidado de no dejar caer pasta cuando se está llevando a la boca. También se puede optar por cortar un poco la pasta, esto se debe hacer con el tenedor, nunca con el cuchillo. Si al momento que se lleva a la boca, se desliza alguna hebra, se debe dejar caer, nunca se debe sorber la pasta.

g) Comportamiento en la mesa

Existen algunas normas de etiqueta en la mesa que se deben seguir y tomar en cuenta sin importar si es un evento formal o informal, si es en un restaurante o en una casa y sin importar el menú que se está comiendo.

De igual forma McCloskey, M. (2001, p.142) hace mención que las siguientes reglas básicas y sencillas garantizan un comportamiento adecuado y ejemplar al momento de estar compartiendo con más personas alrededor de una mesa, y estas son:

- Se debe llegar a la mesa puntualmente, de una manera aseada e higiénica a la vista.
- Si se va a usar perfume o loción, procurar aplicarla un poco antes de llegar a la mesa ya que un aroma muy fuerte puede molestar a los demás comensales.
- La silla se debe acomodar hasta que esté lo suficientemente cerca de la mesa pero no demasiado como para mover los brazos con soltura y comodidad.
- Si se desea alcanzar algo de la mesa se puede hacer extendiendo el brazo lo más sigilosamente posible (pero nunca atravesarlo sobre el plato de otro comensal). En caso que no se alcance lo que se desea, lo mejor es pedir que por favor se acerque lo que se necesita.
- Cuando se está compartiendo con otros comensales, no se debe leer, hablar por teléfono y mucho menos estar chateando con otras personas.
- Se debe esperar a que el anfitrión o anfitriona indique o invite a los comensales a sentarse o empezar a comer.

- Se debe cortar uno o dos pedazos de comida al mismo tiempo. No se debe cortar toda la comida y tener varios trozos en todo el plato, no solo porque es poco atractivo sino porque la comida se puede enfriar.

- Las porciones de comida que se llevan a la boca deben ser de un tamaño considerablemente pequeños para que no se dificulte masticarlos. Así mismo, se debe masticar bien la comida antes de tragar.

- Nunca se debe sorber, guardar comida en la boca o lamer los cubiertos.

- Cuando se termina de comer, no se debe empujar el plato o avisar que ya se acabo de comer y mucho menos anunciar que se está lleno o darse palmadas en el estomago para indicar que se está satisfecho.

- Los cubiertos no son acompañantes de las manos. Por lo tanto, cuando se habla no se debe hacer moviendo los cubiertos.

- Nunca se debe rascar alguna área del cuerpo cuando se está en la mesa. Tampoco se debe jugar con el pelo, peinarse o maquillarse.

- Cuando se tiene la boca llena no se debe hablar o tomar ningún liquido.

- No se debe mascar chicle.

- No es recomendable limpiar los dientes o enjuagar la boca con el agua.

- No se permite ofrecer porciones de comida a ningún comensal.

- La comida que está en el plato no se debe mezclar toda como una sola masa. Se pueden ir comiendo todos los alimentos al mismo tiempo pero cada una por aparte.

- Si cada persona se debe servir de la fuente o de alguna clase de bar, nunca se debe tomar el pedazo más grande o enormes cantidades de comida. Se debe servir solo que se va a comer, con medida y cautela.

- La boca solo se debe limpiar con la servilleta que se proporciona. Nunca se debe utilizar el mantel para este fin.

- Nunca se debe sonar la nariz en la mesa. Lo mejor es excusarse, levantarse de la mesa y hacerlo en la baño o en un lugar retirado, y volver a la mesa después de haberse lavado las manos.

- Los dedos no se deben chupar o limpiar en el mantel. Limpiar los dedos es tarea fundamental de la servilleta.
- Si otro comensal pide que se le pase tortilla o pan, nunca se debe hacer con las manos. Se debe pasar la panera o la tortillera.

5.6.2 Etiqueta al hablar por teléfono

En el ámbito profesional, el teléfono tiene una utilidad significativa. A través de la voz de la persona con la que se está hablando se puede tener una opinión sobre ella, se puede conocer gran parte de su personalidad aun sin haberla visto frente a frente.

Esto cobra más énfasis e importancia en la labor del intérprete profesional debido a que muchas veces se va a interactuar primero con el cliente solo por teléfono y algunas veces hasta el día del evento para el cual se fue contratado se tiene una interacción física. Es por ello que al momento de utilizar el teléfono se debe saber qué decir y cómo decirlo, usar una voz adecuada, tener control del volumen y tono de voz, ser discreto y siempre hablar con claridad.

La autora del Manual de Etiqueta Profesional y Protocolo, Montenegro, E. (s.f., p.p. 212-214)) menciona algunos consejos básicos y simples de la etiqueta al hablar por teléfono, los cuales se deben tomar en cuenta ya sea al hacer o recibir una llamada:

- Siempre se debe saludar.
- A cualquier desconocido se debe tratar de usted.
- Si no se puede contestar el teléfono por alguna razón, se debe devolver la llamada lo antes posible.
- Si se trabaja en una oficina, se deben seguir todas las normas y lineamientos que se hayan recibido de parte de la empresa respecto al uso del teléfono.

- No es correcto llamar antes de las 8:00 a.m. ni después de las 11:00 p.m., a menos que sea una emergencia. También se debe evitar llamar en horario de comidas.

- Si se va a realizar una llamada al extranjero, se debe tomar en cuenta la diferencia de horarios.

- Tener mucha discreción al momento de hablar por teléfono en lugares públicos. Si es un tema personal, se recomienda hablarlo en casa o en algún lugar privado.

- Si se encuentra en un lugar rodeado de muchas personas y se tiene la necesidad de hacer una llamada, lo mejor es retirarse a un lugar apartado.

- Se debe bajar el tono de voz. Muchas personas tiene la idea errónea que si no gritan para hablar por teléfono, la otra persona no los escucha; esto no es así debido a que estos aparatos están diseñados específicamente para que una persona se pueda comunicar con otra con naturalidad y normalidad, por lo que no es necesario gritar.

- No se recomienda hacer o recibir llamadas en conciertos, salas de cine, hospitales, funerarias, salones de clase o iglesias. En estos lugares se recomienda apagar el teléfono o ponerlo en modo vibrador.

- Se recomienda sin lugar a dudas, no hacer uso del celular cuando se está conduciendo el automóvil. Lo mejor es no contestar ni llamadas, ni mensajes de texto y mucho menos chatear. Lo mejor es utilizar un sistema de altavoz para contestar una llamada de emergencia, aunque lo ideal es llamar de vuelta cuando se esté en un lugar fijo (si se va a utilizar el altavoz, la persona que está del otro lado debe estar informada y debe dar su autorización para que su voz sea escuchada no solo por una persona sino por varias a la vez).

5.6.3 Etiqueta al utilizar el correo electrónico

Al igual que con el teléfono, el correo electrónico es una herramienta muy útil para el intérprete, ya que muchas veces es este el medio por el cual el cliente se

mantendrá en contacto con el profesional tanto antes como después de prestar los servicios profesionales.

De igual forma, la autora mencionada anteriormente, Montenegro, E. (s.f., p.p. 224-227) menciona que muchas veces se pasa por alto el hecho que a través de un correo electrónico no se puede demostrar el sentimiento que se desea expresar debido a la falta de la comunicación no verbal como el tono de voz o los gestos es por ello que se recomienda tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- El mensaje debe ser breve, preciso y claro de comprender.
- La ortografía y la gramática debe ser la adecuada.
- En la actualidad, la abreviación de ciertas palabras es muy común en el internet. Sin embargo, estas abreviaturas no son universales y por lo tanto se recomienda que no se utilicen.
 - Los símbolos excesivos o emoticones se deben utilizar solo en un ámbito de amistad totalmente informal.
 - El saludo al destinatario debe ser tan respetuoso y correcto como en cualquier otro tipo de comunicación escrita.
 - Un detalle profesional es firmar el correo de forma electrónica. Es decir, colocar al final del correo el nombre, cargo, algún número de teléfono del emisor.
 - No es recomendable enviar una cantidad exagerada de correos con información que no se ha solicitado, información innecesaria o de poco interés para el receptor. De igual forma, es incorrecto enviar chistes o videos con contenido vulgar en el ámbito profesional.
 - Se recomienda que si se envía documentos adjuntos, se verifique el software que se va a utilizar. De este modo se asegura que el receptor pueda descargar los archivos.
 - Es importante tener en cuenta que a pesar que el correo se envía a una persona en específico, con un solo clic la información se puede volver pública. Por ello es mejor que si el tema a tratar es confidencial se lleve a cabo de forma personal.

- Se aconseja que antes de seleccionar el botón enviar se lea el mensaje que se va enviar para hacer cualquier cambio que se desee y así evitar malos entendidos.

5.6.4 Etiqueta en los lugares públicos

La enciclopedia libre Wikipedia (2015) define a los lugares públicos como “el lugar donde cualquier persona tiene el derecho a circular, en paz y armonía, donde el paso no puede ser restringido por criterios de propiedad privada, y excepcionalmente por reserva gubernamental.” Las reglas de cortesía y urbanidad cobran gran importancia en los lugares públicos debido a que se cuenta con esa libertad de hacer cualquier cosa y muchas veces no se sabe tener ciertos límites.

Por lo tanto, las traductoras e intérpretes Divas, L., López, A., Ortiz, T., y Ramírez, A., en su Manual de Etiqueta y Protocolo (2012, (p.p. 31-35), mencionan ciertas reglas básicas que facilitan la vida de todos en un determinado lugar, proveyendo un ambiente agradable y lleno de armonía.

- Ceder el paso: se debe ceder el paso en las puertas y lugares estrechos. El hombre debe ceder el paso a una mujer, de igual forma una persona joven con un adulto mayor. Si la persona se encuentra con otra que vienen de frente, se debe ceder el paso por el lado derecho. Ahora bien, si se va a entrar a algún lugar que presente algún tipo de peligro o inconveniente como un ascensor, una pequeña embarcación, una avioneta, entre otros; se debe ceder el paso por el lado izquierdo. Si la puerta que se tiene que pasar es de vaivén, quien pasa primero debe sujetarla durante el tiempo suficiente para que la persona que viene detrás la alcance con su propia mano.

- Ceder el asiento: al igual que al ceder el paso, el hombre siempre le debe ceder su asiento a una mujer. De igual forma los jóvenes, deben ceder el asiento a una persona de mayor edad. Todos, tanto hombres como mujeres siempre deben ceder el asiento a personas con capacidades especiales, mujeres embarazadas o que lleven a un niño en brazos.

- Higiene urbana: no se debe tirar ningún tipo de basura en la calle. Si no se tiene cerca un contenedor para basura, se recomienda guardarla o llevar consigo una pequeña bolsa y mantenerla allí hasta que se encuentre un lugar correcto para depositarla. Cabe mencionar que los cigarrillos nunca se deben tirar en los lugares públicos, no solo por el hecho que son basura sino también porque pueden causar accidentes.

- Restaurantes: se considera que es el lugar público con más reglas de etiqueta. El caballero es quien se debe dirigir al mesero, de igual forma a orden la debe hacer el hombre, la dama le indica que desea comer y él se lo informa al mesero. Si se está en un restaurante tipo buffet, cada quien debe servirse su propio plato. En cuanto a la forma de pagar, en una situación formal, el o los hombres que estén en la mesa deben pagar lo que se ha consumido, en caso que sea un ambiente informal o de amistad, el gasto por consumo puede ser dividido. En Guatemala, lo correcto es dejar un 10% del consumo total como propina (si se está en un país extranjero, lo mejor es preguntar cuánto es el porcentaje).

- Hoteles: a pesar que un hotel cuenta con un personal capacitado de limpieza, se debe evitar hacer desorden exagerado. Se debe evitar hablar en voz alta en los pasillos aún más cuando es de noche. Es importante moderar el volumen de la televisión, debido a que algunas veces puede molestar a los demás huéspedes.

5.6.5 Etiqueta en las presentaciones

El principal objetivo de las presentaciones es que dos personas se conozcan por primera vez. Gracias a ellas, se puede dar inicio a las relaciones sociales, las conversaciones y los negocios. No hay excepción a las reglas que todas las personas deben ser presentadas sin importar su clase social, raza, edad o parentesco, todas merecen respeto y deben ser dadas a conocer.

Existen diversas formas de presentar a una persona correctamente. La escritora McCloskey, M. (2001, p.p. 45-48) menciona algunas de las más comunes y utilizadas:

- Decir un nombre y un apellido de las personas presentadas. Por ejemplo: Pablo Martínez, le presento a Mariana Girón o Pablo Martínez, te presento a Mariana Girón.

- El esposo presenta a su esposa como tal y luego dice su primer nombre y apellido de soltera. Por ejemplo: Luis, le presento a mi esposa Ana Dávila o Luis, te presento a mi esposa Ana Dávila.

- Se utiliza el apellido de casada de una mujer cuando ésta no es presentada, es decir cuando no es presentada por el esposo. Por ejemplo: Gabriela, le presento a Sandra Rivera de García o Gabriela, te presento a Sandra Rivera de García.

- Si es importante o relevante mencionar el título de la persona que se va a presentar, éste se debe decir antes del nombre. Por ejemplo: Licenciado. Mario Chávez, le presento a la Doctora Diana Valenzuela o Licenciado. Mario Chávez, te presento a la Doctora Diana Valenzuela.

- Si la persona que se va a presentar posee un cargo muy elevado o de relevancia en la conversación, éste debe ser mencionado al final del nombre. Por ejemplo: Lucía González, le presento a Marcela Ayala, Directora Administrativa de la empresa o Lucía González, te presento a Marcela Ayala, Directora Administrativa de la empresa.

Al momento de presentarse a sí mismo, se aconseja que se diga el nombre que se utiliza con regularidad y algún cargo, título o puesto solo si el momento y la situación lo ameritan. Por ejemplo permítanme que me presente, mi nombre es Andrea Carpio, soy la nueva secretaria de la empresa, o bien en un ámbito menos formal, se puede decir hola a todos, me llamo Ana María Figueroa, soy la cuñada del cumpleaños.

En el ámbito de la interpretación profesional, el cliente o la persona que realizó el contacto con el profesional lo presente con la otra parte, o con las personas que van a escuchar la interpretación. Se recomienda que la presentación que da el cliente sea interpretada, esta se debe hacer en primera persona, tal y

como se dijo. Sin agregar o quitar información personal que el cliente haya transmitido.

Si el cliente no presenta al intérprete, éste debe optar por presentarse a sí mismo. Debe informarle al cliente que se desea presentar para que todos sepan cual es su función en el lugar. La presentación debe ser clara y concisa. Un ejemplo puede ser mi nombre es Rodrigo López y seré el intérprete del inglés al español y del español a inglés en este evento, la interpretación será realizada en primera persona y no agregaré ni omitiré ninguna información que ustedes deseen trasladar a la otra parte. Se recomienda que esta presentación se haga en ambos idiomas para que las dos partes sepan lo que se dijo.

5.7 Higiene Personal

La imagen de una persona, es su tarjeta de presentación más amplia, clara y evidente que se puede tener. Es todo lo que los demás pueden ver aun sin que la persona haya mencionado una sola palabra.

Para evitar que la carrera profesional y que todos los esfuerzos realizados en el ámbito profesional se vean afectados por la apariencia personal. El Manual Técnico de Etiqueta y Protocolo presentado por el Instituto Técnico de Capacitación y Productividad –INTECAP- (2008, p.p. 42-43) expone ciertos consejos y sugerencias relacionadas con la higiene personal:

- Ducha: se recomienda bañarse todos los días, sin excepción alguna.
- Hisopo: los oídos requieren una limpieza diaria, se aconseja que se haga con un hisopo de forma delicada y suave para no lastimar o dañar el sentido de la audición.
- Desodorante: el cuerpo de todas las personas, sin importar lo que realicen durante el día, transpira. Por lo que se recomienda aplicar desodorante a diario teniendo cuidado que el área del cuerpo donde se va a aplicar este completamente seca, sino el desodorante no podrá actuar en un 100%.

- Vestimenta: aunque este tema es más de apariencia física que de higiene personal, se debe tener cuidado que toda la ropa que se use este limpia, seca y planchada. También se recomienda que la ropa interior se cambie a diario por una limpia y adecuada para la ropa que se va a usar..

- Dientes: usualmente se recomienda que los dientes sean cepillados tres veces al día (una vez después de cada comida), sin embargo, en este manual se recomienda que los dientes se cepillen cuatro veces al día. Una vez por la mañana, antes de desayunar, ya que durante las horas que se duerme, ciertas bacterias se desarrollan dentro de la boca; y por supuesto, una vez después de cada comida siendo un total de cuatro veces al día. Se puede hacer uso de hilo dental y enjuague bucal para ayudar a la limpieza dental. No está demás aconsejar visitar al dentista como mínimo una vez al año.

- Perfume: al igual que el peinado y el desodorante, el perfume queda a discreción y gusto de cada persona. Se recomienda que se aplique después de bañarse para que la piel puede absorber el aroma. Se aconseja no utilizar perfumes con aromas muy fuertes o demasiado dulces, ya que pueden causar molestias en las personas que están alrededor.

5.8 Apariencia Personal

Cada persona tiene la libertad de crear su propia imagen o apariencia ante los demás y ante sí mismo.

Existen ciertos aspectos o detalles que ayudan a la apariencia personal que difieren entre los hombres y las mujeres. La escritora Montenegro, E. (s.f. (p. 237) en su Manual de Etiqueta Profesional y Protocolo lista algunos de aspectos específicos tanto para el hombre como para la mujer:

5.8.1 Apariencia personal masculina

- Lavarse la cara todos los días al levantarse y al acostarse para limpiarla de cualquier impureza. Utilizar una crema humectante (si se tiene un rostro con piel

seca). Se recomienda que la crema debe ser neutra e inodora, de preferencia con protector solar.

- Mantener el pelo recortado y arreglado, incluyendo las patillas, barba y bigote. El estilo de corte de cabello, barba o bigote no siempre debe ser lo último que impone la moda. Lo mejor es optar por un estilo propio y que quede mejor con la personalidad y fisionomía de la persona.

- Algunos hombres tienden a tener abundancia de cabello, por lo que se recomienda que si se tienen vellos en las orejas o en la nariz los mantenga lo más recortados posible. Lo más recomendable es afeitarse todos los días y usar loción de afeitar.

- Las uñas deben estar siempre limpias y recortadas, las uñas largas son agradables solo en las manos de una mujer.

- Tanto los zapatos con el cincho, siempre deben estar limpios y, si el material lo permite, lustrados y brillantes. El pantalón siempre debe estar planchado y a la medida. De igual forma, si se utiliza camisa, debe estar bien planchada y con el cuello y los puños limpios.

- Se recomienda que los hombres utilicen una colonia en lugar de perfume. Debido a que los perfumes de hombre tienden a ser muy fuertes y algunas veces hasta molestos para el sentido del olfato.

5.8.2 Apariencia personal femenina

- Al igual que para los hombres, para las mujeres también es aconsejable lavarse la cara todos los días al levantarse y al acostarse para limpiarla de cualquier impureza.

- Maquillarse con moderación ya que el maquillaje sirve para resaltar la belleza natural de una mujer no para opacar su piel con un maquillaje exagerado o extravagante.

- Mantener las uñas de las manos limpias y con un largo moderado. Si se desea usar esmalte para uñas, se debe elegir un color que sea discreto y que combine con el color de piel. No se recomienda usar uñas acrílicas o de gel; sin

embargo, si se desea usar este tipo de uñas, deben ser lo más natural y discretas posible.

- Elegir un corte de cabello acorde al tipo de pelo, edad y forma del rostro. Se recomienda cambiar de estilo cada dos o tres años, siempre y cuando el cambio no sea demasiado drástico.
- Se recomienda que las mujeres siempre mantengan las axilas y las piernas bien rasuradas o depiladas. De igual forma, si la mujer es muy velluda, siempre debe evitar tener bigote o cejas demasiado gruesas.

5.8.3 Vestimenta masculina

Un buen armario para caballeros cubre un listado de prendas un poco menor que el de las mujeres. Con prendas básicas se pueden hacer excelentes combinaciones, útiles para eventos del área social o profesional. El vestuario masculino se puede dividir en las áreas informal, casual o profesional y formal.

McCloskey, M. (2001, p.12) presenta que el vestuario informal se debe limitar a usarlo en un evento familiar y social. Entre las prendas masculinas informales se pueden mencionar: las camisas deportivas, camisas tipo polo, suéteres deportivos, pantalones de lona o pantalones caqui, sudaderos, camisetas, ropa de cuero, calcetines blancos, tenis o zapatos deportivos, sandalias, mocasines, gorras o viseras. En la ropa informal no existe un reglamento tan estricto como en los demás, se puede hacer la combinación de colores que se desee siempre y cuando no sea demasiado alocado o extravagante.

El vestuario casual o profesional es el más amplio, versátil y con ciertas reglas básicas y sencillas de poner en práctica. Este vestuario se utiliza comúnmente dentro de la oficina pero también se puede hacer uso del mismo en un evento que sea un tanto formal. Asimismo, la escritora McCloskey (2001,

p.p.14-20) en su libro sobre Etiqueta para Profesionales menciona las prendas más comunes del vestuario casual o informal:

- Camisa: ésta siempre debe estar limpia y planchada. Se considera que la camisa siempre debe ser de manga larga y de puños sencillos con botones o dobles sujetos con gemelos (también conocidos como mancuernas o mancuernillas). En países de clima caliente o lugares de trabajo informales se puede usar camisas de manga corta. El puño de la camisa debe salir un centímetro por debajo de las mangas del saco. Se puede elegir cualquier color de camisa. Las camisas siempre deben estar completamente abotonadas, excepto por el botón del cuello (se abotona solo cuando se usa corbata).

- Pantalón: cabe mencionar que este pantalón es de tela y no de lona. Se recomienda que al momento de comprar un pantalón se pruebe con los objetos que usualmente se lleva dentro del él, como billetera, pañuelo, entre otros. para que no quede demasiado ajustado. Se debe verificar el largo de tiro y el largo de ambas piernas. El pantalón debe llegar media pulgada sobre la parte de atrás del zapato pero debe ser un poco más corto en la parte de adelante. Los pantalones de lona se debe usar en lugares de trabajo que lo permitan.

- Saco: el talle de éste debe ser el adecuado, no demasiado porque puede parecer que queda grande y tampoco muy ajustado porque puede parecer que queda muy pequeño. El largo de las mangas del saco debe llegar hasta el punto donde los dedos se unen con la palma de la mano. Ahora bien, el cuello si debe quedar entallado a la nuca. En el ámbito profesional, si se siente calor, se puede quitar el saco y quedarse solo con la camisa y corbata, incluso es correcto arremangarse las mangas de la camisa hasta el codo, siempre y cuando al momento de visitar otra oficina o se vaya a recibir a un visitante en especial se debe colocar la camisa adecuadamente y el saco nuevamente. El saco siempre se debe abrochar hacia el lado derecho. Se debe mantener abotonado cuando se permanece de pie pero nunca se abotona el último botón.

- *Blazer* o chaqueta: hoy en día un *blazer* está muy de moda debido a que es práctico, versátil y más cómodo que un saco común. Pueden tener tres botones o seis si éste es cruzado. Usualmente se pueden encontrar en diferentes colores y

diseños. Un *blazer* se puede combinar con pantalón de lona, si el evento lo permite. También se pueden usar con camisa y corbata o con camisas tipo polo dejando el primer botón desabrochado.

- Corbata: estas se pueden encontrar en un sinfín de colores, diseños, estampados y estilos. Lo más importante es que esta prenda combine con el resto del traje y recordar que las corbatas estampadas van con camisas lisas, mientras que las corbatas lisas van con camisas estampadas. Lo correcto es que el largo de la corbata sea a la mitad de la hebilla del cincho, la corbata no debe ser más larga de dos centímetros de la cintura del pantalón. Se cree que el mejor material para las corbatas es la seda, gracias a que el nudo se enlaza mejor. En cuanto al nudo en la corbata, también existen muchas formas de hacerlo, esto va a depender del gusto del caballero y la formalidad del evento.

- Pañuelo: se recomienda que siempre se lleve dos pañuelos. Uno dentro del bolsillo trasero del pantalón, el cual sirve para quitarse el sudor y sonarse la nariz (si se tiene congestión nasal, lo mejor es usar pañuelos desechables), se aconseja que este sea de color blanco, de lino o algodón. El segundo pañuelo, es más un accesorio que una prenda útil, este va sobresalido del bolsillo delantero del saco, usualmente se utiliza solo si alguna dama lo necesita o para una emergencia. Se recomienda que éste combine con el color de la corbata o bien de color blanco; debe ser de seda, algodón o lino.

- Cincho o cinturón: preferiblemente este debe ser de piel. Se recomienda que tenga una pulgada de ancho y que sea del mismo color y tono de los zapatos. La hebilla debe quedar perfectamente alineada con los botones de la camisa, ésta debe ser sencilla, sin ningún brillo o metal.

- Calcetines: debe ser lo suficientemente largos como para que al momento de hacer cualquier movimiento con las piernas no se vea nada de piel. Se recomienda que los calcetines sean del mismo color que los zapatos y el pantalón, sin embargo, ahora la moda permite que los caballeros combinen los calcetines con el color de la corbata, pero esto va a depender del gusto de cada persona. Los calcetines de color blanco se deben usar solo con zapatos deportivos.

- Zapatos: sea cual sea el estilo que se elija, los zapatos deben estar limpios y en buen estado. En el ámbito laboral se aconseja que sean de color negro, ya que combinan con muchas prendas y pueden ser utilizados tanto de día como de noche. En cuanto al estilo, queda a discreción de cada quien, pero se recomienda que sean amarrados o mocasines.

- Trajes: cuando se menciona la palabra traje en el área de vestimenta masculina, se hace referencia a un conjunto de saco y pantalón. Algunas veces se considera que un traje es muy formal, sin embargo, existen tres tipos de trajes que catalogan como trajes de media etiqueta, es decir que es una prenda formal con una prenda de vestuario casual. Los tipos de traje casuales son:

- Traje recto con dos botones: es un saco con solapas un tanto largas. Se puede abrochar por completo o solo el primer botón, nunca se debe abrochar solo el último botón.
- Traje recto con tres botones: se considera un poco más elegante que el de dos botones. Las solapas son más cortas y algunas veces se puede usar con chaleco. Se puede abrochar todos los botones pero nunca se debe abotonar solo el inferior.
- Traje cruzado con dos botones: se considera como el más elegante de los tres. Nunca se debe usar a medio abotonar, siempre se deben abrochar todos los botones.
- Joyas o accesorios: deben ser sencillos y de buena calidad. Si este es el caso, se puede decir que entre menos se usen es mejor. Basta con usar la argolla de matrimonio, gemelos sencillos (si la camisa es de doble puño) y un reloj adecuado para el lugar de trabajo.

Previamente se ha explicado las áreas de vestimenta masculina formal y casual o profesional, dejando por último el área formal del vestuario masculino. Como su nombre lo indica, este debe ser utilizado solo en eventos muy formales o importantes. El Manual Técnico de Etiqueta y Protocolo del Instituto Técnico de Capacitación y Productividad –INTECAP- (2008, p.p.53-57) explica que el

vestuario formal de un caballero está compuesto por tres trajes con distintos usos y prendas específicas. Estos trajes son frac, chaqué y smoking.

- Frac: considerado como un atuendo de gala. Es el traje ideal para un novio en el día de su boda. Se recomienda que este traje se utilice después de las 5:00 p.m., no debe ser utilizado en un evento durante el día. Este traje se compone de las siguientes prendas:

- Camisa: debe ser blanca y de pechera dura. El cuello es subido (en forma de corbatín), puño doble para los gemelos. Los botones pueden ser en forma de perla o pequeños brillantes.
- Corbatín: también conocido como pajarita o moño. De preferencia de color blanco.
- Chaleco: este debe ser ajustado, de corte recto o cruzado. Los colores pueden ser negro, para actos religiosos y académicos, o blanco, para cualquier otro evento.
- Saco: puede ser de color negro o azul oscuro. En cuanto al largo debe ser: por la parte de adelante hasta la cintura y por detrás con dos faldones más largos y caídos. Las sedas deben ser de color mate, sin ningún brillo.
- Pantalón: de preferencia de color negro, de corte clásico y de la misma tela y tono que el saco.
- Calcetines: de color negro o azul (se pueden combinar con el color del traje). Pueden ser de hilo o seda.
- Zapatos: negros, de estilo clásico. De preferencia con cintas y de charol.

- Chaqué: es el traje formal y elegante para los caballeros que se debe usar por la mañana y tarde (hasta las 4:00 p.m.). Se puede seleccionar en color negro, aunque por ser un evento en la mañana, también se puede optar por el color gris si se desea cambiar el habitual color negro. Este traje se compone de las siguientes prendas:

- Camisa: de preferencia blanca, de cuello normal. Lo ideal es con puños dobles para gemelos.
- Corbata: el mejor color es el gris y de seda. Se puede agregar un alfiler decorativo o una cabecita de perla para darle un toque especial.
- Chaleco: para que combine con la corbata, se recomienda que sea en color gris, con una fila de botones de corte clásico. Para una boda puede ser color blanco (esto queda a discreción de cada persona).
- Saco: este debe ser tener faldones separados por la parte de atrás. Puede ser de color negro o gris.
- Pantalón: dependiendo del color del saco, el mismo debe ser el color del pantalón. Usualmente es con finas líneas verticales y de corte clásico.
- Calcetines: de color negro. Pueden ser de hilo o seda.
- Zapatos: deben ser negros y de piel (preferiblemente amarrados). Estos no deben brillar como en el frac, deben ser de color negro mate o con poco brillo.

- Esmoquin: uno de los trajes masculinos formales más conocidos. El esmoquin es el traje ideal para bodas, graduaciones y cualquier otro evento importante y muchas veces único. Preferiblemente se debe utilizar después de las 5:00 p.m. Quizá a muchos les es familiar el nombre, sin embargo carecen de la información de todas las prendas que conlleva este traje. Estas prendas son:

- Camisa: esta debe ser blanca o de un color muy claro. El cuello es bajo y de corbatín. Con puño doble para gemelos.
- Corbatín: de preferencia de color negro, pero también es aceptable azul marino (dependiendo del color del resto del traje).
- Fajín: es una pequeña faja que va colocada entre la camisa y el pantalón, esta se utiliza en lugar del chaleco. Es de seda y debe hacer juego con el color del corbatín.

- Chaleco: debe ser de seda y del mismo color y tejido que es esmoquin. Se utiliza chaleco solo si no se desea usar fajín; no se utiliza el chaleco y fajín al mismo tiempo.
- Saco de color: de preferencia de color negro, pero también puede ser azul marino. Puede ser recto o cruzado (si se opta por el saco cruzado no se debe usar fajín).
- Saco blanco: un traje de esmoquin también puede ser blanco, sin embargo, este se puede utilizar solo en verano y mayormente si el evento va a ser al aire libre.
- Guantes: pueden ser blancos o grises. En cuanto a la tela, pueden ser de gamuza o piel. En la cultura guatemalteca no se acostumbra a utilizar guantes, pero estos pueden darle un toque más de elegancia.
- Pantalones: siempre van a ser del mismo color que el saco. Deben ser de corte clásico y con una cinta de seda a los costados.
- Calcetines: de color negro, de seda o hilo.
- Zapatos: deben ser de color negro (de preferencia amarrados). Estos si debe ser de charol o de un material que brille.

Sin importar que traje se decida utilizar, siempre se debe tener presente que la elegancia, personalidad y buen gusto no se encuentra en una ropa de diseñador o de marca. Estos aspectos son internos y la ropa solo ayuda a resaltarlos.

5.8.4 Vestimenta femenina

No todas las mujeres son iguales, por lo tanto no todas tienen el mismo sentido de la moda. A algunas se les facilita más que a otras; para algunas es algo nato mientras que otras no tienen ni idea del significado de la palabra moda. Sea cual sea el caso de cada una, siempre se puede aprender. Hoy en día, existen muchas formas y herramientas para aprender sobre el buen vestir, puede

que el internet sea la más fácil y efectiva, sin dejar a un lado las revistas y consultores de belleza.

Cabe mencionar que la vestimenta femenina también se divide en ropa informal, casual o profesional y formal.

Al que con los caballeros, la escritora McCloskey, M. (2001, p. 23) en su libro de Etiqueta para Profesionales explica que el vestuario informal se debe utilizar solamente en un evento familiar, en un día de campo o dentro de la casa. Entre las prendas femeninas informales se pueden mencionar: las blusas de manga corta, los escotes moderados, camisas deportivas, camisas tipo polo, suéteres deportivos, pantalones de lona, pantalones cortos, pantalones tipo licra o *leggings*, sudaderos, camisetas o tops, ropa de cuero, calcetas, tenis o zapatos deportivos, zapatos de tacón bajo o chinitas, sandalias, gorras o viseras.

Asimismo, para el caso de la vestimenta casual o profesional femenina, la escritora McCloskey, M. (2001, p.p. 26-31) explica ciertas reglas básicas y sencillas de poner en práctica al momento de utilizar dicho vestuario. Se utiliza comúnmente dentro de la oficina pero también se puede hacer uso de él en un evento que sea un tanto formal como una reunión de negocios o una despedida de soltera. Dentro del vestuario casual o informal se pueden mencionar las siguientes prendas:

- Blusa: se recomienda que la blusa sea cómoda, la manga puede ser larga o al nivel del codo. Las blusas de manga corta o camisetas se pueden usar en un ambiente profesional siempre y cuando se usen debajo de una chaqueta. Las blusas no deben tener un escote demasiado pronunciado, la tela no debe ser transparente o demasiado cortas. En cuanto al color de la blusa, este queda a discreción de cada persona, tomando en cuenta que los colores pastel, se deben dejar para las mujeres de piel morena, mientras que los colores fuertes se deben dejar para las mujeres de piel blanca.

- Falda o vestido: el punto clave en una falda o vestido es el largo. No debe ser demasiado corta, para dar un mal mensaje provocativo, y tampoco demasiado

larga, cayendo en lo anticuado. Así mismo, el largo de la falda va a depender de la estatura de la persona; una dama de baja estatura por ninguna razón debe usar faldas o vestidos demasiado largos. También es importante tomar en cuenta que la falda o vestido no quede muy ajustado. Las aberturas en las falsas o vestidos, también conocidos como pijazos, pueden darle un toque único a la prenda, siempre y cuando no sea demasiado pronunciados al punto de verse vulgar.

- Chaqueta, saco o *blazer*: esta es la prenda más versátil que se tiene en el armario de una mujer. Puede ser tanto formal como informal y se puede combinar tanto con un vestido, una blusa, un top e incluso con un pantalón de lona. La chaqueta debe quedar perfectamente entallada al cuerpo. Así mismo, las mangas pueden ser largas o al nivel del codo. Las chaquetas se pueden conseguir en una gran variedad de colores. Si se utiliza una blusa lisa, lo mejor es una chaqueta estampada, si la blusa tiene algún diseño, lo mejor es una chaqueta lisa y de un color neutro. También ésta, al igual que la blusa, se puede adornar con algún pañuelo o bufanda.

- Pantalón: debe quedar a la perfección, tanto en largo como en talle. Un pantalón demasiado ajustado puede transmitir un mensaje equivocado, es por ello los famosos *leggings* quedan descartados para el ámbito profesional. Se recomienda que al momento que se compra un pantalón, la persona se debe sentar y verificar si le quedan cómodos o con el talle correcto. En cuanto al largo, estos deben llegar justo al tobillo del pie por adelante y una pulgada más largo por la parte de atrás. De la misma manera que las prendas anteriores, el color del pantalón debe ser discreto y que combine con el resto del vestuario.

- Pañuelo o bufanda: este es un accesorio muy versátil, el cual no solo sirve para cubrirse del frío sino también le da un toque elegante y personalizado al conjunto. Existen muchas formas de color el pañuelo o la bufanda alrededor del cuello, esto claro, queda a discreción y gusto de cada quien.

- Joyas: las mujeres se caracterizan por usar más joyas que los caballeros, sin embargo, el uso de ellas no debe exagerar. Se debe usar solo lo indispensable como aretes de un tamaño moderado, argolla de matrimonio o, algún otro tipo de anillo, una pulsera poco llamativa, un collar que realce el cuello y

un reloj femenino si se desea. Lo mejor es aprender a combinar los accesorios que se tienen y no usarlos todos a la vez.

- Medias: no es una regla utilizarlas, sin embargo, éstas dan un toque de suavidad y elegancia a las piernas de una dama. Las medias deben ser de un tono natural y acorde al color de la piel. Como se mencionó anteriormente, las piernas siempre debe estar bien rasuradas o depiladas. Si se van a utilizar medias, se recomienda que se lleve un par extras por si éstas se rompen. Si se va a un evento de noche y el traje que se está utilizando es oscuro con zapatos negros, se puede optar por usar medias completamente negras, éstas le dan un toque de formalidad e importancia al atuendo.

- Zapatos: a pesar que existen muchos estilos, formas y colores, nada supera a un par de zapatos color negro de tacón tradicional; éstos son ideales para cualquier ocasión, tanto en la oficina como para un evento social. No se recomienda utilizar sandalias o tacones muy altos para eventos semi-formales. Las sandalias son informales y los tacones muy altos son formales. Para la oficina también se puede optar por zapatos bajos de color negro, completamente cerrados (siempre y cuando la empresa o círculo laboral lo permita). También, existe la posibilidad de sustituir los zapatos negros por un color café o beige, cuando éstos combinen con el resto del vestuario. Los colores llamativos o fuertes se deben dejar solo para las reuniones totalmente sociales. Cualquier zapato que se utilice, siempre debe estar limpio y en óptimas condiciones (si los zapatos tienen tacón, este deberá estar en las mismas condiciones).

- Bolso o cartera: por el contrario de los zapatos, se puede tener un número reducido de bolsos completamente combinables con todos los atuendos. Tener dos (uno de color negro y otro de color neutro), de buena calidad y de un tamaño acorde a la estatura de la persona es suficiente. Es importante darles un buen cuidado y mantenerlos limpios tanto por dentro como por fuera. Se recomienda no caer en el error que el bolso debe ser del mismo color que los zapatos. Un detalle importante, es tener todo ordenado dentro del bolso, esto da una imagen de profesionalismo y es más fácil encontrar todo lo que se lleva adentro.

En cuanto al vestuario femenino formal, es muy parecido al vestuario formal masculino, con ciertas reglas y prendas esenciales para este tipo de eventos importantes o únicos en la vida. El Manual de Etiqueta Profesional y Protocolo presentado por Montenegro, E. (s.f., p.238) explica que el vestuario formal de una dama está compuesto por los siguientes tres conjuntos:

- Vestido corto: cuando se hace referencia a un traje corto no es sinónimo de mini falda o algo indecente. El largo adecuado que debe tener un vestido corto es al nivel de la rodilla o un máximo de cinco centímetros arriba de la misma. Estos vestidos pueden ser utilizados para un evento de día, tarde o noche; lo que si se debe tomar en cuenta es el color, el cual depende de la hora del evento. El color beige o colores pastel deben ser utilizados en la mañana; colores tierra como el naranja o coral pueden ser utilizados por la tarde y colores oscuros como el azul marino y negro se deben dejar exclusivamente para la noche. Este tipo de vestidos es el ideal para eventos formales, oficiales y únicos como una boda, graduación, entre otros. Se recomienda que se utilicen zapatos lisos, de piel y con un tacón no muy alto. De igual forma el bolso con el que se debe acompañar es pequeño (tipo cartera de mano).

- Vestido cóctel: es el tradicional vestido corto pero específicamente utilizado en eventos que se llevan a cabo por la noche. Mientras que el vestido corto se utiliza para eventos especiales y algunas veces únicos, el vestido cóctel se utiliza para eventos formales un poco más comunes como una fiesta, una cena al aire libre o en el interior de un salón. El color que se sugiere para estos vestidos es principalmente el negro, pero también se puede escoger entre rojo, azul pavo, fucsia o gris. El vestido puede tener detalles especiales como pedrería, pequeños diamantes, bordados, encajes. Los zapatos deben combinar muy bien con el color del mismo, no es una regla que sean negro, más sí se recomienda que sean de tacón alto, con un toque de brillo o algún adorno. El tipo de bolso que combina con estos vestidos son los de piel, algún tipo de tela o con un tono metálico.

- Vestido largo: exclusivo para uso en la noche, en eventos de gala o altamente formales tales como una noche de premiación, en la opera, en actos

oficiales o actos honoríficos. En cuanto a los colores, siempre el negro es la mejor opción, sin embargo se puede elegir entre los tonos oscuros ya sea combinados o lisos. Si se desea resaltar el peinado, se puede utilizar una tiara o algún otro accesorio que lo haga ver más elegante. En cuanto a los zapatos, se recomienda que siempre sean altos y que al momento de comprar el vestido se haga con los zapatos puestos, ya que el largo debe llegar justo al ras de los mismos. En este caso, el bolso debe ser de tela o metal, no se recomienda usar bolsos de piel. .

5.8.5 Vestimenta para una entrevista de trabajo

Si se desea un trabajo serio y estable, se debe vestir adecuadamente, como un profesional listo y dispuesto a desempeñar un buen trabajo.

Montenegro, E. (s.f.), en su Manual de Etiqueta Profesional y Protocolo explica que la clave básica para seleccionar un buen vestuario en una entrevista es sentirse confiado y seguro con la ropa que se está usando, ya que esto se ve reflejado en la forma de hablar y comportarse ante el entrevistador. Si se usa una vestimenta con la que no se está cómodo o no queda bien, esta inseguridad es transmitida de forma inconsciente. Asimismo Montenegro (s.f., p.p. 248-251) aporta consejos específicos para los caballeros, damas y la selección correcta de los colores:

En el caso de los caballeros, se aconseja que utilicen un traje formal con saco, camisa blanca o un color claro, pantalón y zapatos formales. Todo debidamente limpio y la ropa planchada.

En el caso de las damas, se aconseja que de igual forma se opte por un pantalón y saco de tonalidad oscura y una blusa de tonalidad clara. Sin embargo, el pantalón no debe ser ajustado y mucho menos que sea pantalón de lona. También es aceptable utilizar falda con un saco, aunque algunas veces la falda tiende a ser incómoda. Los zapatos de tacón son indispensables, siempre y cuando el alto del tacón sea moderado.

En cuanto a la elección de los colores, tanto para el hombre como para la mujer, se aconseja que los trajes sean de colores oscuros como el gris, azul o negro. Ahora bien, para los accesorios como la blusa, la camisa o los adornos femeninos, se aconseja que sean colores claros como el blanco, crema o azul claro.

Una recomendación para el entrevistado es llamar al departamento de Reclutamiento de Personal o al departamento de Recursos Humanos y preguntar por el código de vestimenta que se requiere para los empleados de la empresa a la que se desea pertenecer. De esta manera el vestuario que se elija será e apropiado.

5.8.6. Vestimenta del intérprete

Al hacer mención de la profesión de los intérpretes en específico, se ha evidenciado que sus servicios pueden ser requeridos en distintas áreas de la sociedad. Una interpretación puede tomar lugar ya sea en una conversación entre presidentes de distintas naciones o en una conversación entre dos agricultores que hablen distintos idiomas. Dicho de otra manera, los temas en los que se puede necesitar una interpretación pueden surgir en cualquier ámbito y circunstancia.

Sin importar si se va a realizar una interpretación simultánea, donde el intérprete esta dentro de un cabina todo el tiempo, y dónde aparentemente nadie lo mira; o bien si se va a realizar una interpretación consecutiva, donde los ojos de todo el público están sobre el profesional; el vestuario siempre debe ser seleccionado cuidadosamente y estar en perfectas condiciones.

El intérprete profesional nunca sabe a qué situaciones o bajo qué condiciones va a trabajar. Es por ello, que a continuación se hace mención de las prendas tanto masculinas como femeninas que se debe utilizar ya sea en un evento formal o en uno informal (claro está, la selección del vestuario queda a

discreción de cada persona y puede seleccionar lo que mejor le convenga dependiendo del ámbito en el que se llevará a cabo la interpretación).

a) Vestimenta para una interpretación en un evento formal

Cuando se hace mención de un evento formal, es todo aquello que se va a llevar a cabo dentro de una oficina, teatro, un salón de eventos, una boda, graduación o celebración de 15 años; la formalidad en el vestuario del intérprete debe ser intachable, ya que la unión entre un trabajo de calidad y una imagen profesional da como resultado una interpretación perfecta.

Para las intérpretes aconseja:

- Utilizar un traje completo. Ya sea con pantalón o falda (con las medidas correctas) y un saco que combine a la perfección. Preferiblemente que sea de un solo color (azul marino, gris o negro). Si se desea un toque un tanto más alegre se pueden utilizar dos colores en el traje.

- Si se opta por utilizar pantalón, este debe quedar a la medida, es decir ni muy holgado y muy entallado. El largo debe quedar justo con el alto del tacón. Por ninguna razón es permitido que en un evento formal se usen pantalones de lona o pantalones cortos (aun si éstos son de tela).

- Se debe tener cuidado con la selección de telas en la vestimenta. Ya sea para el pantalón, falda, vestido o blusa; la tela no debe ser transparente en ningún área, lo recomendable es evitar este tipo de telas.

- Se debe evitar el uso excesivo de joyas o accesorios. Se deben evitar las joyas que producen sonidos o se chocan entre sí, ya que este sonido puede interferir con la interpretación.

- No se recomienda que se opte por un par de zapatos bajos pero tampoco demasiado altos. Lo recomendable es que el tacón tenga una medida entre cuatro o cinco centímetros, que sean cerrados y lo más cómodos posible.

- El maquillaje debe lucir natural, lo ideal es mantenerse fuera de la línea de lo extravagante y llamativo.

- Aunque el peinado no sea parte específico del vestuario, cabe mencionar que este debe ser lo más discreto posible. Se recomienda que se haga un pequeño recogido, ya que no es profesional tener el cabello sobre el rostro.

Por el otro lado, en el caso de los intérpretes se les aconseja:

- Utilizar traje completo, de un solo color y de preferencia con tonos oscuros como el gris, azul o negro.
- La camisa siempre debe ser de manga larga y de un color claro para hacer contraste con el color del traje.
- Lo mejor es que los calcetines hagan juego con el traje o bien con el color de la corbata.
- El cinturón debe estar en perfectas condiciones, hacer juego con el color del traje y evitar las hebillas grandes o llamativas.
- Al igual que con las mujeres, se debe evitar utilizar joyas. En el caso de los caballeros un reloj y la argolla de matrimonio (si se cuenta con una) son suficientes accesorios.
- El aspecto tanto del rostro como del cabello debe ir en armonía con el vestuario. El intérprete siempre debe estar debidamente rasurado y peinado.

b) Vestimenta para una interpretación en un evento informal

El intérprete profesional, en su vida laboral también se va enfrentar a eventos de índole informal. Usualmente este tipo de eventos se llevan a cabo al aire libre, en comunidades o aldeas, centros de salud o actividades de recreación. De igual manera, aunque el evento sea informal, el intérprete debe tener cuidado en la selección del vestuario.

A continuación se listan algunos consejos prácticos y útiles para seleccionar el vestuario en un evento de esta índole:

- Si se opta por utilizar pantalón de lona, estos deberán quedar a la medida..
- En el caso de las damas, se puede utiliza zapato bajo. Tanto para hombre como para mujeres los zapatos deportivos son aceptables solo si el evento lo permite.
- Las camisas o blusas tipo polo son las más aconsejables para este tipo de eventos, ya que son cómodas y un tanto formales.
- Se debe evitar utilizar mucha joyería, tanto para los caballeros como para las damas.

5.8.5 Combinación de Colores

Como ya se ha mencionado, la labor del intérprete profesional está vinculada con las relaciones multiculturales debido a que su función principal es conectar distintas culturas que cuentan con barreras lingüísticas. Es importante que el intérprete profesional conozca la cultura y nacionalidad de las personas con las que va a trabajar para que incluso la selección de colores en su vestuario sea la adecuada y correcta

Es por ello que a continuación, se detallan los colores más utilizados en prendas de vestir, su correcta combinación y el significado que cada color tiene diferentes países y culturas gracias al blog de Gunelius, S. (2007).

- Blanco: se recomienda que se combine solo con colores oscuros para lograr crear un contraste, lo ideal es usar este color solo en eventos de día. Para países como Alemania, Australia, Chile, España, Estados Unidos, Guatemala, Reino Unido y Venezuela, el color blanco es símbolo de pureza, tranquilidad, paz, salud y unidad. Sin embargo, para países como China y Rusia, el color blanco representa luto y mala suerte.
- Negro: se puede combinar fácilmente con la mayoría de los colores, mas no se recomienda que se combine con otros colores oscuros tales como el azul o el marrón. Así mismo, en países como Alemania, Chile, Estados Unidos,

Guatemala, México y Reino Unido, el color negro está asociado con la muerte, el luto, el duelo y la escasez. Por otro lado, para la cultura China representa inmortalidad y estabilidad; para India es símbolo de equilibrio y salud; y en Japón representa nobleza y experiencia.

- Gris: combina a la perfección con casi todos los colores (negro, azul, rojo, rosa, morado). La representación del color gris varía de cultura en cultura, por ejemplo para Alemania representa escasez; para Chile tristeza y melancolía; en Japón es símbolo de depresión; mientras que para Estados Unidos representa riqueza y lujo, para India humildad y para Israel es representación de madurez y sofisticación

- Azul: se puede combinar con negro, blanco, marrón, rojo, gris y beige. Existe una gran variedad de tonalidades de color azul; se recomienda que los claros, como el celeste o turquesa, se utilicen de día, mientras que los oscuros como el azul pavo o azul marino se utilicen específicamente de noche. En cuanto a la representación en distintos países es muy similar; para Alemania es símbolo de lealtad y honestidad; en Australia representa sabiduría y protección; en Chile es esperanza y constancia; para Israel representa todos los mandatos de Dios; para los españoles es símbolo de armonía y tranquilidad. Por otro lado, para Irlanda, Japón y el Reino Unido, el color azul representa el mundo femenino.

- Café o marrón: se puede combinar con colores tierra como zapote, naranja, verde, rosado y algunas veces con rojo o blanco. En países como Israel, Japón y México, el color café es símbolo de saber hacer negocios y buen control de los bienes materiales, mientras que para los rusos es representación de inferioridad y vulgaridad. El color café representa confianza, dignidad y sabiduría para los estadounidenses y para los chilenos. Por otro lado, en la India es representación de luto ya que se regresa a la tierra de dónde se nació.

5.9 Conducta profesional

Sin importar cual sea el ámbito donde la persona labora, la imagen profesional adecuada e ideal se logra a través de una personalidad genuina,

natural, cordial y con valores morales; sin dejar a un lado la higiene personal, la apariencia personal y el vestuario que se decida utilizar. Si se ponen en práctica todos los consejos dados anteriormente, se lograra obtener la imagen profesional perfecta.

5.9.1 Conducta profesional en el extranjero

Dentro del país de origen, la persona es un ciudadano más, un señor, una señora o un joven más dentro de una determinada sociedad; pero cuando se está fuera, la persona se convierte en un guatemalteco, mexicano, coreano; es decir, se convierte en alguien que representa a toda una nación y por lo tanto su comportamiento debe ser profesional. La manera ideal de lograr un comportamiento de esta calidad es estar informado sobre cultura a la que se va a visitar.

En el ámbito del intérprete profesional, es muy común que se tengan que hacer interpretaciones fuera del país de origen, muchas veces se debe viajar con el cliente u otras veces un cliente extranjero solicita los servicios de interpretación y el profesional debe viajar por su cuenta. Por esta razón, el intérprete debe saber cómo comportarse de forma profesional tanto en su país de origen, como también fuera del mismo.

McCloskey, M. (2001, p.p. 194-195) en su libro *Etiqueta para Profesionales* presenta algunas recomendaciones que se relacionan con el tema de viajar fuera del país de origen son:

- Evitar temas de conversación conflictivos como política, religión o costumbres específicas del otro país.
- Tomar en cuenta como se acostumbra a tratar a las personas en el país (ya sea de tú o de usted). Lo mejor siempre es tratar de usted hasta que se indique lo contrario.

- Si se está viajando con el cliente, se debe permitir que él lleve la conversación, y no hacer referencia a temas del trabajo o del evento en el que se va a participar si él no lo hace antes
- No utilizar frases o palabras propias de la nación de origen que nadie más entienda; hacer uso de un lenguaje estándar es lo más indicado.
- Evitar las expresiones cariñosas.
- No se recomienda que se imiten las costumbres o vestimentas de los otros paises, algunas veces esto puede ofender más que agradar.
- Es recomendable siempre llevar un traje formal por si se presenta un evento en el que se debe usar vestimenta de esta índole.
- Algunas veces se acostumbra a que los anfitriones ofrezcan platillos típicos a los extranjeros; lo mejor es no rechazar ninguna comida y probar por lo menos algunos bocados de los que se le ofrece.
- Sin duda alguna, el mejor consejo que se pueda dar es: si no se está seguro de algo, lo mejor es preguntar.

5.10 Entrevista de trabajo

Muchas personas tienen la idea errónea que al presentar una Hoja de Vida insuperable en una entrevista de trabajo les asegura el trabajo. Esto no es así, ya que lo que se presenta en el papel puede ser sorprendente pero si no se manifiesta en el comportamiento (buenos modales y normas de conducta).

Los aspectos tales como hacer preguntas de forma educada, saludar, vestirse de la forma correcta, entre otros, son aspectos de igual importancia que la preparación académica y profesional que una persona tiene.

La página oficial de *Job Center of Wisconsin* (s.f.) presenta los aspectos más importantes que se deben tomar en cuenta al momento de presentarse en una entrevista de trabajo:

- Lo más recomendable es empezar la entrevista de trabajo con un saludo cordial y amable (lo mejor es con un apretón de manos), el entrevistado debe empezar el saludo.

- Se recomienda establecer un diálogo entre ambas partes (entrevistado-entrevistador). Al momento de hablar, se debe hacer de forma clara y directa, utilizando un vocabulario adecuado y apropiado; así como hacer uso de la gramática exacta del idioma en el que se esté llevando a cabo la entrevista.

- Se debe ser discreto, entre menos se exponga la vida personal es mejor. Se recomienda limitarse a hablar solamente lo competente a la nueva empresa y al puesto de trabajo al que se está aplicando.

- Es importante escuchar atentamente cuando el entrevistador esté hablando ya que no se sabe en qué momento el entrevistador puede hacer una pregunta y el entrevistado no sepa que responder por la razón que no se estaba poniendo atención.

- Se recomienda que al momento que se entre a una entrevista de trabajo el celular permanezca apagado. Si se coloca en modo vibrador, aunque no molesta al entrevistador, causa duda en el entrevistado que puede distraerlo y perder la concentración de la información que está recibiendo.

- Lo mejor es siempre tratar al entrevistador de usted, sin importar el sexo o la edad que este tenga. El usted siempre muestra respeto e interés por la otra persona. Si el entrevistador indica que se le trate de tú, entonteces se puede hacer, pero hasta el momento que él o ella lo indique.

- Puntualidad: este aspecto debe ser tomando en cuenta en todas las áreas de trabajo y no solo para una entrevista. Sin embargo, llegar tarde a una entrevista de trabajo es una falta grave, no solo da la impresión que se es irresponsable y poco organizado sino también se hace perder el tiempo a la compañía a la que pretende aplicar a un empleo.

5.10.1 Hoja de Vida

La Hoja de Vida, también conocida como *Currículum Vitae*, explicado por el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (2011) como un término de origen latín que significa carrera de la vida o por sus siglas CV. Es un documento que engloba las experiencias educativas, laborales, así como datos personales que se presentan al momento de solicitar un empleo.

Cada persona puede incluir en su Hoja de Vida lo que mejor le parezca y la cantidad de información que desee. Sin embargo, el Manual para el Estudiante de la Fundación Empresarios Juveniles de Guatemala (2014, p.p. 25-26) da a conocer cierta información básica que se debe colocar en una Hoja de Vida:

- Datos personales: nombre completo (grande y visible), dirección de domicilio, fecha de nacimiento, edad actual, número de teléfono de casa/celular, y dirección de correo electrónico.
- Objetivo personal (opcional): este debe ser claro y conciso. En él se debe exponer el nivel académico, áreas de interés y ciertas metas que el aspirante tenga.
- Educación: lo que se recomienda es colocar el último lugar donde se estudió, grado académico obtenido en el establecimiento y la fecha en la que se culminaron los estudios. No se recomienda que se coloque todo el record estudiantil. Lo mejor es colocar solamente el nivel diversificado y universitario.
- Experiencia laboral: se recomienda que se coloque desde la más reciente hasta la más antigua. Se debe incluir nombre de la empresa, cantidad de años laborados, fecha de inicio o culminación, cargo o trabajo que desempeñaba, teléfono de la empresa y nombre del jefe inmediato.
- Conocimientos adicionales: si la persona tiene un conocimiento extra como por ejemplo en algún área tecnológica o manejo de algún software. También se puede incluir el nivel de inglés que se tenga o si se tiene la habilidad de hablar otro idioma.

- Referencias personales: se debe incluir como mínimo tres referencias personales con nombre completo, número de teléfono y correo electrónico. También se puede incluir parentesco y profesión del referido.

- Referencias laborales: al igual que en las referencias personales, se debe incluir como mínimo tres referencias laborales. Colocar nombre completo, número de teléfono, correo electrónico, nombre de la empresa para la que laboran y puesto que ocupan en la mencionada empresa.

- Fotografía: en la esquina superior izquierda o derecha de la primera página de la Hoja de Vida, se recomienda colocar una fotografía personal impresa, la fotografía no debe ser de cuerpo completo sino solamente donde se vea el rostro de la persona.

En Guatemala se acostumbra que la Hoja de Vida se acompañe con la fotocopia del Documento Personal de Identificación (DPI), cartas de referencias (personales y laborales) y antecedentes penales y policíacos recientes. Todo ello debe ser colocado en un folder tamaño carta (de preferencia de un color oscuro).

Asimismo, el manual mencionado anteriormente (2014, p.p. 23-24) presenta algunos consejos prácticos para la elaboración de una correcta y profesional Hoja de Vida:

- Realizar la Hoja de Vida en hojas color blanco, utilizando un tipo de letra simple y claro (se recomienda tipo de letra arial número 12).

- La Hoja de Vida no debe ser extensa. Basta con una página o dos como máximo. Se debe facilitar el trabajo presentando una Hoja de Vida clara, concisa y ordenada.

- Se debe colocar solo información verídica. Si no se está seguro de alguna fecha, nombre o información personal, lo mejor es no colocarla.

- Un apartado adicional que explique el porqué se desea estar en esa empresa puede dar una mejor impresión al entrevistador, ya que con esto se evidencia el interés que se tiene de ser parte de la compañía o establecimiento.

- Información como altura, peso, religión, orientación sexual o cualquier otra información muy personal no debe ser incluida en la Hoja de Vida.

- Se recomienda siempre revisar una o dos veces la Hoja de Vida antes de presentarlo en una entrevista. Ya sea para corregir errores (informativos, gramaticales u ortográficos) o bien para actualizar la información.

Puede que lo que se incluye en la Hoja de Vida no garantiza el puesto al que se está aplicando, pero sin duda alguna es la base escrita que se tiene sobre las cualidades y conocimientos de una persona. E incluso si no se obtiene el puesto de inmediato pero la empresa necesita a la persona más adelante, la Hoja de Vida será el medio por el cual se mantendrán en contacto ambas partes.

5.10.2 Tarjeta de Presentación

Se puede decir que la tarjeta de presentación es como una Hoja de Vida sumamente resumida. El contenido de esta útil herramienta de intercambio de información debe ser preciso y exacto para poder tener contacto con la persona. La escritora McCloskey, M. (2001, p.54) explica la información que ésta debe contener:

- Nombre completo.
- Cargo o título que posee, o bien, profesión a la que se dedica.
- Número de teléfono celular y de oficina y/o casa.
- Correo electrónico y/o dirección de página web.
- Si se pertenece a una empresa se debe incluir el logo y el nombre de la misma.

Una tarjeta de presentación puede ser muy útil y fácil de emplear, sin embargo, si no se sabe cuál es el momento preciso para entregarla, puede causar molestia e incluso puede ser visto como una falta de respeto. Asimismo, la escritora mencionada anteriormente, McCloskey, M (2001, p.55) proporciona ciertos consejos y recomendaciones para el uso de la tarjeta de presentación:

- Debe ser sencilla, de preferencia cuadrada o rectangular, de un material de buena calidad y de un tamaño estándar (3 ½" x 2").
- La tarjeta siempre debe estar actualizada y en perfectas condiciones, por lo que se recomienda mantenerlas en una cajita o en un apartado especial en la billetera para evitar que se doblen o manchen.
- A la persona que se le entrega debe tener el deseo de estar en comunicación, la tarjeta de presentación no debe ser entregada a la fuerza.
- Si se está en la mesa, compartiendo los alimentos, por ninguna razón se debe hacer entrega de tarjetas de presentación. Lo mejor es esperar al final y poderlas entregar a las personas que la solicitaron.
- Al momento que se recibe una tarjeta de esta índole, se debe tomar el tiempo de leerla y guárdala en un lugar apropiado (billetera, chaqueta o saco)..

En el caso de las tarjetas de presentación de los intérpretes profesionales, se recomienda que sean impresas en ambos lados. De un lado en el idioma materno y del otro lado en el idioma(s) con los que se trabaja. De este modo puede ser entregada a dos culturas distintas y le da un toque de profesionalismo y elegancia a la misma.

5.11 Reglas esenciales para el intérprete

El intérprete profesional no debe limitarse a solo tener un amplio conocimiento lingüístico, buena memoria y correcta pronunciación. También debe tomar en cuenta ciertas reglas esenciales que le permiten hacer un trabajo de calidad intelectual, moral y social; dejando no solo una unión entre dos culturas sino también una enseñanza de buen comportamiento a todos aquellos que lo vean. Estas reglas son las siguientes:

- Aplicar todas las normas y valores que se rigen en la etiqueta y protocolo.
- Mantener una actitud imparcial y neutral con ambas partes.

- No hacer ningún comentario con nadie (ni con otros clientes, ni colegas) sobre el tema que se interpretó y mucho menos la información a la que se tuvo acceso.

- No hacer preguntas que no vayan con el tema de la interpretación. Mucho menos hacer preguntas personales a los clientes.

- Vestir siempre como un profesional, adaptándose si es un evento formal o informal.

- Contar con una tarjeta de presentación y hacer uso de ella solamente si se lo solicitan.

- Llevar siempre un cuaderno para notas y un lapicero para anotar cualquier dato que se necesite.

- Tener previo conocimiento sobre el lugar en donde se llevará a cabo la interpretación. Tanto de la ubicación como de las instalaciones.

- En el caso de las damas, llevar un bolso, o en el caso de los caballeros, un pequeño portafolio. En el mismo debe llevar el cuaderno para notas, tarjetas de presentación, lapiceros, diccionarios y computadora portátil (si fuera necesario).

- Cuando el evento termine, se debe despedir de ambas partes con las que se trabajó, así como de las personas que estuvieron cercanas durante el evento.

CONCLUSIONES

1. Un manual es un documento que busca guiar a las personas en determinados temas. Un manual de etiqueta y protocolo da a conocer cada uno de los lineamientos que se deben tomar en cuenta en distintas situaciones que se presentan en cualquier sociedad.

2. La etiqueta ha tenido siempre la misma importancia con el pasar de los años y se ha ido adaptando a las distintas sociedades. El mayor impacto de la etiqueta en la actualidad es en el ámbito empresarial dónde se ha convertido en un valor agregado tanto en la imagen personal como empresarial.

3. El protocolo ha sido importante desde el principio de las sociedades. Actualmente cuenta con tres conceptos básicos que son: la urbanidad, el comportamiento amable hacia otras personas y la diplomacia, siendo estos conceptos la base fundamental de una sociedad con excelentes relaciones interpersonales.

4. La interpretación es una profesión social y multicultural ya que logra establecer la comunicación entre dos personas que no hablan el mismo idioma, es por ello que la labor del intérprete demanda altos niveles de conocimientos lingüísticos y culturales.

5. Es importante que el intérprete profesional de Guatemala cuente con un manual que lo ayude a saber la manera correcta de comportarse en diversas situaciones a las que se tenga que enfrentar en el desarrollo de su profesión, dándole a su trabajo un mayor alcance gracias a sus buenas relaciones interpersonales y comportamiento adecuado.

6. El desarrollo de una persona se rige por los valores que ponga en práctica tanto en el ámbito personal como laboral, y son estos valores los que lo ayudan a actuar correctamente en cualquier situación teniendo un impacto en su futuro

personal y profesional. El intérprete puede tener muchos conocimientos lingüísticos, gramaticales, culturales entre otros, pero nunca debe olvidar los valores y buenos modales.

7. La aplicación correcta de la etiqueta en las distintas áreas de la sociedad pueden beneficiar al profesional dando una buena impresión tanto al momento de realizar su trabajo como cuando interactúa con los demás.

8. Al tomar en cuenta ciertas reglas prácticas y esenciales para el desarrollo de la labor del intérprete lo ayudarán a realizar un trabajo de alto nivel profesional, no solo impartiendo sus conocimientos lingüísticos sino también sus valores morales y sociales.

RECOMENDACIONES

1. Todas las personas conozcan la importancia de un manual de etiqueta y protocolo, ya que éste es una guía práctica del comportamiento que se debe tener en cualquier ámbito de la sociedad.
2. Se haga uso de la etiqueta y se ponga en práctica los lineamientos que ésta establece en determinados momentos de la vida cotidiana.
3. En todo momento hacer uso de las reglas que el protocolo dicta dependiendo la situación en la que se esté.
4. La labor del intérprete profesional es de suma importancia ya que gracias a esta profesión se ha logrado la comunicación entre distintas culturas a pesar de las barreras lingüísticas.
5. Todo intérprete profesional de Guatemala cuente con la asistencia de un manual de etiqueta y protocolo haciendo uso del mismo para un beneficio propio y social.
6. Siempre se tenga presente los valores y el buen comportamiento, no solo cuando se está en el ámbito laboral sino en todo momento.
7. Se conozca cuál es la etiqueta correcta que se debe realizar en las distintas áreas de la vida cotidiana.
8. Se consideren las reglas esenciales presentadas en este manual para realizar un trabajo de interpretación con excelencia

ANEXO

GLOSARIO

A	
Abismal	Sinónimo del término incomprendible.
Abogacía	Profesión y ejercicio de abogado.
Abstenerse	Privarse de alguna cosa.
Acólito	En la Iglesia católica, persona que ayuda al sacerdote en el altar y puede administrar la Eucaristía.
Adorno	Lo que se pone para embellecer a personas o cosas.
Afectuoso	Amable y cariñoso en la forma de comportarse.
Afeitarse	Rasurar el pelo, especialmente el que crece en la cara.
Aflautado	Con forma parecida a una flauta.
Al ras	Casi tocando, casi al nivel de algo.
Alcalde	Persona que preside un ayuntamiento.
Alfiler	Clavillo metálico con punta en un extremo y cabecilla en el otro que sirve para sujetar unas cosas a otras, especialmente telas.
Almíbar	Azúcar disuelto en agua y espesado al fuego.
Ámbito	Esfera, campo de actividad
Ameritar	Sinónimo del término merecer.
Anexo	Unido o agregado a otra persona o cosa.
Apodo	Nombre que suele darse a una persona, en sustitución del propio, normalmente tomado de sus peculiaridades físicas o de alguna otra circunstancia.
Argolla	Anillo de matrimonio.
Armonía	Amistad y buena correspondencia.
Arremangar	Levantar, recoger hacia arriba las mangas o la ropa.
Arrogancia	Altanería, soberbia o sentimiento de superioridad ante los demás.
Articular	Pronunciar las palabras clara y distintamente.
Asas	Parte que sobresale del cuerpo de una vasija.
Atrocidad	Disparate, dicho o hecho temerario o necio que se sale de lo razonable y lo lícito.

Audiencia	Número de personas que reciben un mensaje a través de cualquier medio de comunicación.
Auriculares	En los aparatos telefónicos o receptores de sonido, parte o dispositivo que se aplica al oído para recibirlo.
Autoestima	Consideración, aprecio o valoración de uno mismo.
Autoría	Cualidad de autor.
B	
Babero	Prenda que se les pone a los niños, atada al cuello y que cae sobre el pecho, para evitar que se manchen.
Bien común	Utilidades, beneficios de todos los ciudadanos.
C	
Caballerosidad	Calidad y modo de actuar caballeroso.
Cabina	Cuarto pequeño, generalmente aislado, para usos muy diversos.
Cabo	Individuo de la clase de tropa superior al soldado.
Caldo	Líquido que resulta de cocer los alimentos en agua.
Campaña bélica	Campañas militares entre dos o más oponentes, en los que cada grupo intenta derrotar a los otros.
Caqui	Color que va desde el amarillo ocre al verde gris.
Cartera (clientes)	Conjunto de clientes con los que una empresa o persona suele trabajar.
Catador	Persona que se dedica profesionalmente a la cata, especialmente de vinos.
Catedrático	Profesor o profesora titular de la más alta plaza docente universitaria o de instituto.
Cautela	Precaución, reserva con que se hace algo.
Champán	Vino espumoso blanco o rosado, de origen francés.
Cincho	Faja ancha con que se suele ceñir y abrigar la cintura.
Cláusula	Cada una de las disposiciones o condiciones de un contrato, ley, tratado, etc.
Clic	Presión breve que se efectúa sobre el ratón de la computadora

	para que este actúe.
Colindar	Tener una casa, finca o lugar un límite común con otro.
Comandante	Jefe militar de categoría comprendida entre las de capitán y teniente corone.
Comensal	Cada una de las personas que comen en una misma mesa.
Competencia desleal	Actividades de dudosa honestidad que se realizan con el fin de aumentar las ganancias propias a costa de otros.
Cóncava	Curvo, tiene su parte más hundida en el centro, respecto de quien la mira.
Confiabilidad	Cualidad de confiable.
Consomé	Caldo que se hace cociendo carne o pescado y verduras en agua.
Contralor	Funcionario encargado de examinar los gastos públicos.
Contraparte	Persona o grupo de personas que se opone a otra en cualquier materia.
Contrarrestar	Neutralizar una cosa los efectos de otra.
Convenio	Pacto, acuerdo entre personas, organizaciones, instituciones, etc.
Corbatín	Corbata de lazo sin caída que suele abrocharse por detrás.
Cordura	Característica de la persona que es prudente y sensata.
Coronel	Jefe militar que dirige un regimiento, cuyo grado es inmediatamente inferior al de general.
Corte	Tribunal de justicia.
Cortesía	Demostración o acto con que se manifiesta atención, respeto o afecto.
Costumbre	Conjunto de inclinaciones y de usos que forman el carácter distintivo de una nación o de una persona.
Cretense	De Creta o relativo a esta isla griega del Mediterráneo.
Cultura	Conjunto de modos de vida y costumbres de una época o grupo social.
Currículum Vitae	Relación de los títulos, honores, cargos, trabajos realizados, que

	califican a una persona.
D	
Deontología	Ciencia o tratado de los deberes y normas éticas, en especial si conciernen al profesional de una rama determinada.
Derecho Internacional	Rama del derecho que regula las relaciones entre los Estados.
Descartar	Desechar, rechazar, no contar con algo o alguien.
Descifrar	Comprender o explicar algo oscuro y de difícil comprensión.
Desmoronar	Deshacer y arruinar las aglomeraciones de sustancias más o menos en cohesión.
Díacono	Ministro eclesiástico inmediatamente inferior al sacerdote.
Diestra	Lo que queda a la derecha.
Diplomacia	Ciencia dedicada al estudio y práctica de las relaciones internacionales entre Estados
Diputado	Persona nombrada por elección popular como representante en una cámara legislativa, internacional, nacional o provincial.
Directriz	Conjunto de instrucciones o normas generales para la ejecución de alguna cosa.
Discreción	Sensatez y tacto para hablar u obrar.
Domicilio	Lugar en que legalmente vive una persona.
Dorso	Revés o espalda de una cosa o persona.
E	
Eficacia	Capacidad para obrar o para conseguir un resultado determinado.
Eficaz	Que logra hacer efectivo un intento o propósito.
Élite	Minoría selecta y destacada en un ámbito social o en una actividad.
Embajador	Agente diplomático que representa oficialmente, en un país extranjero, al Estado, al jefe del mismo y al Gobierno.
Empleador	Quien emplea.

Encorvar	Doblar y torcer una cosa poniéndola curva.
Entallado	Hacer que una cosa se ajuste al talle o a la cintura.
Entonación	Modulación de la voz que acompaña a la secuencia de sonidos del habla, y que puede reflejar diferencias de sentido, de intención, de emoción y de origen del hablante.
Entreabierto	Abrir un poco o a medias.
Equidad	Cualidad que mueve a dar a cada uno lo que merece.
Erguirse	Sinónimo de los términos alzarse, elevarse.
Errónea	Que contiene error.
Estatuto	Norma, regla que tiene valor legal para un cuerpo, una asociación, etc.
Estipular	Convenir, concertar o acordar las condiciones de un trato.
Ética	Conjunto de normas morales que rigen la conducta humana.
Etimología	Origen de las palabras, de su forma y de su significado.
Etiqueta	Conjunto de los estilos, normas, usos y costumbres que se debe guardar en los actos públicos o solemnes.
Étnico	Relacionado o perteneciente a una etnia o a una raza.
Eucaristía	Sacramento de la Iglesia católica según el cual, mediante las palabras pronunciadas por el sacerdote, el pan y el vino se convierten en el cuerpo y la sangre de Cristo.
Exceptuar	Excluir a una persona o cosa de la generalidad o del grupo a que pertenece.
Exhalar	Acto cuando entra el aire, desde un medio exterior hacia el interior del organismo.
F	
Fajín	Ceñidor de seda que usan los generales y algunos funcionarios civiles como distintivo honorífico.
Faldón	Parte inferior de algunas prendas de vestir que cuelga desde la cintura.
Fenicio	De Fenicia, país del Asia antigua, o relativo a él.

Filología	Ciencia que estudia la lengua y la literatura de un pueblo a través de los textos escritos.
Filosofía	Ciencia que trata de la esencia, propiedades, causas y efectos de las cosas naturales.
Fiscal	Funcionario judicial que representa al Estado y se encarga de la acusación pública en los tribunales.
G	
Gemelos (mancuernas)	Accesorio que se coloca en los puños de las camisas.
Glamour	Atractivo, hechizo y fascinación.
Globalización	Tendencia de los mercados y de las empresas a extenderse, alcanzando una dimensión mundial que sobrepasa las fronteras nacionales.
Gremio	Conjunto de personas que tienen un mismo ejercicio, profesión o estado social.
Grosería	Descortesía, falta grave de atención o respeto.
Guarnición	Alimentos, generalmente hortalizas o legumbres, que acompañan al alimento principal.
Gubernamental	Perteneciente o relativo al gobierno del Estado.
H	
Hardware	Conjunto de elementos materiales que constituyen el soporte físico de una computadora.
Hebilla	Pieza de diversas formas, generalmente metálica, que sujeta la correa o cinta que pasa a través de ella gracias a un clavillo.
Hebra	Trozo de hilo o fibra.
Holgado	Ancho, amplio.
Honorarios	Retribución convenida por un trabajo en algunas profesiones liberales.
Hospitalario	Persona o lugar que recibe con agrado a los visitantes.
Hueco	Vacío, cóncavo.

I	
Idioma	Lengua de un pueblo o nación, o común a varios.
Idioma de origen	Lengua que se habla en el país de origen de determinada persona.
Idioma meta	Idioma para el cual cierta información es trasladada.
Imparcial	Que juzga o procede con imparcialidad.
Imperio	Organización política en la que un Estado extiende su poder sobre otros países.
Implacable	Que no se puede aplacar o templar.
Inculcar	Imbuir, infundir con firmeza en el ánimo de alguien una idea o sentimiento.
Inferir	Deducir una cosa de otra o extraer una conclusión.
Ingerir	Introducir alimentos, bebida o medicamentos en el estómago, a través de la boca.
Inhalar	Acto cuando sale el aire, desde el organismo hacia el exterior.
Inmigrante	Persona que llega a un país distinto del propio para establecerse en él.
Innato	Que ha nacido con el sujeto, no adquirido por educación ni experiencia.
Inodoro	Que no tiene olor.
Integridad	Sinónimo del los términos totalidad y plenitud.
Interpretación	Traducción de una lengua a otra, en especial cuando se hace de forma oral.
Involuntario	Que sucede sin ser causado por la voluntad de alguien.
Islam	Conjunto de dogmas y preceptos de la religión musulmana.
J	
Jerarquizar	Clasificar por grados o clases algunas cosas, organizar de forma jerárquica.
Jurisdiccional	De la jurisdicción o relativo a ella.

L	
Lasca	Trozo pequeño y delgado.
Leggings	Extranjerismo del idioma inglés, conocido en español como mallas (Prenda de vestir hecha de algún tejido de abrigo, parecida a las medias, que sube hasta la cintura).
Lengua materna	Primer idioma que aprende una persona, muchas veces enseñado por los padres.
Lona	Tela fuerte con la que se hacen velas, toldos, tiendas de campaña y prendas de vestir.
M	
Magistrado	Miembro de una sala de audiencia o del Tribunal Supremo de Justicia.
Malinterpretar	Interpretar algo o a alguien de forma incorrecta.
Mantequillera	Vasija en que se tiene o se sirve la mantequilla.
Manual	Libro que recoge lo esencial o básico de una materia.
Medias	Prenda de punto, nailon, etc., que llega hasta la rodilla o más arriba.
Memorándum	Informe en que se expone algo que debe tenerse en cuenta para una acción o en determinado asunto.
Milicia	Profesión y arte dedicada a la actividad militar y a la preparación de soldados para ella.
Mocasines	Calzado moderno sin tacón, cordones o hebillas.
Moral	De las acciones o conductas de las personas con respecto al bien y al mal, o relativo a ellas.
Mueca	Contorsión del rostro para expresar alguna emoción o para hacer burla.
N	
Nacionalsocialista	Pertenciente o relativo al nacionalsocialismo.
Náhuatl	Lengua hablada por los pueblos nahuas, impropriadamente llamada

	también azteca o mexicana.
Namaste	Saludo propio de la cultura india.
Nativo	Natural de un país o lugar.
Nato	Cualidad o defecto que se tiene desde que se nace.
Negocio internacional	Actividades comerciales que se desarrollan en más de un país .
Neutral	Que no se inclina por ninguna de las partes o alternativas que se oponen.
Nobleza	De ilustre linaje.
Nulo	Sinónimo de los términos incapaz e inepto.
O	
Obsoleto	Anticuado, inadecuado a las circunstancias actuales.
Optar	Aspirar a algo a lo que se tiene derecho según determinadas condiciones.
Orador	Persona que habla en público.
Ostentar	Poseer algo que da derecho a ciertas ventajas.
P	
Paladar	Gusto con que se percibe el sabor de los alimentos.
Palillo	Mondadientes de madera.
Parentesco	Relación o semejanza que existe entre las cosas.
Patillas	Mechón de pelo que crece por delante de las orejas, junto a las mejillas.
Peatón	Persona que camina o anda a pie, en contraposición a quien va en vehículo.
Penas	Castigo impuesto por la autoridad a quien ha cometido un delito.
Perjudicar	Ocasionar daño material o moral.
Pertinente	Que pertenece o se refiere a una cosa.
Pionero	Persona que da los primeros pasos en alguna actividad humana.
Plagio	Copia de una obra ajena que se presenta como propia.
Plazos	Término o tiempo señalado para una cosa.

Prefacio	Prólogo o introducción de un libro.
Presbiterio	Espacio que rodea el altar mayor de las iglesias hasta el pie de las gradas por donde se sube a él, que suele estar cercado por una reja.
Procedimiento	Método o sistema estructurado para ejecutar algunas cosas.
Prolongado	Hacer que dure una cosa más tiempo de lo normal.
Protocolo	Conjunto de reglas y ceremoniales que deben seguirse en ciertos actos o con ciertas personalidades.
Pulcro	Sinónimo de los términos limpio y aseado.
R	
Rabino	Doctor de la ley judía, encargado de interpretar las Sagradas Escrituras.
Rascar	Frotar una superficie con algo duro o áspero.
Rebuscado	Demasiado complicado o enrevesado.
Reciproco	Se expresa una acción que se ejerce simultáneamente entre dos sujetos.
Rector	Persona a cuyo cargo está el gobierno y mando de una comunidad o de una institución, especialmente de una universidad o centro de estudios superiores.
Redactor	Persona que se dedica a la redacción.
Relaciones interpersonales	Relaciones que se tiene en torno a la familia, matrimonio, amistades sociales y laborales.
Relé	Dispositivo que, intercalado en un circuito, produce determinadas modificaciones en el mismo o en otro conectado con él.
Reprimir	Contener, refrenar un impulso o un sentimiento.
Residuo	Parte que queda de un todo.
Restringir	Reducir, limitar, acotar.
Retentiva	Capacidad para retener las cosas en la memoria.
Retroalimentación	Conjunto de reacciones o respuestas que manifiesta un receptor

	respecto a la actuación del emisor, lo que es tenido en cuenta por este para cambiar o modificar su mensaje.
Reverendo	Se aplica a las dignidades eclesiásticas.
Rito	Conjunto de reglas establecidas para el culto y ceremonias religiosas.
Rol	Papel que desempeña una persona o grupo en cualquier actividad.
Rustico	Sinónimo de los términos tosco y grosero.
S	
Sacramento	En el catolicismo, signo sensible de un efecto interior y espiritual que Dios obra en las almas y es causante de gracia.
Salva	Saludo hecho con armas de fuego.
Salvedad	Advertencia, excepción que se emplea como excusa, descargo o limitación de lo que se expresa o se hace.
Sargento	Suboficial de categoría comprendida entre la de sargento y brigada.
Semiótica	Teoría general y ciencia que estudia los signos, sus relaciones y su significado.
Sentido común	Facultad de juzgar razonablemente las cosas.
Simpatía	Inclinación afectiva y amistosa entre personas, generalmente espontánea y mutua.
Simposios	Conferencia o reunión en que se examina y discute por los especialistas un determinado tema o asunto.
Sinagoga	Edificio en que se juntan los judíos a orar y a oír la doctrina de Moisés.
Síntoma	Señal, indicio de una cosa que está sucediendo o va a suceder.
Sobrenombre	Nombre calificativo con que se distingue especialmente a una persona.
Solapa	Parte del vestido correspondiente al pecho que suele ir doblada hacia fuera sobre la misma prenda de vestir.

Soldado	Persona que sirve en el ejército.
Solemnidad	Conjunto de requisitos legales para la validez de los otorgamientos testamentarios y de otros instrumentos que la ley denomina públicos.
Solidaridad	Adhesión circunstancial a la causa o a la empresa de otros.
Sorber	Beber aspirando.
Subdividir	Dividir una parte señalada por una división anterior.
Subordinado	Una persona que depende de otra.
Sutil	Sinónimo de los términos fino, delicado y tenue.
T	
Tarifa	Precio fijo estipulado oficialmente por un servicio o trabajo.
Temática	Tema o conjunto de temas contenidos en un asunto general.
Teniente	Oficial cuyo empleo es el inmediatamente inferior al de capitán.
Terminología	Conjunto de términos o vocablos propios de determinada profesión, ciencia o materia.
Tiara	Joyería femenina que se coloca sobre la cabeza.
Tipografía	Ciencia que explica cómo debe ser el diseño, forma y tamaño de letras y símbolos.
Traductología	Ciencia que estudia sistemáticamente la teoría, la descripción y la aplicación de la traducción y la interpretación.
Tuteo	Tratamiento en el cual se emplea la palabra “tú” para dirigirse a otras personas.
U	
Untar	Extender una materia, generalmente grasa, sobre una superficie.
Urbanidad	Corrección y cortesía en el trato con los demás.
Utensilio	Objeto de uso manual y frecuente,
V	
Vaivén	Balanceo, movimiento alternativo y sucesivo de un lado a otro.
Vajilla	Conjunto de los platos, fuentes y demás utensilios para el servicio de la mesa.

Verídico	Verdadero, o que tiene grandes posibilidades de serlo.
Versátil	Adaptable a muchas cosas o que tiene varias aplicaciones.
Versatilidad	Facilidad grande para el cambio, sobre todo de genio o carácter.
Vestuario	Prenda o conjunto de prendas con que se cubre el cuerpo.
Viáticos	Prevención, en especie o en dinero, de lo necesario para el sustento de quien hace un viaje.
Vínculo	Lo que ata, une o relaciona a las personas o las cosas.
Visera	Pieza independiente con la misma función que se sujeta a la cabeza por una cinta.
Vocalización	Ejercicio preparatorio que consiste en ejecutar, valiéndose de cualquiera de las vocales.
<p>Real Academia de la Lengua Española (2011). Diccionario en Línea (22º Edición). Disponible en http://www.rae.es/recursos/diccionarios/drae</p> <p>Kellogg, Michael (2014). WordReference.com. Florida, Estados Unidos. Disponible en http://www.wordreference.com/es/</p>	

REFERENCIAS

Administración Financiera Integrada Municipal de Guatemala. (2008). Modelo de Reglamento Administrativo. Guatemala.

Anónimo. (2013). *Seguridad y Salud Laboral OHSAS 18001*. Madrid: *British Standards Institution*. Recuperado de <http://www.bsigroup.es/es/certificacion-y-auditoria/Sistemas-de-gestion/estandares-esquemas/Seguridad-y-Salud-Laboral-OHSAS18001/>

Anónimo. (2014). *El Lenguaje de los Cubiertos*. Recuperado (s.f.), de: http://www.protocolo.org/social/la_mesa/el_lenguaje_de_los_cubiertos.html

Anónimo. (2014). *Etiqueta (código)*. Fundación Wikimedia, Inc. Recuperado (s.f.), de: [http://es.wikipedia.org/wiki/Etiqueta_\(c%C3%B3digo\)](http://es.wikipedia.org/wiki/Etiqueta_(c%C3%B3digo))

Apolinia, Ana. (2014). *Manual de Estilo*. Recuperado (s.f.), de: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Educaci%C3%B3n/55559333.html>

Batista, Dulce María. (2011). *Protocolo y Etiqueta Empresarial*. Recuperado (S.F), de: <http://es.slideshare.net/ferchocipry/protocolo-y-etiqueta-empresarial>

Carreño, Manuel Antonio. (1875). *Manual de Urbanidad y Buenas Maneras*. Venezuela. Recuperado (S.F), de: <https://archive.org/details/compendiodelmanu00carr>

Definición ABC. (2015), Diccionario en línea. Disponible en: <http://www.definicionabc.com/>

Divas, Luzy, López, Andrea, Ramírez, Alejandra, Ortiz, Thany (2012). *Manual de Etiqueta y Protocolo*. Revista de la Escuela de Ciencias Lingüísticas de la Universidad de San Carlos de Guatemala. (2° Edición).

Divas, Luzy, López, Andrea, Vásquez, Eugenia, Ortiz, Thany. (2013). *Reglas y Costumbres Protocolares en la Empresa*. Revista de la Escuela de Ciencias Lingüísticas de la Universidad de San Carlos de Guatemala. (3° Edición).

Ederlyn, Romeo. (2011). *Manual de Usuario*. Recuperado (s.f.), de: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Manual-De-Usuario/2962456.html>

Empresarios Juveniles de Guatemala. (2014). *Manual para el estudiante*. Guatemala.

Enciclopedia Universal Ilustrada Europeo Americana. (2011). Diccionario en línea. Recuperado (s.f.), de <http://www.filosofia.org/enc/eui/eui.htm>

Geribeth. (2011). *Tipos de Manuales*. Recuperado (s.f.), de: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Tipos-De-Manuales/2705998.html>

Gunelius, Susan. (2007). *Significado del Color alrededor del Mundo*. Recuperado (s.f.), de: <http://www.everyjoe.com/2007/09/23/news/color-meanings-around-the-world/>

Gutiérrez, Juan David (2015). *Interpretación consecutiva e interpretación simultánea: Características y diferencias de estos dos tipos de interpretación* Recuperado (s.f.), de: <http://traduccion.about.com/od/interpretacion/a/Interpretacion-Consecutiva-E-Interpretacion-Simultanea.htm>

Gutiérrez, Tatiana. (2014). *4 pasos para elaborar un manual de procedimientos*. Recuperado (s.f.), de: <http://www.altonivel.com.mx/41737-manual-de-procedimiento-el-exito-de-las-empresas.html>

Hobart-Burela. M. (2008). *Diseño y Construcción de Cabinas para Interpretación Simultánea*. Suiza, Ginebra. Recuperado (S.F), de: [http://espaic.es/descargas/Diseno y construccion de cabinas.pdf](http://espaic.es/descargas/Diseno_y_construccion_de_cabinas.pdf)

Instituto de Investigaciones Jurídicas de Guatemala. (2011). *Manual de Derecho del Trabajo*. Guatemala: Serviprensa.

Instituto Técnico de Capacitación y Productividad –INTECAP- de Guatemala. (2008). *Manual Técnico de Etiqueta y Protocolo*. Guatemala.

Kellogg, Michael (2014). WordReference.com. Florida, Estados Unidos. Disponible en: <http://www.wordreference.com/es/>

Kelly, Nataly. (2014). *Telephone Interpreting: a comprehensive guide to the profession*. Recuperado (s.f.), de: http://www.pacificinterpreters.com/docs/resources/telephone_interpreting_nataly_kelly.pdf

Kuhler, Luz Elena. (2005). *La Profesión del Intérprete*. Recuperado (s.f.), de: <http://www.proz.com/translation-articles/articles/482/1/La-Profesi%C3%B3n-de-Interprete>

Leiva Escobar, Jeanne. (2006). *Aplicación del Protocolo en el Ceremonial Diplomático, Guía para Comunicadores Sociales*. Guatemala, Guatemala. Recuperado (s.f.), de: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16_0014.pdf

Llorente, Jorge. (s.f.) *Religión: tipos*. España. Recuperado (s.f.), de: http://html.rincondelvago.com/religion_tipos.html

McCloskey, Margot. (2001). *Etiqueta para Profesionales*. Bogotá, Colombia: Norma.

Mestre, Rodrigo (2009). *Carta Variada*. Barcelona, España. Recuperado (s.f.), de: <http://www.cartavariada.com/cata-catadores-enologos-y-sommeliers-la-subjetividad-en-el-moderno-mundo-del-vino#.Vg4aJvIViko>

Montenegro, Elena Margarita. (s.f.) *Manual de Etiqueta Profesional y Protocolo*. El Salvador. Recuperado (s.f.), de: <http://www.wisis.ufg.edu.sv/www.wisis/documentos/TE/378-M777d/378-M777d-Capitulo%20IV.pdf>

Parra Chacón, Graciela. (2010). *Historia de la Etiqueta y el Protocolo*. Recuperado (s.f.), de: <http://gt.globedia.com/historia-etiqueta-protolo>

Pava, Paula. (2010). *Breve historia de la traducción e interpretación*. España. Recuperado (s.f.), de: <http://paulaps13.blogspot.com/2010/07/breve-historia-de-la-traduccion-e.html>

Pellini, Claudio. (s.f.). *Los Valores Humanos*. Buenos Aires, Argentina. Recuperado (s.f.), de: <http://www.portalplanetasedna.com.ar/valores.html>

Pérez Chirino, Isabel. (2013). *Protocolo Eclesiástico y Militar*. España, Madrid. Recuperado (s.f.), de: <http://protocoloeclasiasticoymilitar.blogspot.com/>

Peschel, Amanda. (2006). *Técnicas de Interpretación*. Recuperado (s.f.), de: <http://www.dolmetschen.de/espanol/que-hace-un-interprete-tecnicas.html>

Portillo Cabrera, Carlos. (2003). *Reformas a la Ley del Ceremonial Diplomático. Decreto N° 07-2003*. Guatemala, Guatemala. Recuperado (s.f.), de: <http://www.oj.gob.gt/es/queesoj/estructuraoj/unidadesadministrativas/centroanalisis/documentacionjudicial/cds/CDs%20leyes/2003/Leyes%20en%20PDF/Decretos%202003/Decreto%2007-2003.pdf>

Real Academia de la Lengua Española (2011). Diccionario en Línea. Disponible en: <http://www.rae.es/recursos/diccionarios/drae>

Reyes Loredo. R. (s.f.). *Historia de la Traducción y la Interpretación Simultánea*. México. Recuperado (s.f.), de: <http://traduquilo-traduccion.es/jimdo.com/historia-de-la-traduccion-y-lainterpretacion-simultanea/>

Rosa, María. (2013). *Protocolo Deportivo*. Recuperado (s.f.), de: <http://protocolodeportivoenlared.blogspot.com/>

Siminds, Gabriela. (1991). *La Seguridad Industrial, su administración*. México: Alfaomega.

Universidad Pedagógica de Buenos Aires, Argentina (2011). *Manual de Estilo*. Recuperado (s.f.), de: <http://unipe.edu.ar/wp-content/uploads/2012/08/Manual-de-estilo-periodico.pdf>

Urriola, Antonio (2011). *Manual Técnico*. Recuperado (s.f.), de: <http://manualtecnico.blogspot.com/>

Veroona, Daniela. (2012). *Manuales Administrativos*. Recuperado (s.f.), de: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Manuales-Adm/4069039.html>

Zabala, Yessica. (2013). *Manuales*. Recuperado (s.f.), de:
<http://www.buenastareas.com/ensayos/Manuales/23646246.html>