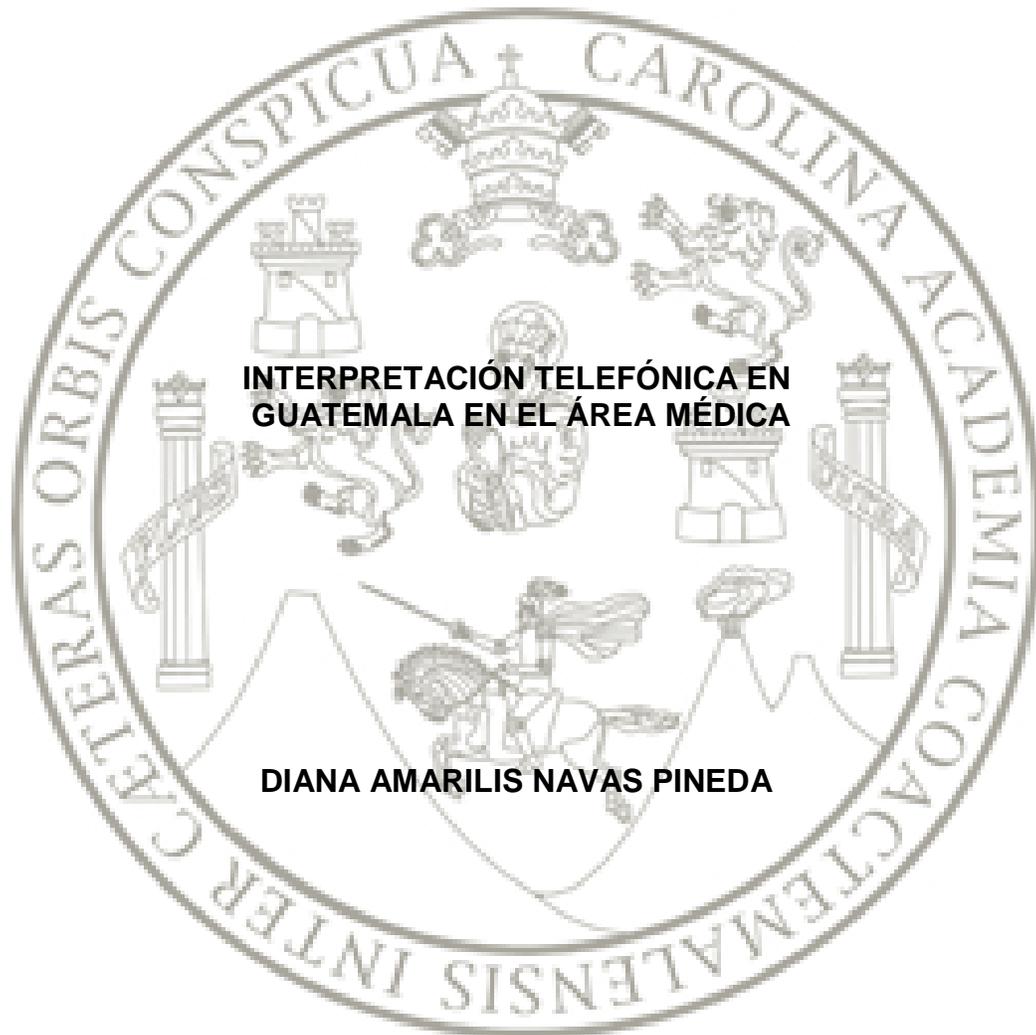


UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS LINGÜÍSTICAS



**INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA EN
GUATEMALA EN EL ÁREA MÉDICA**

DIANA AMARILIS NAVAS PINEDA

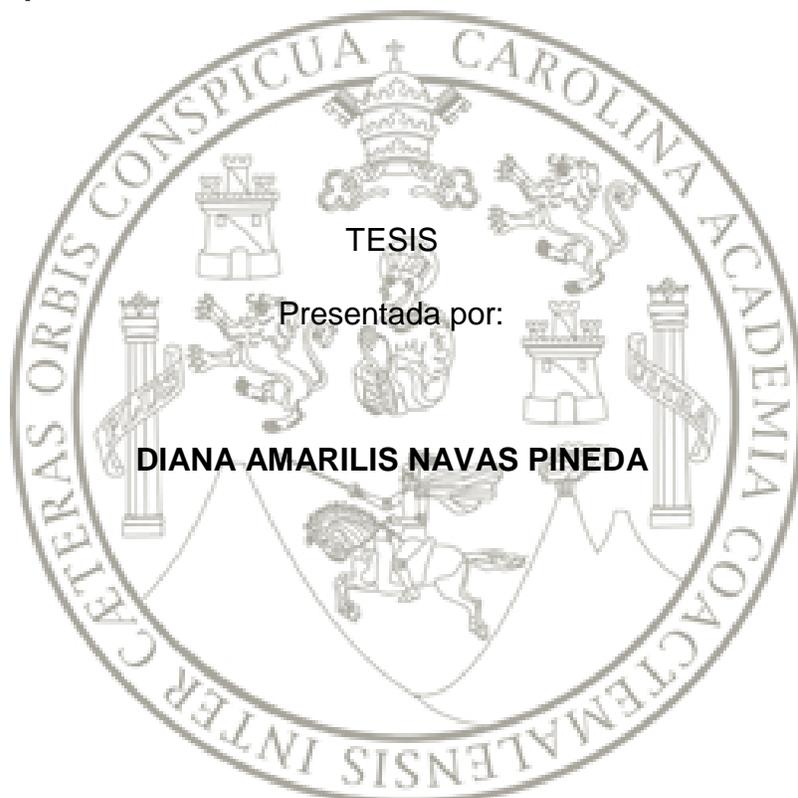
**LICENCIATURA EN CIENCIAS LINGÜÍSTICAS CON ESPECIALIDAD EN
TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN**

GUATEMALA, OCTUBRE DE 2015

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS LINGÜÍSTICAS

Interpretación Telefónica en Guatemala en el Área Médica



Asesorada por:

Licenciada Diana Maribel Girard Luna

Al conferírsele el título de

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

Guatemala, octubre de 2015

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS LINGÜÍSTICAS



RECTOR

Doctor 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 Ludvin del Cid López |



Guatemala, 15 de enero de 2016

TESIS TITULADA:

"INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA
EN GUATEMALA EN EL ÁREA
MÉDICA".

DESARROLLADO POR LA ESTUDIANTE:

Diana Amarilis Navas Pineda
Carné: 201013698

EVALUADO POR LOS PROFESIONALES:

| |
|---------------------|
| Licda. Diana Girard |
| Licda. Mabel Silva |
| Lic. Raúl Ovalle |

Las Autoridades y los examinadores 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. Diana Girard
ASESORA/EXAMINADORA

Licda. Mabel Silva
EXAMINADORA

Lic. Raúl Ovalle
EXAMINADOR

Dra. Evelyn Masaya
SECRETARIA ACADÉMICA

IMPRÍMASE

Ing. Agr. José Humberto Calderón Díaz
DIRECTOR



DEDICATORIA

A Dios: Por mi vida, por bendecirme grandemente, por darme la oportunidad de llegar a este punto de mi carrera profesional y porque sin él nada sería posible.

A Mamá María: Por interceder por mí y por acompañarme siempre en el ir y venir de la universidad.

A mis padres: Sonia Pineda: gracias madre mía por todo tu esfuerzo para que pudiera llegar a la meta, por acompañarme y estar conmigo siempre, por apoyarme y creer en mí.

Haroldo Navas: gracias por apoyarme en mi carrera y por estar pendiente para que nada me faltara.

LOS AMO CON TODO MI CORAZÓN.

A mis hermanos: Vinicio: gracias por enseñarme a ser perseverante, gracias por enseñarme a luchar por lo que quiero, sabes que te admiro mucho.

Javier gracias por ser como eres, gracias por darle alegría a mi vida, aún en los momentos más estresantes y serios.

Mis diseñadores gráficos gracias por darle color a mi carrera universitaria, los amo.

A mis hermanas: Eva y Daniela gracias por recordarme a la niña que llevo dentro y gracias por estar en todo momento apoyándome.

A mi novio: Gracias por tu amor, por tu ayuda, por estar conmigo en esta etapa de mi vida, gracias por tu paciencia y por tus consejos.

A mi eco: Gracias por sus oraciones y por darme ánimos en todo momento, en especial a Claudia Morales y Aida Pinel.

A mis amigas: Gracias por compartir este logro conmigo, sin ustedes la universidad no hubiera sido lo misma, en especial a Adriana, Andrea, Dina, Pili y Pame.

A mis profesores: Gracias a todos por compartir sus conocimientos, en especial a Licda. Diana Girard e Ing. Raúl Ovalle.

A la Universidad de San Carlos de Guatemala y a la Escuela de Ciencias Lingüísticas:

Mi casa de estudios.
Infinitas gracias.

ÍNDICE

CONTENIDO

| | |
|--------------------------------------|------|
| Resumen | i |
| <i>Abstract</i> | iii |
| I. Introducción | iv |
| II. Planteamiento del Problema | v |
| III. Justificación | vi |
| IV. Objetivos | vii |
| a. Objetivo General | vii |
| b. Objetivos Específicos | vii |
| V. Metodología | viii |
| VI. Delimitación | x |

CAPÍTULO I

| | |
|---|----|
| 1. Interpretación | 11 |
| 1.1 Concepto | 11 |
| 1.1.1 Clasificación | 12 |
| a. Interpretación simultánea | 12 |
| b. Interpretación consecutiva | 13 |
| c. Interpretación de susurro | 17 |
| d. Interpretación bilateral o de enlace | 17 |
| e. Interpretación de lenguaje de señas | 18 |
| f. Traducción a la vista | 18 |
| g. Interpretación telefónica | 19 |
| h. Interpretación en televisión | 19 |
| i. Interpretación de conferencias | 20 |
| j. Interpretación de videoconferencias | 21 |
| k. Interpretación de transcripción de grabaciones y de escuchas telefónicas | 22 |

CAPÍTULO II

| | |
|--|----|
| 2. Interpretación Telefónica | 23 |
| 2.1 Definición | 23 |
| 2.2 Antecedentes | 24 |
| 2.3 Mecanismo | 26 |
| 2.4 Equipo | 27 |
| 2.5 Ventajas y desventajas contar con equipo propio | 31 |
| 2.6 Problemas con los que se enfrenta un intérprete telefónico | 32 |

CAPÍTULO III

| | |
|---|----|
| 3. Perfil del Intérprete Telefónico en el Área Médica | 35 |
| 3.1 Competencias | 36 |
| a. Competencia del conocimiento | 36 |
| b. Competencia lingüística | 38 |
| c. Competencia extralingüística | 39 |
| d. Competencia tecnológica | 40 |
| e. Competencia auditiva | 40 |
| f. Competencia terminológica | 41 |
| 3.2 Habilidades..... | 41 |
| a. Interpretación consecutiva bilateral | 42 |
| b. Toma de notas | 42 |
| c. Retención de información | 42 |
| d. Atención de lo que se escucha..... | 42 |
| e. Entonación | 42 |
| f. Respiración adecuada | 43 |
| g. Volumen | 43 |
| h. Orden en la conversación | 43 |
| i. Distracciones | 43 |
| j. Entendimiento del mensaje implícito y explícito | 44 |
| 3.3 Protocolo básico de un intérprete telefónico..... | 45 |

| | |
|--|----|
| a. Uso de la primera persona del singular | 45 |
| b. Adición, omisión y sustitución de la información..... | 45 |
| c. Tono, registro y estilo | 46 |
| d. Aclaraciones | 46 |

CAPÍTULO IV

| | |
|--|----|
| 4. Ética del Intérprete Telefónico en el Área Médica | 48 |
| 4.1 Concepto | 48 |
| 4.2 Códigos de Ética para intérpretes médicos | 49 |
| 4.3 Principios Éticos | 52 |

CAPÍTULO V

| | |
|---|----|
| 5. Interpretación Telefónica en Guatemala | 55 |
| 5.1 Análisis de las encuestas | 57 |
| a. Empresas a nivel guatemalteco | 57 |
| b. Empresas a nivel internacional | 61 |
| c. Intérpretes telefónicos guatemaltecos | 62 |
| 5.2 Análisis e interpretación de los resultados | 69 |
| a. Empresas contratistas a nivel internacional | 70 |
| b. Empresas contratistas a nivel nacional | 76 |
| Conclusiones | 80 |
| Recomendaciones | 82 |
| Bibliografía | 83 |
| Anexo | 92 |

RESUMEN

La Interpretación es la habilidad de comprender un mensaje que es escuchado en un idioma para luego transmitirlo de manera oral a otro. Para llevar a cabo una interpretación en la que todas las partes entiendan, el intérprete necesita comprender lo que se habla en la lengua origen para poder así formular su interpretación.

Existen diferentes modalidades de interpretación entre ellas se encuentran la simultánea, la consecutiva, la traducción a la vista, la interpretación telefónica, la de conferencias, entre otras.

La interpretación telefónica es una modalidad nueva de interpretación que consiste en interpretar un mensaje a través del teléfono. El intérprete telefónico tiene características específicas que lo distinguen de las otras profesiones. Por lo tanto, existe un perfil para este tipo de intérpretes.

Un perfil profesional sirve de guía y en él se encuentran las bases de lo que se espera o se busca de una persona en particular para un puesto determinado.

En la interpretación médica, el intérprete se enfrenta a una diversidad de circunstancias donde se ven reflejados sus valores morales y éticos. Por consiguiente, es importante conocer todo lo referente a la ética de la misma.

En Guatemala la interpretación telefónica empieza a darse a conocer, sin embargo, no existe documentación sobre ésta. Esto motivó la presente investigación, con el fin de dar a conocer cómo se encuentra el mercado laboral de la interpretación telefónica en el área médica en Guatemala.

PALABRAS CLAVE: interpretación, interpretación telefónica, interpretación consecutiva, free lance, traducción a la vista, comunicación, ética, área médica, confidencialidad e imparcialidad.

ABSTRACT

Interpreting is the ability to understand a message that is heard in one language and then transmitted orally into another. To carry out an interpretation in which all parties understand, the interpreter needs to understand what is being said in the source language to formulate his or her interpretation.

There are different interpretation techniques such as simultaneous, consecutive, sight translation, telephone, and conference, among others.

Telephone interpreting is a new technique in the interpretation field; it is when an interpreter transmits a message via telephone. The telephone interpreter has specific characteristics that distinguish him from other professions. Therefore, there is a profile for these interpreters.

A professional profile is used as a guide and model for the competences expected or looked for in a person for a specific position.

In medical interpreting, the interpreter is facing a variety of circumstances in which his or her moral and ethical values are reflected. As a result, it is important to know everything about the ethics of it.

Telephone interpretation in Guatemala begins to be known, but there is no documentation of it. Consequently, an investigation was carried out in order to know how the labor market is in health care telephone interpreting in Guatemala.

KEY WORDS: *interpretation, telephone interpreting, consecutive interpretation, freelance, sight translation, ethics, health care, confidentiality and impartiality.*

I. INTRODUCCIÓN

Para todo ser humano el poder comunicarse es vital para su existencia, si no lo hiciera no podría transmitir sus ideas, pensamientos ni sentimientos. Para poder hacerlo éste utiliza diferentes medios de comunicación entre los cuales se mencionan los siguientes: los que están destinados para varias personas como la televisión, radio, internet, periódicos; otros destinados para una persona como las cartas, el teléfono o celular. Independientemente de cual sea el canal con que se comunique el ser humano, lo importante es que éste logre alcanzar su objetivo de poder expresarse. Existen diferentes obstáculos por lo cuales éste no logra comunicarse en ciertas situaciones, una de ellas es por no saber el idioma que el emisor utiliza para poder expresarse. Cuando el ser humano no logra el objetivo de poder comunicarse, existen diferentes alternativas que éste puede tomar en cuenta entre las cuales se menciona el uso de un intérprete para poder llevar a cabo la comunicación.

Hoy en día, los intérpretes están disponibles ya sea de forma física, por videoconferencias o vía telefónica. Por lo tanto, en el área médica se da muy a menudo este tipo de obstáculos, el de no poder comunicarse por la barrera del idioma. Un intérprete telefónico está disponible 24 horas al día, los 7 días de la semana, ayudando a médicos y pacientes para poder comunicarse de manera fiel en cualquiera de las situaciones en que fuese requerido. En este trabajo de investigación se dará a conocer todo lo referente a la interpretación telefónica en Guatemala en el área médica.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En Guatemala no se cuenta con información relacionada a la interpretación telefónica en el área médica, de igual manera no se conoce el equipo a utilizar en este tipo de interpretación, por lo tanto surge un problema al no contar con este tipo de información, que es de gran importancia para todo intérprete tanto en formación como para todo intérprete interesado en laborar en esta nueva área de la interpretación.

En la interpretación telefónica es donde se acentúa más el reto del intérprete, y éste puede ser mayor ya que en varios de los casos tiene poca o nula la visibilidad de las partes a interpretar. Los avances en la tecnología han permitido que la interpretación telefónica sea otra opción más en la que el intérprete puede laborar.

Por tal motivo, se propone resolver el problema dando a conocer sobre la interpretación telefónica, el mecanismo y equipo necesario para que ésta se realice. De igual manera su campo laboral en el territorio guatemalteco.

III. JUSTIFICACIÓN

Los traductores e intérpretes guatemaltecos necesitan conocer todas las modalidades de su profesión, la interpretación telefónica es una nueva modalidad, y por tal motivo en este país se precisa que se realicen estudios referente a como se encuentra ésta hoy en día. Por lo tanto, este trabajo de investigación persigue aportar información sobre cómo se encuentra la interpretación telefónica en Guatemala en el área médica.

Esta investigación es importante ya que se dan a conocer todos los lineamientos que se necesitan para que se lleve a cabo la comunicación utilizando el sistema telefónico. Se detallan los estándares que un intérprete telefónico debe seguir, al aplicar códigos de ética en su profesión.

Se proporciona un listado de las diferentes empresas que contratan a intérpretes telefónicos en el área médica, de esta manera se verán beneficiados los estudiantes de la Escuela de Ciencias Lingüísticas, ya que los mismos pueden laborar en estas empresas, ponen en práctica lo aprendido en clase y pueden apoyarse en la acumulación de horas para su práctica supervisada. De igual manera se verán beneficiados todos los profesionales interesados en laborar en la interpretación telefónica.

IV. OBJETIVOS

a. GENERAL

- Determinar el campo de la interpretación telefónica en Guatemala en el área médica.

b. ESPECÍFICOS

- Detallar los conceptos y clasificación de la interpretación.
- Describir a la interpretación telefónica.
- Definir el perfil idóneo para un intérprete telefónico en el área médica.
- Aplicar códigos de ética para el intérprete telefónico en el área médica.
- Dar a conocer cómo se encuentra el mercado laboral de la interpretación telefónica en Guatemala en el área médica.

V. METODOLOGÍA

Debido a que la finalidad de este trabajo de investigación es determinar el campo de la interpretación telefónica en Guatemala en el área médica, para llevar a cabo dicho objetivo se utilizó el método de investigación cualitativa y cuantitativa.

Es de carácter cualitativo ya que se realizaron interpretaciones y análisis de los resultados obtenidos mediante encuestas y correos electrónicos, apoyándose de una investigación documental, que recogió información por medio de datos de fuentes bibliográficas y electrónicas relacionadas a la interpretación telefónica. Se elaboró un marco teórico conceptual para formar un cuerpo de ideas sobre el objeto de estudio de esta investigación de campo, permitiendo la organización lógica de los datos a investigarse y así poder dar a conocer los tipos de interpretación con sus respectivos conceptos y detallar el perfil idóneo para un intérprete telefónico en el área médica, explicando sus habilidades y competencias.

Es de carácter cuantitativo debido a que se midieron los porcentajes obtenidos por medio de la encuesta realizada a varias entidades. En total se enviaron 50 solicitudes de encuestas a empresas que brindan el servicio de interpretación telefónica, de las cuales fueron respondidas tres, por tal motivo se optó por enviar 47 correos electrónicos con la interrogante del objetivo de este trabajo de investigación, de éstos se obtuvieron 14 respuestas.

Se contó en este trabajo de investigación con la colaboración de intérpretes guatemaltecos que han laborado en el campo de la interpretación telefónica, los mismos constituyeron la muestra en las encuestas realizadas.

VI. DELIMITACIÓN

a. Delimitación geográfica

El ámbito geográfico de este trabajo de investigación es en el área del territorio guatemalteco. Sin embargo, se tomó en cuenta para la realización de las encuestas los siguientes países: Estados Unidos de América, Alemania, Reino Unido, España, Australia y Nueva Zelanda debido a que es en estos países donde la interpretación telefónica ha tenido un gran manejo de la misma.

b. Delimitación temporal

Este trabajo de investigación se realizó en los meses de mayo a octubre del año 2015. Meses en los que se recopiló, interpretó y analizó los datos e información obtenida por medio de las diferentes fuentes investigativas.

CAPÍTULO I

1. Interpretación

Tanto la traducción como la interpretación son utilizadas para poder comunicarse entre partes que emplean distintos idiomas, la diferencia es que la traducción es un proceso escrito y la interpretación es oral. Para fines de este trabajo de investigación se detalla el concepto de interpretación y su clasificación.

1.1 Concepto

La interpretación es *“when one person translates orally what he or she hears into another language”*. (Phelan, 2001. p. 6). (Cuando una persona traduce de forma oral lo que escucha a otro idioma, traducción por Diana Navas).

Para la autora de este trabajo de investigación la interpretación es la habilidad de comprender un mensaje que es escuchado en un idioma para luego transmitirlo de manera oral a otro. El idioma al que se interpreta se le llama lengua meta (LM) y el idioma del que se interpreta se llama lengua origen (LO). En otras palabras es transmitir un mensaje de manera verbal de forma inmediata o pausada de una lengua a otra.

La interpretación se distingue de la traducción porque en ella no se sabe ciertamente lo que se va a decir por parte del orador, éste en algunas ocasiones dependiendo de su cultura y nacionalidad habla con ironías, bromas y sarcasmo. Mientras que en la traducción, se tiene más tiempo para pensar de qué manera se traducen estos tipos de desafíos.

Por tanto, para llevar a cabo una interpretación en la que todas las partes entiendan, el intérprete necesita comprender lo que se habla en la lengua origen

para poder así formular su interpretación y dar el mensaje de acuerdo a su lengua meta.

1.1.1 Clasificación

La interpretación dependiendo de la situación y/o necesidad de la misma, puede llevarse a cabo en diferentes modalidades. Phelan (2001. p.6) presenta las siguientes técnicas de interpretación: simultánea, consecutiva, susurro, bilateral o de enlace, lenguaje de señas, traducción a la vista, interpretación telefónica, televisiva, de conferencias, de videoconferencias y transcripción de grabaciones y escuchas telefónicas.

a. Interpretación simultánea

Se empieza a utilizar la interpretación simultánea en los Juicios de Núremberg en noviembre de 1945. Hoy en día es la modalidad más utilizada en conferencias.

La interpretación simultánea es cuando el intérprete generalmente se encuentra en una cabina y éste necesita equipo de interpretación. “Al conjunto de aparatos e instalaciones necesario para realizar la interpretación simultánea se le llama equipo técnico”. (León, s.a. p.258).

Para Nolan (2005. p.3) la interpretación simultánea se da cuando: “*A simultaneous interpreter, usually sitting in a soundproof booth listens to the speaker through earphones and, speaking into a microphone reproduces the speech in the target language as it is being delivered in the source language*”. (Un intérprete simultáneo que normalmente se encuentra en una cabina insonora

escucha al orador a través de auriculares y por medio de un micrófono reproduce el mensaje en el idioma meta, traducción por Diana Navas).

El intérprete debe ser capaz de ver al orador a través de la cabina, de esta manera éste se fija en sus movimientos corporales, puede ver si se proyecta alguna presentación y puede observar al público para ver la reacción, si están o no entendiendo el mensaje transmitido.

En esta técnica generalmente se encuentran dos intérpretes en la cabina, turnándose al interpretar cada 20 ó 30 minutos, o dependiendo de la dificultad del tema pueden ser más o menos minutos. Mientras que un intérprete transmite el mensaje, el otro intérprete dentro de la cabina lo ayuda en la toma de notas y en la traducción de algún término que éste no sepa o no haya interpretado.

Las cabinas de interpretación deben estar construidas de acuerdo a las Normas de la Organización Internacional de Normalización (ISO por sus siglas en inglés). Para las cabinas fijas el número de estándar es el 2603, y para las cabinas móviles el número de estándar es el 4043. Los detalles específicos de cada estándar se encuentran disponibles en <http://aiic.net/node/54>.

b. Interpretación consecutiva

Para Nolan (2005. p.13) la interpretación consecutiva se da cuando: “*A consecutive interpreter listens to the speaker, takes notes, and then reproduces the speech in the target language*”. (Un intérprete consecutivo escucha al orador, toma notas y luego reproduce el mensaje en el idioma meta, traducción por Diana Navas).

Para la autora de este trabajo de investigación la interpretación consecutiva es cuando el intérprete escucha al orador, luego que éste haya terminado de decir su fragmento, el intérprete lo transmite a la lengua meta.

Muchas veces se piensa o se cree que la interpretación consecutiva lleva el doble de tiempo, sin embargo, esta idea es errónea, puesto que el intérprete es más conciso y la mayoría de las veces transmite el mensaje en menor tiempo del que el orador utilizó.

La interpretación consecutiva se utiliza comúnmente en reuniones pequeñas, sesiones de preguntas y respuestas, negociaciones detalladas y cuando se es guía turístico.

Entre las habilidades que debe poseer un intérprete en esta modalidad se encuentra la “memoria, concentración, comprensión y habilidad para hablar en público”. (Phelan, 2001. p.9)

De acuerdo con Nolan (2005. p.294) *“your note-taking system must be your own”*. (Su sistema de notas debe ser de su autoría, traducción por Diana Navas). Por lo tanto, todo intérprete debe desarrollar su propio sistema de toma de notas.

- Sistema de toma de notas

Según Gillies (2005. p.6) *“notes taken in consecutive interpreting are a representation of the skeleton structure of the speech”*. (La toma de notas en la interpretación consecutiva es la representación de la estructura del esqueleto del discurso, traducción Diana por Navas). Por tanto es de suma importancia que el intérprete pueda desarrollar su propio sistema de toma de notas. Los aspectos

más importantes y que todo intérprete debe anotar son: números, fechas y nombres.

Puede que para algunos colegas o personas, el propio sistema de toma de notas sea incomprensible, y esto se da a que cada intérprete tiene su sistema de cómo y qué anotar, por ejemplo, algunos utilizan más símbolos que otros. No está permitido en la toma de notas el uso de taquigrafía, dado que con ésta se escriben todas las palabras, y con la toma de notas se busca apuntar solamente ideas y mientras menos notas se tomen mejor, por consiguiente, el intérprete tiene más retentiva.

La mayoría de los intérpretes que empiezan a definir su sistema de signos, tienden a escribir demasiado, pero con la experiencia se dan cuenta que no es necesario anotar tanta información.

A continuación se presentan algunas sugerencias de símbolos para la toma de notas:

Tabla I

Ejemplos de signos para la toma de notas

| | |
|--------|------------------------------|
| ↓ | Abajo |
| ← | Antes, ayer, pasado |
| ↑ | Arriba |
| ≠ | Diferente, distinto |
| \$ | Dinero, pagar |
| ↙ | Disminuir |
| / | División, separación |
| ¡! | Énfasis, exclamación |
| ☺ | Felicidad, alegría |
| ♂ | Hombre |
| = | Igual, similar |
| ↗ | Incrementar |
| + - | Más o menos, aproximadamente |
| + | Más, suma, añadir |
| > | Mayor que |
| < | Menos que |
| - | Menos, resta |
| ♀ | Mujer |
| ✓ | Ok, esta bien, revisado |
| % | Porcentaje |
| ¿? | Pregunta, duda |

Fuente: Autora de este trabajo de investigación: Diana Amarilis Navas Pineda

c. Interpretación de susurro

Según Nolan (2005. p.4) *“consists of sitting behind a participant at a meeting and simultaneously interpreting the proceedings only for that person”*. (Consiste en sentarse atrás del participante en una reunión e interpretarle simultáneamente los procedimientos únicamente a esa persona, traducción por Diana Navas).

Para la autora de este trabajo de investigación la interpretación de susurro es aquella que se transmite directamente al oído de la parte que necesite la información comunicada, normalmente en modo simultáneo.

En la interpretación de susurro trabajan dos intérpretes turnándose cada media hora. En la actualidad, el uso de esta modalidad se utiliza en pocas ocasiones.

d. Interpretación bilateral o de enlace

Esta técnica de interpretación se lleva a cabo en reuniones de trabajo, entrevistas, negociaciones, política y en el área médica. Regularmente el número de personas a quienes se les interpreta es reducido, el intérprete actúa como medidor y es el enlace entre las diferentes partes. Éste utiliza dos idiomas, en este caso el español y el inglés, por lo tanto, debe tener un alto dominio de ambos idiomas. En esta modalidad el intérprete utiliza un gran esfuerzo mental y éste puede pedir aclaraciones antes de transmitir el mensaje debido a problemas con la cultura de las partes.

Según Cutillas (2014) uno de los momentos en los que la interpretación bilateral se utilizó a gran escala fue después de la segunda guerra mundial, debido a las transformaciones económicas y socioculturales que trajo este conflicto.

e. Interpretación de lenguaje de señas

Phelan (2001. p.14) coloca dentro de la clasificación de interpretación la de lenguaje de señas porque “*deaf and hard of hearing people find themselves in the same situation as people who do not speak the language of the country where they are living*”. (Las personas sordas o con deficiencia auditiva se encuentran en la misma situación de aquellas que no hablan el idioma del país en el cual están viviendo, traducción por Diana Navas).

Un intérprete de lenguaje de señas transmite un mensaje de la misma manera que un intérprete de idiomas, la diferencia es que el primero lo realiza mediante el uso de señas y gestos con las manos, y el segundo lo realiza mediante su voz y algunos movimientos corporales.

Cabe mencionar que cada país tiene su propio lenguaje de señas, porque cada uno tiene su propia forma de expresarse y dependiendo del idioma su propia gramática y sintaxis.

f. Traducción a la vista

Es la lectura en voz alta de determinado documento que se encuentra en la lengua origen, y éste se va interpretando a la lengua meta de manera simultánea, para que la audiencia pueda comprender su contenido. Esta técnica no es muy requerida en la actualidad, sin embargo, se utiliza normalmente en el ámbito legal, en algunos juicios. En la traducción a la vista se emplea tanto la traducción como la

interpretación, en otras palabras es la unión de estos dos procesos. Está relacionada con traducción debido a que se parte de un texto escrito y se relaciona con la interpretación porque su resultado final se realiza de manera oral.

Cuando al intérprete se le pide que realice esta modalidad, éste tiene tiempo para leerla antes de dar su versión final, teniendo cuidado en su gesticulación, y siempre transmitiendo el mensaje con fluidez y claridad.

g. Interpretación telefónica

Según Kelly (2007. p.xiii) la interpretación telefónica es "*interpretation that is provided via telephone*". (Interpretación que se realiza vía telefónica, traducción por Diana Navas). Esta modalidad se utiliza generalmente en negociaciones, consultas médicas e inclusive en tribunales.

La ventaja de este tipo de interpretación es que está disponible 24 horas al día, los 7 días de la semana.

Se amplía más sobre la interpretación telefónica en los siguientes capítulos de este trabajo de investigación.

h. Interpretación en televisión

Esta modalidad se emplea cuando se utilizan intérpretes en la televisión, generalmente en programas donde tienen invitados extranjeros, a quienes se les hace una entrevista sobre un determinado tema o expertos que exponen sobre algo en específico. La técnica más utilizada en este ámbito es la simultánea.

Se les debe entregar con anticipación a los intérpretes todo lo referente al invitado extranjero como: su hoja de vida, libros que ha escrito, tema sobre el cual

fue invitado, premios, entre otros. Si esto no fuera posible, se le debe dar la oportunidad al mismo para que pueda hablar con el invitado antes de la entrevista.

Es de gran importancia que el intérprete se familiarice con el acento del invitado. De igual manera debe ser capaz de observar todo el set y todas las personas que en él se encuentren. Si esto no fuera posible, el intérprete debe de tener dos pantallas en la cabina, una que le muestre lo que los televidentes están observando y otra que proyecte el resto del set, esto es para ayuda del intérprete así éste sabe en qué momento tiene que interpretar.

La Asociación Internacional de Intérpretes de Conferencias AIIC recomienda para aquellos programas que son transmitidos en vivo que el intérprete debe estar en una cabina de interpretación que sea insonora, y éste debe ser capaz de ver al orador, al set y a los otros intérpretes que estén trabajando en el mismo programa.

Los intérpretes que se dedican a esta modalidad, deben tener una voz clara y fluida, puesto que los televidentes están acostumbrados a escuchar las voces profesionales de los comentaristas y presentadores de noticieros.

i. Interpretación de conferencias

En ella se dan dos modalidades tanto la simultánea como la consecutiva. En la interpretación de conferencias es importante que el intérprete tenga documentos de apoyo con anterioridad, de ésta manera se le facilitará su trabajo, ya que se sabe el tema a tratar en la conferencia. Cuando se lleva a cabo en el modo simultáneo, se utiliza equipo especializado de interpretación, por lo tanto, el intérprete debe llegar con anticipación al evento para la verificación del mismo.

Es de gran importancia que el intérprete pueda comunicarse con el orador antes de la conferencia, para que éste pueda darle algunos consejos como: hablar siempre por el micrófono, verificar que el micrófono esté encendido y si llegara a leer algún documento, que lo lea a una velocidad moderada en especial si contiene fechas, nombres y lugares.

j. Interpretación de videoconferencias

Esta modalidad consiste en una videoconferencia en dos o más idiomas en la cual utilizan interpretación, ya sea en su modalidad de simultánea o de consecutiva. Se hace uso de las videoconferencias cuando las partes viven en países o ciudades diferentes. Generalmente los intérpretes trabajan tres horas al día, esto se debe a la diferencia de horarios, dado que puede suceder que alguna de las partes esté trabajando en horarios inusuales.

En este tipo de interpretación tanto la calidad del audio como la calidad de la resolución de la cámara web son muy importantes, puesto que pueden existir errores cuando al intérprete se le dificulta escuchar y observar a las partes. Por lo tanto, es aconsejable contar con técnicos profesionales en esta área.

k. Interpretación de transcripción de grabaciones y de escuchas telefónicas

Esta modalidad se lleva a cabo con mayor frecuencia en los Estados Unidos de América. De acuerdo con Phelan (2001. p.17) organismos encargados de promover el respeto a la ley utilizan escuchas telefónicas para recopilar información relacionada al tráfico de drogas y pandillas criminales. Según la Oficina Administrativa de los Tribunales de los Estados Unidos de América, leída

en una publicación de Phelan (2001. p.17) en 1999 se encontraron 1,350 solicitudes para la autorización de poder utilizar escuchas telefónicas, de estas solicitudes resultaron 4,372 arrestos y 654 condenas.

Por lo tanto, si un policía escucha algún idioma extranjero, son los intérpretes quienes realizan la transcripción y traducción de esas grabaciones. Debido a que regularmente éstas son evidencia, no se trabajan sobre las originales sino sobre copias de las mismas.

CAPÍTULO II

2. Interpretación Telefónica

Este tipo de interpretación se diferencia de las otras modalidades ya que el intérprete debe seguir ciertas normas protocolarias, que con las otras modalidades no es necesario tomarlas en cuenta y todo esto se debe a que no existe un intercambio visual entre las partes.

2.1 Definición

En una entrevista publicada en el blog de Aida González en el año 2013 realizada a Sandra Jiménez (ambas traductoras e intérpretes) comenta que la interpretación telefónica es una modalidad bastante nueva de interpretación que consiste simplemente en interpretar a través del teléfono.

Para la autora de este trabajo de investigación la interpretación telefónica es aquella en la que un intérprete es contactado vía telefónica, y es por este medio que brinda la interpretación a personas que no se comunican con el mismo idioma.

En la mayoría de las situaciones ésta se lleva a cabo por medio de la técnica consecutiva-bilateral, esto quiere decir que el intérprete escucha al emisor en la lengua origen y le transmite el mensaje al receptor en la lengua meta.

En esta modalidad de interpretación puede ser que el intérprete sea el único que no ve a las partes, por otro lado, pueda ser el caso en que ninguna de las partes tenga contacto cara a cara.

2.2 Antecedentes

Los seres humanos se han comunicado de varias maneras a través del tiempo, una de ellas fue el telégrafo eléctrico inventado por Samuel Finley Breese Morse patentado en 1840 según Flores (2011. p. 27). De acuerdo con Castro y Fusario (1999. p.599) fue hasta el “24 de mayo de 1844 cuando se envió el primer mensaje desde Washington, D.C. hasta Baltimore”. El telégrafo se empezó a utilizar en Guatemala en 1868 durante el mandato del Mariscal Vicente Cerna según Flores (2011. p.38).

Por otro lado, el medio de comunicación que se utilizó cuando todavía funcionaba el telégrafo, es el teléfono. Castro y Fusario (1999.) encuentran que el teléfono fue inventado por Alexander Graham Bell, quien lo patentó el 07 de marzo de 1876. A solo unas horas antes que Graham lo registrara, el inventor Elisha Grey presentó su patente. Sin embargo, es Alexander Graham Bell quien obtiene los créditos de este invento que sigue evolucionando a través del tiempo. (p.599).

Fue hasta en las décadas de los años 80 y 90 del siglo XX que el teléfono se empezó a utilizar en los negocios, antes se recibían llamadas casi solo de familiares, esto se debía a lo costoso que era el servicio telefónico. (Kelly, 2007. p.3).

El servicio telefónico hoy en día es un medio de comunicación muy utilizado al igual que el teléfono móvil o celular. El antecesor de éste es el radioteléfono, inventado por Martin Cooper en 1973 de acuerdo a de Bernardo y Bergamini (2007. p.1). En la actualidad, con el teléfono móvil se pueden realizar varias

acciones, desde mandar un mensaje de texto, realizar una llamada telefónica o una video llamada.

Debido a que tanto el teléfono de línea fija como el móvil son de gran importancia en siglo XXI, han facilitado la comunicación a grandes distancias, y es aquí donde la interpretación telefónica juega un papel esencial cuando la comunicación no se puede llevar a cabo debido a la barrera de los idiomas.

Kelly (2007) refiere que la interpretación telefónica tiene sus inicios en Australia en 1973 como un servicio gratuito. Este servicio surge con la llegada de migrantes a este país y la necesidad de comunicarse unos con otros. En Estados Unidos de América comenzó en 1981 en San José, California cuando un oficial de policía se reunió con un colega del Instituto de Lenguas de la Defensa de Monterrey para formar una organización que ayudó a traspasar las barreras de comunicación (p.5). De acuerdo con Phelan (2001. p.27) llega a Japón en 1986, a Europa en 1990 a través del proyecto desarrollado para el *Royal London Hospital*. Sin embargo, llega específicamente a España en el año 2004.

Esta rama de la interpretación se ha expandido a varios países, y varias de las empresas que prestan el servicio de traducción e interpretación, ofrecen ya este innovador servicio. Hoy en día, es requerida en el área legal, financiera, social, médica, entre otros. Varios de los intérpretes con los que cuentan estas empresas que ofrecen este tipo de interpretación, contratan a los mismos desde países distintos, como es el caso de Guatemala, se detalla más adelante su situación en esta rama.

2.3 Mecanismo

Toda interpretación telefónica empieza desde que se encuentra una barrera para poder comunicarse las partes, en el área médica es muy común que se den estos escenarios. Según Jiménez, M. en un video publicado por la Universidad de Vigo en España (2013) refiere el proceso de la interpretación telefónica de la siguiente manera:

- a. Se marca el número de la empresa que provee el servicio si no se cuentan con intérpretes de planta, si se cuentan con ellos se llama al número directo de los mismos dentro del hospital o centro médico.
- b. Se elige el idioma al cual se necesita la interpretación.
- c. Luego la llamada es transferida a los intérpretes disponibles para ese idioma, el primero en contestar es quien proveerá el servicio.
- d. El intérprete se presenta a las dos partes, este punto es muy importante ya que el intérprete debe seguir un protocolo que va a depender de la empresa que provea el servicio, en el cual debe decir su nombre, su código de intérprete si lo tiene, que la llamada es confidencial y si la llamada es grabada, también hay que notificarle esta información al cliente.
- e. Cuando la interpretación telefónica es cara a cara y el intérprete no se encuentra en la habitación, éste pregunta cual es el equipo que están utilizando las partes ya sea que se pasen el auricular, que utilicen manos libres o que cuenten con un teléfono especializado con dos auriculares para que puedan escuchar ambas partes.

- f. El intérprete explica a las partes cómo será la modalidad de la interpretación y que ambas partes deben esperar a que se les sea transmitido el mensaje. Regularmente la técnica de interpretación que se utiliza es la consecutiva bilateral, según se explicó en el capítulo anterior.
- g. El intérprete debe tener en cuenta varios parámetros al momento de interpretar, ya que en la mayoría de las veces el intérprete no tiene visibilidad de las partes y debe prestar atención a varios detalles que más adelante serán explicados.
- h. Habla una de las partes en la lengua origen, luego el intérprete transmite el mensaje a la lengua meta mientras la otra parte espera a que el mensaje sea interpretado, y así para cada frase u oración corta de la conversación.
- i. Si en alguno de los casos la oración es demasiado larga, el intérprete puede interrumpir y pasar a transmitir el mensaje, todo depende de la situación en la cual se encuentre, ya que si esto no fuera posible, éste puede ayudarse con una libreta para poder tomar notas.
- j. Al finalizar la conversación o consulta, el intérprete pregunta si existe algo más en lo cual él pueda ayudar a las partes, dependiendo de la respuesta este prosigue a despedirse y colgar.

2.4 Equipo

Cada modalidad en la interpretación utiliza equipo especializado, para poder comunicar el mensaje. En la interpretación telefónica de igual manera se utiliza equipo característico de la misma. Este equipo va a depender de las diferentes situaciones en las que se encuentre el intérprete. (Kelly, 2007. p.55)

a. Trabajando desde una oficina (*Call center*) u hospital

En estos casos es la empresa que contrata al intérprete la que le brinda todo el equipo necesario para que el mismo pueda realizar su función de la mejor manera.

b. Trabajando como free lance (desde el hogar del intérprete)

Generalmente es la empresa que contrata al intérprete la que le brinda el equipo que éste utilizará, sin embargo, existen casos en los que el intérprete debe contar ya con todo el equipo necesario por su cuenta, para poder prestar los servicios de interpretación telefónica.

De acuerdo con Kelly (2007. p.69) los intérpretes que trabajan desde una oficina o *call center* no deben preocuparse por comprar, instalar, o darle mantenimiento al equipo de interpretación, caso contrario a los que trabajan como free lance desde sus hogares, deben tener conocimientos técnicos sobre estos aspectos, o fuera de su horario de trabajo pedirle a un técnico revisar todo lo referente al buen funcionamiento del mismo.

Según Kelly (2007. p.p.71-76), un intérprete telefónico necesita contar con el siguiente equipo.

- Intérprete
- Teléfono

Necesitará un teléfono conectado a la línea del idioma del cual éste está brindando sus servicios. El mismo puede ser un dispositivo básico con o sin cordón, pero es recomendable que el intérprete tenga en uso uno específico para este tipo de tarea. Este artefacto es necesario cuando el intérprete se ubica en el mismo lugar que las partes, en este caso en un hospital. Se utiliza la interpretación

telefónica y no la interpretación cara a cara debido a la distancia que se pueda encontrar en el edificio, y de esta manera se ahorra tiempo tanto en casos de emergencia como en consultas.

- Auriculares

Le servirán al intérprete para controlar tanto el volumen del micrófono como el de los mismos auriculares. También tiene mayor facilidad para el botón de “mute”. Estos dispositivos son utilizados cuando el intérprete se encuentra en un *call center* y recibe las llamadas por medio de una plataforma o aplicación dependiendo de la entidad que brinda los servicios.

- Escritorio de oficina

Debe ser amplio para el intérprete, así podrá acomodar todo lo que vaya a necesitar durante la interpretación. De igual manera, necesitará una silla cómoda para poder sentirse seguro al momento de estar interpretando.

- Lámpara

Va a depender del tamaño y la iluminación de la habitación donde se encuentra la oficina dentro de la casa del intérprete, de la misma manera ésta va a depender de la ventilación del cuarto.

La habitación debe ser cómoda, donde no encuentre el intérprete distracciones y donde no se escuche el ruido del exterior de su hogar.

- Material de apoyo

Todo intérprete puede consultar su material de apoyo como glosarios y libretas para la toma de notas. Los mismos pueden estar en el escritorio del intérprete y utilizarlos cuando sea necesario.

- Amplificador

Se utilizará para poder subir todo el volumen que el intérprete considere necesario para poder escuchar con exactitud lo que las partes dicen, de esta manera puede evitarse el estar pidiendo repeticiones sobre lo que no entendió o no escuchó el intérprete. Éste debe tomar las precauciones necesarias para no dañar su sentido del oído.

- Computadora

El intérprete recibirá una llamada por medio de una plataforma o sistema que la empresa tenga predestinado, por lo tanto, necesita de la misma para poder brindar sus servicios. El intérprete debe utilizarla de tal manera que el sonido de las teclas no sea escuchado por ninguna de las partes. Puede utilizarse entre llamadas para consultar datos o terminología.

- Internet

Tanto el Internet como la computadora se complementan al momento de recibir una llamada telefónica, siempre dependiendo del tipo de sistema que utiliza la empresa que brinda el servicio.

- Impresora

Es necesaria si en algún momento el intérprete necesita tener material de forma física, por tal motivo, debe estar impreso. El intérprete puede utilizar la impresora, pero siempre teniendo presente el no usarla al momento de interpretar, para evitar el ruido que ocasiona.

- Cliente
- Teléfono con dos auriculares

La persona que necesite comunicarse con un intérprete telefónico necesita tener un teléfono con dos auriculares. Este tipo de teléfono está fabricado para que ambas partes puedan escuchar al mismo tiempo la información, y se evita el estar pasado el auricular al momento de hablar y/o escuchar lo que la otra persona necesite comunicar.

En su defecto el cliente puede conectarle al teléfono un adaptador, ya que es de suma importancia que todas las partes puedan escuchar la conversación.

En el anexo 1 se muestran ejemplos de estos dispositivos, que pueden ser comprados en línea directamente con empresas especializadas en este tipo de artefactos.

2.5 Ventajas y desventajas de contar con equipo propio

Dependiendo de la personalidad del intérprete, éste va a trabajar ya sea en un *call center* o desde su casa como free lance. Si el intérprete trabaja como free lance, se detallan algunas ventajas y desventajas de contar con equipo propio para el desarrollo dentro de este ámbito, que es el de trabajar por su cuenta, desde la comodidad de su hogar.

Entre las ventajas analizadas y propuestas por la autora de este trabajo de investigación se mencionan:

- a. El intérprete que trabaja como free lance, si la empresa no le brinda el equipo necesario para realizar su trabajo, va a contar con equipo propio. Si en algún momento el intérprete no se siente a gusto trabajando para una

determinada empresa, se le va a ser más fácil encontrar a otra empresa que lo contrate como free lance ya que éste cuenta con equipo propio.

- b. El intérprete se volverá experto en el manejo del equipo, ya que sabrá cómo instalarlo y darle mantenimiento al mismo.

De igual manera, propone las siguientes las desventajas:

- a. Cuando el intérprete no cuenta con su propio equipo, si el mismo tiene fallas técnicas, el intérprete debe esperar a que la empresa le mande a un técnico para que solucione el problema. Esto se da si el intérprete se encuentra dentro del territorio de la empresa que provee el servicio.

Si el intérprete se encuentra fuera del territorio de la misma, éste deberá contar con un técnico dentro de sus límites territoriales para que le resuelva las fallas o el intérprete deberá tener conocimientos en este ámbito.

- b. Al momento de ya no laborar para la empresa que contrató al intérprete, éste debe regresarlo, en las mismas condiciones que lo recibió.

2.6 Problemas con los que se enfrenta un intérprete telefónico

Como todo profesional, el intérprete telefónico a lo largo de su carrera encontrará retos y dificultades, sin embargo, éstos no son impedimentos para que realice su labor. Según Kelly (2007. p.p.70-82) propone las siguientes consideraciones con las que el intérprete telefónico se enfrenta en la realización de su tarea.

- No tener un intercambio visual entre las partes

El intérprete recibe capacitación que lo prepara para este tipo de situaciones, por lo que éste tiene que poner mucha atención a la manera en cómo habla la persona. Por ejemplo: su tono de voz, si titubea al hablar, entre otras.

- No se cuenta con el equipo ideal en el área donde se necesita la interpretación

Cuando las partes se ven afectadas por la falta de equipo específico para poder comunicarse, el intérprete debe tener bien desarrolladas sus habilidades para escuchar, comprender y poder transmitir con fidelidad el mensaje. En este caso se ve afectada la calidad de la interpretación, sin embargo, un intérprete bien capacitado sabrá tomar la mejor decisión de qué hacer cuando esto le suceda.

- Las partes no pueden utilizar el equipo

Cuando las partes no pueden utilizar el mismo, el intérprete explica cómo poder utilizarlo, y de igual manera explicará la metodología a seguir al momento de la interpretación.

- Interferencias físicas

Dentro de estas se encuentran: cuando el teléfono no funciona y cuando las partes hablan con el teléfono en modo de altavoz, las oraciones tienden a distorsionarse y por consiguiente, el intérprete se ve afectado. Es aquí donde el intérprete puede pedir que se le repita la oración, no importando que la conversación tome más tiempo que el estipulado.

- Interferencias sonoras

Son todos aquellos sonidos que vienen ya sea de las partes o del exterior del intérprete cuando éste trabaja de free lance. Se mencionan las siguientes: sonidos provocados por familiares, vecinos, niños, mascotas y amigos. Por tanto, el intérprete debe tener informados a todos los involucrados de su horario de trabajo, para que los mismos no causen este tipo de problemas.

- Edad de las partes

Tanto los niños como los ancianos tienen dificultad para expresarse, por lo tanto, el intérprete puede pedir que le repitan las oraciones, o que una tercera persona le comunique lo que ellos tratan de expresar.

- El número de personas que necesita la interpretación

Lo recomendable es que el número de personas para una interpretación telefónica sea de tres: el intérprete, el paciente y el médico. Si existen más personas que necesiten la interpretación, puede utilizarse el altavoz, pero como ya se mencionó, esto puede causar una interferencia sonora. En este caso se recomienda utilizar una videoconferencia para evitar colocar más barreras a la comunicación.

CAPÍTULO III

3. Perfil del Intérprete Telefónico en el Área Médica

Todo intérprete profesional tiene un perfil que lo caracteriza como apto para realizar la tarea que va a desempeñar. El intérprete por el simple hecho de serlo tiene características específicas que lo distinguen de otros profesionales. Sin embargo, cada una de las técnicas de interpretación requieren diferentes competencias y habilidades que debe poseer el intérprete, y en la interpretación telefónica en el área médica, la persona que desee desenvolverse en esta rama deberá poseer un perfil profesional determinado.

Un perfil profesional sirve de guía y es el punto de referencia donde se encuentran las bases de lo que se espera o se busca de una persona en particular para un puesto determinado.

Todo perfil incluye sus competencias y habilidades que caracterizan al profesional en su formación académica. Según Mastache (2009. p.39) una competencia integra conocimientos, habilidades, destrezas, aptitudes y actitudes, o el saber hacer y ser. Para la autora de este trabajo de investigación una competencia es la capacidad en la cual intervienen los conocimientos, habilidades y destrezas de un individuo. Una habilidad según Díaz (1999. p.57) es una “superación constante y progresiva de diferentes niveles que van de los más simples y sencillos a los más complejos y específicos”. Según la autora de este trabajo de investigación habilidad es la capacidad que tiene una persona para llevar a cabo la realización de una determinada tarea y ésta la realiza con mucha facilidad.

A continuación, se detalla el perfil del intérprete telefónico en el área médica.

3.1 Competencias

Debido a que en una competencia intervienen los conocimientos, habilidades y destrezas de un individuo, la autora propone las siguientes para ser un intérprete telefónico:

a. Competencia del conocimiento

Como en toda carrera profesional, es importante que el intérprete tenga conocimientos propios acerca de su profesión, los roles de ésta y cómo es que se desarrolla en la sociedad. El intérprete debe mantenerse actualizado en todo lo relacionado con ella. Para ser un intérprete telefónico es recomendable que la persona tenga una carrera universitaria en este ámbito.

En México entre las universidades que brindan la carrera de Traducción e Interpretación a nivel Licenciatura se encuentra la Universidad Tecnológica Americana y el Instituto Superior de Intérpretes y Traductores. A nivel de Maestría la Universidad Autónoma de Guadalajara y la Universidad internacional. En estados Unidos de América el *Middlebury Institute of International Studies at Monterey* (Instituto Middlebury de Estudios Internacionales en Monterey, traducción por Diana Navas) a nivel Maestría, en España la Universidad de Granada a nivel Maestría, en Guatemala, existen dos universidades que imparten la carrera de Traducción e Interpretación a nivel Licenciatura, la Universidad de San Carlos de Guatemala y la Universidad Mariano Gálvez. Sin embargo, existen academias donde preparan tanto a traductores como intérpretes a nivel técnico o

diplomado. En Guatemala, ejercen como traductores e intérpretes personas graduadas tanto de universidades en este ámbito como de academias o personas que han aprendido la profesión de manera empírica.

Por tanto, en Guatemala se cumple con esta competencia, sin embargo, va a depender de la empresa que contrate al intérprete, si le requiere una certificación, en este caso ser un intérprete médico certificado. Para ser un intérprete médico certificado existen diferentes entidades que ofrecen esta certificación ya sea de manera presencial o en línea.

En el siguiente listado, aparecen algunas certificadoras de intérpretes médicos:

- *The National Board of Certification for Medical Interpreters* (Consejo Nacional de Certificación para Intérpretes Médicos, traducción por Diana Navas). Página web: <http://www.certifiedmedicalinterpreters.org/>
- *The Medical Interpreting and Translating Institute Online* (Instituto en Línea de Interpretación y Traducción Médica, traducción por Diana Navas). Página web: <http://www.mitio.org/>
- *Certification Commission for Health Care Interpreters* (Comisión de Certificación para Intérpretes Médicos, traducción por Diana Navas). Página web: <http://www.cchicertification.org/>

Todo intérprete telefónico debe recibir una capacitación específica para poder desenvolverse de la mejor manera en este trabajo, las capacitaciones las brindan en la mayoría de los casos las empresas contratistas.

b. Competencia lingüística

Todo intérprete telefónico debe tener conocimiento tanto de su lengua origen (LO) como de la lengua meta (LM). Según Pilleux (2001) la competencia lingüística se conoce como gramática tradicional, tomando en cuenta la morfología, sintaxis, fonética, y fonología de un lenguaje. Por lo tanto, la autora de este trabajo de investigación propone que dentro de la competencia lingüística se mencionen los siguientes aspectos:

-Gramática

Parte de la lingüística que estudia los elementos de una lengua y sus combinaciones. El intérprete debe conocer la gramática de ambos idiomas (Español-Inglés), de esta forma comprende la manera en que los elementos de las lenguas se enlazan para así formar oraciones con sentido.

-Sintaxis

Según la Real Academia Española (2014), la sintaxis es la “parte de la gramática que enseña a coordinar y unir las palabras para formar oraciones y expresar conceptos”. El intérprete comprenderá, analizará y estructurará la oración de acuerdo al orden gramatical de cada idioma, para poder expresar el mensaje de manera ordenada y coherente.

-Semántica

Estudia todo lo referente a la significación de las palabras y le ayuda al intérprete a comprender su significado dentro de la oración. Cuando entiende el significado de cada palabra, comprende la oración completa y luego la transmite a la lengua meta

-Morfología

Es parte de la gramática, que estudia la estructura de las palabras. El intérprete debe saber categorizar las palabras de acuerdo a su función y de esta manera transmitir el mensaje utilizando las palabras correctas, tomando en cuenta la derivación y componentes de las mismas.

-Fonética y fonología

La fonética estudia todo lo referente a los sonidos del habla y fonología según la RAE (2014) es “parte de la lingüística que estudia los elementos fónicos, atendiendo a su valor distintivo y funcional”. Por lo tanto, el intérprete debe conocer de ambos idiomas la manera correcta de pronunciar las palabras, dándoles la acentuación debida para que las partes entiendan y comprendan el mensaje transmitido.

Todo esto es necesario, ya que el intérprete telefónico no solo transmite el mensaje a su lengua materna, sino que constantemente cambia de idiomas debido a que la interpretación se realiza en la técnica consecutiva bilateral.

c. Competencia extralingüística

Según Albir citada en una publicación de Galán (2009. p.17), ambas traductoras, dentro de la competencia extralingüística se encuentra lo siguiente: “conocimiento enciclopédico, cultural y temático”.

Dentro del conocimiento enciclopédico se encuentra toda la información que el intérprete conoce, en referencia a todo lo que ha experimentado y vivido.

En el conocimiento cultural, el intérprete debe tener conocimientos sobre cultura general, y sobre la cultura de la lengua origen y de la lengua meta para

que éste sepa si en algún momento durante la interpretación existan ciertos factores culturales que pudieran intervenir para que la interpretación no se lleve a efecto de la mejor manera debido a estos factores.

El conocimiento temático trata sobre los conocimientos de un tema en específico, por lo que, un intérprete telefónico en el área médica debe manejar todo lo referente a medicina.

d. Competencia tecnológica

La tecnología está muy presente en el siglo XXI, y el intérprete no debe quedarse atrás, por lo tanto siempre tiene que estar pendiente de las nuevas tecnologías que existen en el mundo y en el ámbito de su carrera. Pues debe saber manejar cualquier aplicación que involucre la realización de su trabajo como mediador cultural. Mantenerse actualizado de los nuevos equipos y software relacionados a su ámbito profesional, leyendo e informándose sobre ellos, ya sea de manera física como revistas y periódicos, o de manera virtual, en las páginas web de proveedores de equipo de interpretación como artículos acerca de este tema.

e. Competencia auditiva

Esta competencia es de suma importancia debido a que de aquí parte toda la información que será transmitida. En algunas ocasiones la calidad del sonido no es la mejor con la que cuenta el intérprete y con la que cuentan las partes, por lo tanto éste debe saber qué escuchar y cómo escucharlo. En el capítulo número dos de este trabajo de investigación se habló sobre un amplificador, y es aquí donde éste juega un papel muy importante ya que el intérprete puede graduar el volumen

del auricular, para que pueda escuchar de una mejor manera lo que las partes tratan de comunicarse, y para que no baje la calidad de interpretación brindada al cliente.

f. Competencia terminológica

El intérprete telefónico debe saber manejar toda la terminología específica que involucra la realización de su tarea. Como se encuentra en el área médica debe conocer las diferentes traducciones que se le dan a diferentes términos específicos. Debe saber cómo utilizar los diferentes niveles del lenguaje (jerga) dentro de la conversación, para poder así transmitir los términos al paciente y al médico de manera que ambas partes puedan entender el mensaje, dependiendo del nivel de la lengua que éstos comprendan.

El intérprete telefónico debe realizar de manera previa a la interpretación, sus investigaciones terminológicas, contar con documentos relacionados a esa terminología, de igual manera elaborar un banco de datos de glosarios, de los cuales evaluó la calidad de su fuente investigativa. No está de más, el contar con diccionarios tanto físicos como electrónicos sobre este tema.

3.2 Habilidades

Debido a que una habilidad es una “superación constante y progresiva de diferentes niveles que van de los más simples y sencillos a los más complejos y específicos” (Díaz, 1999. p.57), la autora propone las siguientes para ser un intérprete telefónico:

a. Interpretación consecutiva bilateral

El intérprete telefónico debe conocer la técnica de la interpretación consecutiva bilateral, debe saber en qué momento transmitir el mensaje, y si llegara a pasar, el intérprete tiene derecho a pedir aclaraciones sobre algún término o cuestiones culturales entre las partes.

b. Toma de notas

En algunas ocasiones la longitud de las oraciones entre las partes es demasiado extensa, por lo tanto, el intérprete debe tomar nota solamente de las ideas que le ayudan a transmitir el mensaje de manera fiel, apoyándose siempre en su memoria y el uso de sus notas.

c. Retención de información

Debido a la longitud de las oraciones, es indispensable que el intérprete tenga la habilidad de retener toda la información que se le ha dado. Para poder mejorar la memoria del intérprete existen diferentes técnicas o métodos para incrementar esta habilidad. Por ejemplo: crucigramas y *brain training*. No es aconsejable que el intérprete se apoye solamente de la toma de notas, ya que si en algún momento no se le diera la oportunidad de hacerlo, debe retener la información en su memoria y luego interpretar el mensaje a las partes.

d. Atención de lo que se escucha

El intérprete telefónico debe tener su sentido del oído bien desarrollado para que pueda entender y comprender los diferentes acentos y pronunciaciones de las partes a interpretar. Esto lo puede lograr al escuchar videos de diferentes personas con acentos variados.

e. Entonación

El intérprete debe tener un tono de voz agradable en los dos idiomas, un tono de voz que se comprenda. Varios intérpretes con la práctica han mejorado esta habilidad, para que su voz se escuche segura, clara y que se entienda.

f. Respiración adecuada

Cuando el intérprete brinda el servicio de interpretación, en cualquiera de sus modalidades, debe tener un ritmo de respiración adecuado, donde no suene agitado o cansado, si no al contrario suene como un locutor profesional. Es importante que el intérprete telefónico sepa controlar su respiración, la lectura en voz alta es una técnica que ayuda en esta habilidad. El intérprete debe controlar del mismo modo la velocidad con la que habla, según Delgado (2011) para controlar la velocidad, se puede utilizar un cronómetro o temporizador, teniendo un ritmo de 130 a 170 palabras por minuto, de esta manera, al verificar la velocidad con la que se expresa, controla también el ritmo de su respiración.

g. Volumen

Debe ser un volumen no muy bajo ni muy alto, de manera que no irrite el oído de las partes y de manera que se escuche la interpretación.

h. Orden en la conversación

Es de suma importancia que la conversación se realice de manera ordenada, ésta es responsabilidad del intérprete, para que todas las partes comprendan el mensaje y sepan en qué momento les corresponde hablar.

i. Distracciones

El intérprete debe tener la habilidad de no prestar atención a todos aquellos sonidos que pudieran venir del exterior o interior de donde se encuentren las partes, así como obstaculizar todos aquellos sonidos técnicos que pudieran desconcentrarlo en su labor de intérprete.

j. Entendimiento del mensaje implícito y explícito

Esta habilidad se desarrolla con la práctica. El intérprete es capaz de escuchar la voz del paciente y comprender que debido a su enfermedad hay cierta información que menciona y otra que no.

El intérprete telefónico para brindar de la mejor manera su servicio, es aconsejable que adicionalmente a las competencias y habilidades mencionadas tome en cuenta los siguientes aspectos:

- Visibilidad de las partes

El no tener a la vista a las partes puede ser una desventaja, pero al poner en práctica la competencia auditiva, no se toma como una desventaja. No se debe olvidar que si las partes se encuentran dentro de una misma habitación a excepción del intérprete, éstas pueden ver el movimiento corporal que utilizan, y de esta manera comprender el mensaje cuando ya se les haya interpretado la información.

- Experiencia trabajando como intérprete

El intérprete debe tener experiencia trabajando como tal, no necesariamente en el área telefónica, pero si trabajando como un intérprete consecutivo bilateral. (Kelly, 2007. p.36).

- Experiencia trabajando a través del teléfono

Se da cuando el intérprete posee experiencia tratando y trabajando con las personas por medio del teléfono en un *call center*. Sin embargo, se puede dar el caso, en el que el intérprete no cuente con este tipo de experiencia. La misma la adquiere en la práctica, al brindar el servicio de interpretación telefónica. (Kelly, 2007. p.37).

3.3 Protocolo básico de un intérprete telefónico

La meta de todo intérprete es que las partes no noten que se están comunicando por medio de él. Para que esto se logre existen ciertos parámetros que el intérprete debe tener en cuenta. De acuerdo con *Clarity* (2011) una empresa dedicada a brindar servicios de traducción e interpretación propone en sus videos *Interpreter Training 1 y 2* (Capacitación de un Intérprete, traducción por Diana Navas) las siguientes técnicas que un intérprete profesional debe seguir:

- a. Uso de la primera persona del singular

El intérprete telefónico debe transmitir el mensaje siempre hablando en primera persona, de esta manera el mensaje llega con claridad, se reduce la posibilidad de tener confusiones sobre la información y se entiende qué es lo que cada parte está comunicando.

- b. Adición, omisión y sustitución de la información

El intérprete siempre interpretará todo lo dicho dentro de la conversación, por lo tanto, éste no debe añadir, omitir o sustituir información. Si comete alguno de estos errores el mismo elimina información importante y cambia la intención del

mensaje. Debe interpretar toda frase y oración, aún si ésta le parece redundante, irrelevante o grosera.

c. Tono, registro y estilo

Según la RAE (2014) el tono es la inflexión de la voz y modo particular de decir algo, según la intención o el estado de ánimo de quien habla. De igual manera, la RAE (2014) afirma que el registro es el modo de expresarse que se adopta en función de las circunstancias. El estilo de acuerdo con la RAE (2014) es la manera de escribir o hablar peculiar de un escritor o de un orador.

El intérprete transmite el mensaje con el mismo tono, registro y estilo que la parte lo está haciendo, de esta manera el intérprete brinda el mensaje de forma clara y con fidelidad. Estos aspectos son de gran importancia, ya que como se ha mencionado, el intérprete telefónico no tiene a la vista las partes que se están expresando y al hacer énfasis a estos aspectos la interpretación se llevará a cabo de manera eficiente.

d. Aclaraciones

Todo intérprete puede pedir aclaraciones cuando se le dificulta la comprensión de la pronunciación o registro de alguna de las partes. También, cuando una de ellas se comunica murmurando o habla demasiado rápido.

Cuando el intérprete necesite una aclaración debe hacerlo en tercera persona, para que no existan confusiones, y de esta manera las partes transmitirán el mensaje de una manera más clara.

Hoy en día, no existen universidades que ofrezcan la carrera de interpretación telefónica. Sin embargo, si existen parámetros que guían y ayudan

al intérprete a desenvolverse en el área telefónica, como lo son las habilidades y competencias que se detallan en este capítulo. El intérprete telefónico en el área médica de igual manera, debe regirse por su ética profesional y en el siguiente capítulo se presentan códigos de ética para intérpretes médicos, así como los estándares éticos que deben cumplir.

CAPÍTULO IV

4. Ética del Intérprete Telefónico en el Área Médica

En la interpretación médica, el intérprete se enfrenta a una diversidad de circunstancias donde se ven reflejados sus valores morales y éticos. Por consiguiente, es importante conocer cuál es el deber del mismo, y cuál debe ser su actitud hacia este tipo de factores, guiándose por medio de códigos de ética relacionados a su labor. El intérprete telefónico en el área médica, necesita conocer y llevar a la práctica de igual manera estos códigos éticos que lo orientan a realizar de forma correcta el ejercicio de su profesión.

4.1 Concepto

La palabra ética según Rojas (2005. p.123) proviene del “griego *ethos* que significa carácter”. De acuerdo con la RAE (2014) la ética es “parte de la filosofía que trata sobre la moral y obligaciones del ser humano”.

La moral según la RAE (2014) es la “ciencia que trata del bien en general, y de las acciones humanas en orden a su bondad o malicia”. Tanto la ética como la moral se complementan al guiar la conducta del hombre, estableciendo juicios sobre lo correcto e incorrecto en el actuar de sus decisiones.

Por otro lado, la ética profesional según la RAE (2014) es el “conjunto de normas morales que rigen la conducta de la persona en cualquier ámbito de su vida”. Para Cobo (2001. p.29) la ética de las profesionales es una “ética particular o regional”, el autor plantea que es una “disciplina filosófica que aporta a la ética aplicada los principios éticos tanto los más básicos y universales como los específicos de ella misma”.

La ética aplicada es aquella que recibe su nombre de acuerdo al sector de actividad que constituye su objeto. Por ejemplo ética profesional del traductor e intérprete.

4.2 Códigos de Ética para Intérpretes Médicos

Prado (1999. p.35) define a un código de ética profesional como “una organización sistemática de cuáles son las responsabilidades morales que provienen del rol social del profesional y de cuáles son las expectativas que las personas tienen derecho a exigir en relación con él”.

Para fines de este trabajo de investigación, un código de ética profesional es un conjunto de normas morales que regulan el actuar de un profesional dentro del ámbito en el que se desenvuelve.

Hoy en día existen varias asociaciones y organizaciones que cuentan con códigos de ética para intérpretes médicos. Sin embargo, no existen organizaciones o asociaciones que posean códigos de ética para un intérprete telefónico. Por lo tanto, se analiza el Código de Ética para Intérpretes Médicos de la *International Medical Interpreter Association-IMIA* (Asociación Internacional de Intérpretes Médicos) comparado con el Código de Ética para Intérpretes Médicos de *The National Council on Interpreting in Health Care -NCIHC* (Consejo Nacional de Interpretación en el Área Médica, traducción por Diana Navas).

El Código de Ética para Intérpretes Médicos de la IMIA tuvo su última revisión en el año 2006. IMIA hace énfasis a que todos aquellos miembros que no cumplan con su código de ética pueden llegar a ser despedidos.

Por otro lado, el Código de Ética para Intérpretes Médicos de NCIHC, fue presentado en julio del año 2004 (p.3). Ambos códigos se centran en la confidencialidad, imparcialidad, exactitud, en mantener a sus intérpretes actualizados en su profesión, en respetar los límites de éstos y en ser intermediarios culturales. No obstante, se diferencian en que el código de la NCIHC propone el respeto que debe tener el intérprete a todas las partes y que debe actuar en todo momento de manera profesional y ética. Ambos códigos se encuentran en el anexo 2 y 3. Por consiguiente, estos códigos se complementan entre sí. Al tomar en cuenta este aspecto y analizados los dos códigos para intérpretes médicos, la autora de este trabajo de investigación aplica éstos a la modalidad de interpretación telefónica en el área médica.

- Un intérprete telefónico en el área médica debe mantener la confidencialidad de toda la información recibida durante cada llamada. Si dentro de sus notas existe información confidencial, el mismo debe destruirlas y no debe comunicar a terceras personas ninguna información de carácter confidencial.
- El intérprete telefónico debe explicar a las partes que el modo de interpretación será modalidad de consecutivo-bilateral, dicha información debe decírselas a las partes al inicio de la llamada.
- El intérprete telefónico en el área médica no debe dar su opinión, ni asesorará a ninguna de las partes. El intérprete debe interpretar solamente la información proporcionada por las partes sin omitir, añadir o cambiar el significado del mensaje.

- El intérprete telefónico debe ser imparcial en todo momento durante la llamada, debe marcar su límite como profesional y no debe involucrarse sentimentalmente respecto a la información que debe transmitir.
- El intérprete telefónico en el área médica no debe aceptar una llamada de otro ámbito en el que no esté capacitado para realizarla con fidelidad, ya sea por falta de vocabulario o manejo del tema.
- Es deber del intérprete telefónico informar al médico cuando existan aspectos culturales que puedan causar malos entendidos durante la transmisión del mensaje, de esta manera la comunicación será eficiente entre las partes.
- El intérprete telefónico en el área médica debe mantener en orden la conversación entre las tres partes: el intérprete, el paciente y el médico. Para que las partes comprendan la metodología de la llamada y sepan en que momento deben expresarse.
- El intérprete telefónico en el área médica debe mantenerse actualizado sobre: su lengua origen y lengua meta, participando en conferencias y/o capacitaciones para su crecimiento laboral y profesional. Del mismo modo, debe afiliarse a una asociación de intérpretes en el área médica para mantenerse informado sobre nuevas normas y protocolos en referencia a su ámbito laboral.
- El intérprete telefónico en el área médica no podrá pedir u obtener ningún favor de parte de las partes durante la llamada.

- El intérprete telefónico en el área médica debe tratar a todas las partes con respeto, debe actuar siempre en el transcurso de la llamada de manera profesional y debe demostrar sus conocimientos éticos en la interpretación médica.

Así como las asociaciones y organizaciones tienen sus códigos éticos para el intérprete médico, igualmente poseen u ofrecen principios éticos.

4.3 Principios Éticos

Un principio según la RAE (2014) es una “norma e idea fundamental que rige el pensamiento o la conducta. Para la RAE (2014) ético se refiere a la “parte de la filosofía que trata del bien y del fundamento de sus valores. Por lo tanto, los principios éticos son normas que rigen el pensamiento y la conducta del ser humano. Debido a que no existen principios éticos para intérpretes telefónicos en el área médica, se analiza el código de ética propuesto por Kelly (2007. p.95) para intérpretes telefónicos, en el cual menciona los principios éticos para intérpretes telefónicos, comparado con los principios de la *California Health Care Interpreter Association - CHIA* (Asociación de California de Intérpretes Médicos). Ambos códigos se encuentran en el anexo 5 y7.

La propuesta de Kelly brinda una definición general de los principios éticos requeridos por un intérprete telefónico profesional, mientras que los principios de la CHIA provee principios éticos para intérpretes médicos, con el fin de estandarizar la profesión de la interpretación en el área médica. Los intérpretes telefónicos en el área médica puedan apoyarse tanto de la propuesta de Kelly como la de CHIA para poder regir tanto su pensamiento como su conducta al

actuar. Se analizan ambos principios y la autora de este trabajo de investigación aplica los mismos a la interpretación telefónica en el área médica de la siguiente manera:

1. Confidencialidad: el intérprete telefónico en el área médica considera confidencial toda la información que se transmite por todas las partes durante la llamada.
2. Imparcialidad: el intérprete telefónico en el área médica debe mantener siempre la objetividad en su interpretación, no debe emitir ninguna creencia y opinión que pueda causar conflictos de interés entre las partes.
3. Profesionalismo: el intérprete telefónico en el área médica debe actuar de manera profesional y ética en todo momento durante la interpretación de la llamada. Debe promover el respeto mutuo tanto entre el paciente y el médico, como entre el paciente, médico e intérprete telefónico.
4. Exactitud: el intérprete telefónico debe transmitir toda la información que se le comunica, utilizando el mismo registro, tono de voz y aspectos culturales para que todas las partes comprendan el mensaje interpretado, así la comunicación será fiel y exacta.

Un intérprete telefónico en el área médica, debe cumplir con principios éticos, que le sirven como guía para saber como actuar y como debe desarrollarse a nivel profesional dentro de su ámbito laboral.

El intérprete telefónico al no contar con un código de ética profesional en el área médica puede acoplarse a los códigos y principios de ética de un intérprete médico, aplicando estos aspectos a la interpretación telefónica en el área médica.

Cada área en la interpretación telefónica debe actuar de manera ética y profesional, sin embargo, en cada ámbito el intérprete va a reaccionar de diferente manera debido a que cada caso es diferente. Por ejemplo, los aspectos se aplican de diferente forma para un intérprete telefónico en el área financiera, jurídica, entre otros.

Mientras no se cuente con un código específico para la interpretación telefónica, y para cada ámbito dentro de la misma, los intérpretes telefónicos tienen la potestad de guiarse de los códigos ya establecidos en las diferentes áreas de la interpretación.

CAPÍTULO V

5. Interpretación Telefónica en Guatemala

Tanto la traducción como la interpretación son áreas que en Guatemala se han empezado a desarrollar y ampliar, pues se han dado a conocer dentro del país como servicios que ayudan a superar las barreras de la comunicación, como en la especialización de los mismos traductores e intérpretes. De igual manera, en los últimos años, el número de aspirantes a estudiar la carrera a nivel técnico o licenciatura de traducción e interpretación ha incrementado.

Uno de los campos que empieza a crecer es la interpretación telefónica, debido a que no existe documentación en Guatemala en cuanto a este tema, se llevó a cabo una investigación de campo para dar a conocer cómo se encuentra su mercado laboral en el área médica.

Se enviaron varias encuestas, una dirigida a empresas que brindan el servicio a nivel guatemalteco; otra a nivel internacional a los países de Estados Unidos de América, Alemania, Reino Unido, España, Australia y Nueva Zelanda, realizada en idioma inglés y la última a intérpretes guatemaltecos que han laborado en este ámbito. Las mismas fueron realizadas vía electrónica por medio de la aplicación de *Google Drive*, se encuentran disponibles en los siguientes links:

- Empresas a nivel guatemalteco:

https://docs.google.com/forms/d/1ZeOUp_OV6vjrSweF34QRKvg3hH5RFsU4ycoUxfteakA/viewform?usp=send_form

- Empresas a nivel internacional:

https://docs.google.com/forms/d/1h41sDCO9qx_INfBrT0cR4GPqNIZ7inWXw9A18f4QNP4/viewform?usp=send_form

- Intérpretes guatemaltecos:

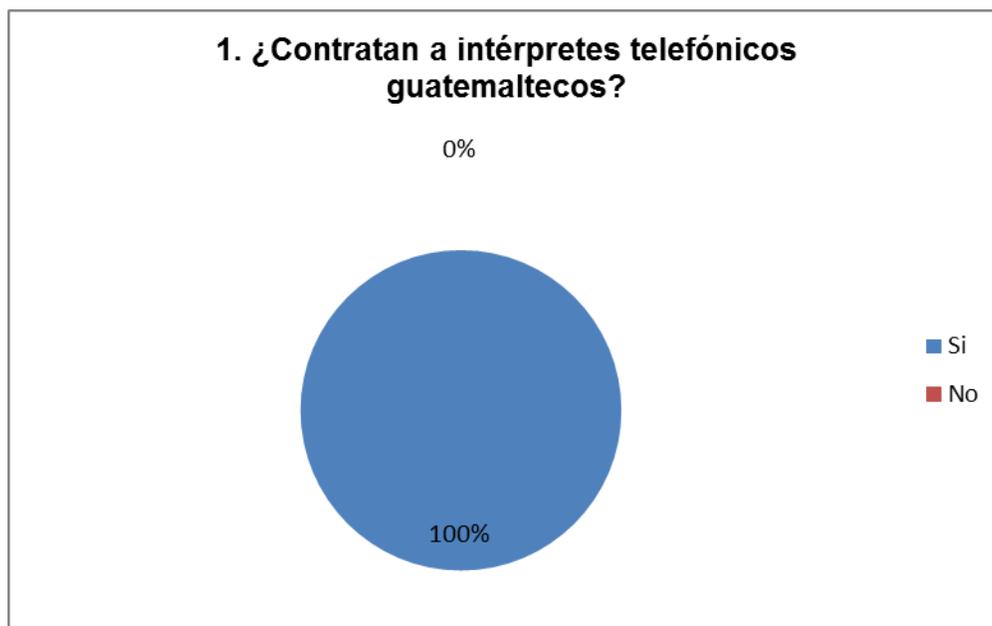
https://docs.google.com/forms/d/18hqzL5XLfdT1EeaZ2geUdmtwxr-lrH8AdnxXZPHkRSE/viewform?usp=send_form

La respuesta brindada al enviar las encuestas por algunas empresas fue que se les dificultaba la realización de la misma debido a que en éstas es restringido el responderlas, por lo que se optó por enviar correos electrónicos a las mismas empresas con la siguiente pregunta: ¿Contratan a intérpretes telefónicos desde Guatemala?, por lo tanto, la misma fue respondida sin ninguna dificultad.

5.1 Análisis de las encuestas

a. Empresas a nivel guatemalteco

Gráfica No. 1



Fuente: Autora de este trabajo de investigación: Diana Amarilis Navas Pineda

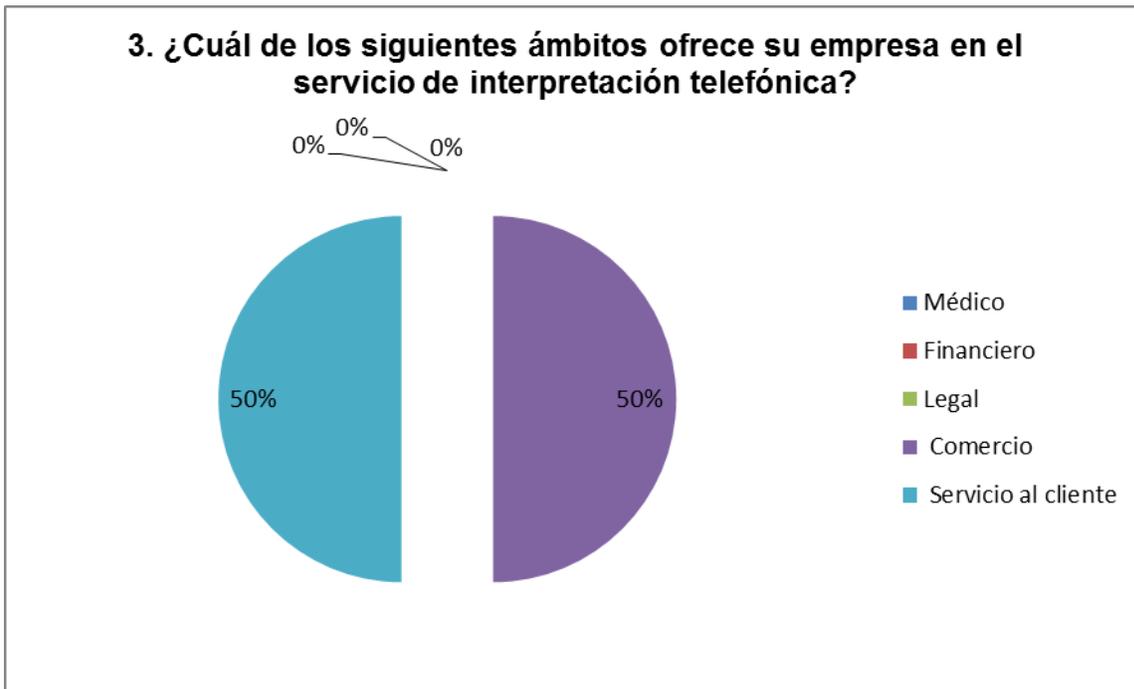
De las dos empresas que se encuentran en Guatemala que brindan el servicio de interpretación telefónica, las dos empresas contratan a intérpretes telefónicos guatemaltecos. Por lo tanto, el número de empresas que brindan este servicio es mínimo, sin embargo, el intérprete telefónico puede desenvolverse y ejercer su profesión en territorio guatemalteco.

2. ¿Cuáles son los requisitos para poder trabajar como intérprete telefónico en su empresa?

- ✓ Experiencia mínima de 2 años en interpretación.
- ✓ Manejo de vocabulario o terminología relacionada a comercio.
- ✓ Papelería completa: antecedentes penales y policiales, cartas de recomendación, fotocopia de dpi, currículum vitae, entre otros.
- ✓ Título de Licenciatura en interpretación o Técnico (no indispensable)
- ✓ Certificado de traductor/intérprete por parte del Ministerio de Educación
- ✓ Firmar contrato de confidencialidad
- ✓ Dominio del idioma español
- ✓ Dominio del idioma inglés
- ✓ Título de diversificado
- ✓ Conocimientos en el área de computación

De las dos empresas que contratan a intérpretes telefónicos de Guatemala, una de las dos contrata a intérpretes certificados por el Ministerio de Educación, el título universitario no es indispensable, sin embargo, si se debe firmar contrato de confidencialidad. La otra empresa contrata a personas que tengan dominio tanto del idioma inglés como el idioma español, no importando la profesión que tengan.

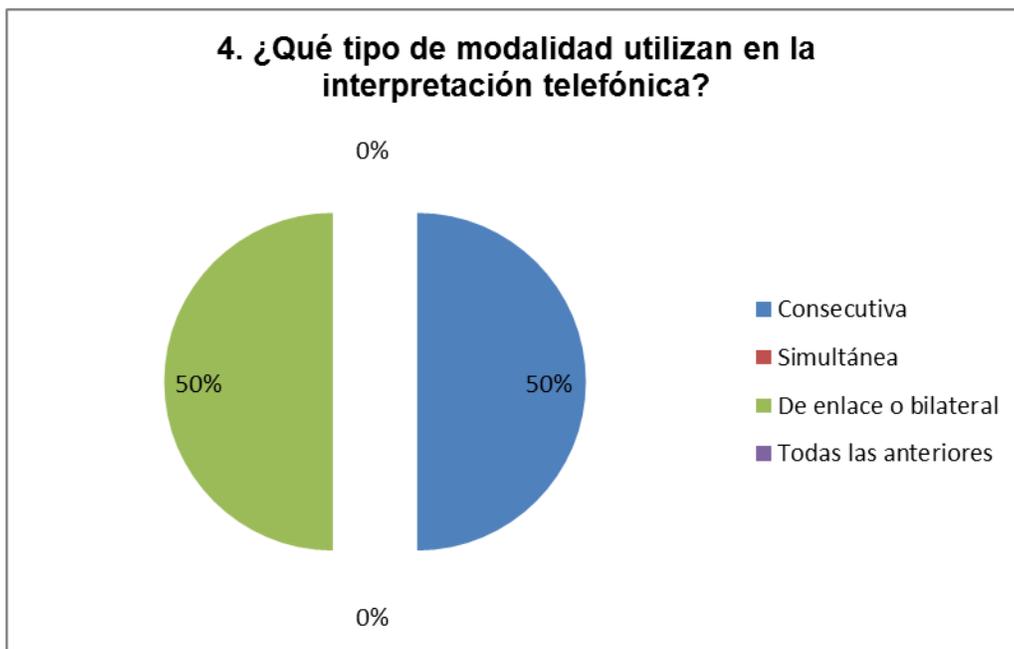
Gráfica No. 2



Fuente: Autora de este trabajo de investigación: Diana Amarilis Navas Pineda

De las dos empresas encuestadas, una se dedica a la interpretación en el servicio al cliente y la otra a la interpretación de comercio. Las empresas que brindan el servicio de interpretación telefónica en Guatemala se dedican en un 50% al área del comercio y en un 50% al servicio al cliente, por lo tanto, por el momento el mercado laboral para intérpretes telefónicos en el área médica es del 0%, sin embargo, es un dato que puede variar a través del tiempo.

Gráfica No. 3

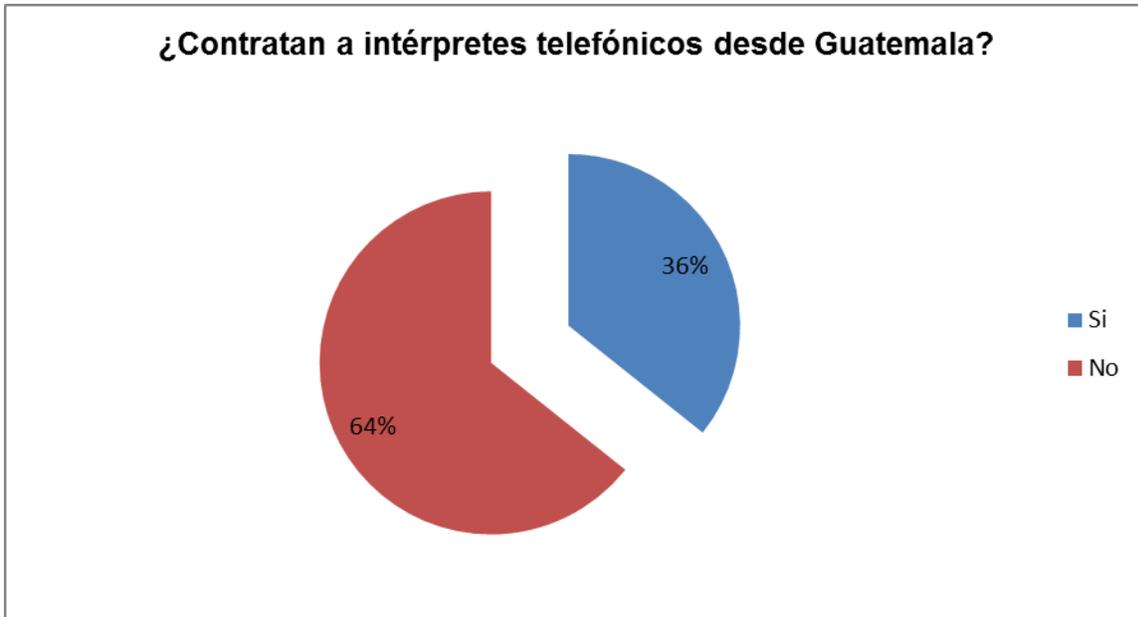


Fuente: Autora de este trabajo de investigación: Diana Amarilis Navas Pineda

De las dos empresas que se encuentran en Guatemala, las dos utilizan la modalidad de consecutiva-bilateral o de enlace. Como se hizo referencia en el capítulo dos de este trabajo de investigación, la técnica que se utiliza generalmente en la interpretación telefónica es la consecutiva, que en este caso se une con la técnica de enlace o bilateral. Ambas modalidades ayudan a que el mensaje se transmita con fidelidad y exactitud.

b. Empresas a nivel internacional

Gráfica No. 4

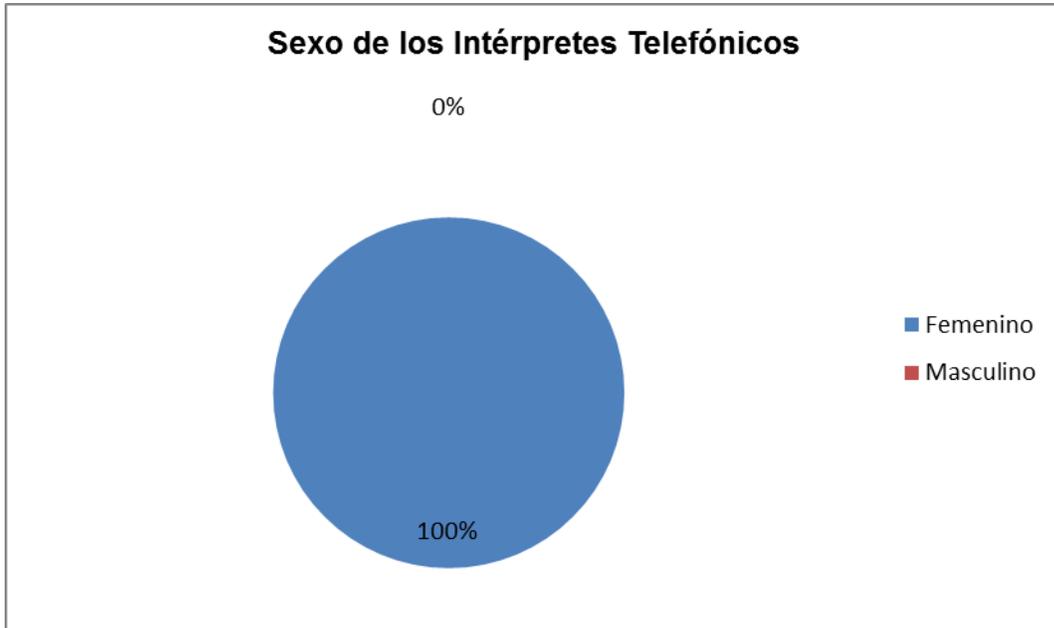


Fuente: Autora de este trabajo de investigación: Diana Amarilis Navas Pineda

De las 14 respuestas, cinco contestaron que si y nueve que no. De las cinco empresas que su respuesta fue positiva, tres son de los Estados Unidos de América, una de Alemania y la otra de Reino Unido. Y de las nueve que dijeron que no, tres son de Estados Unidos de América, tres de Reino Unido, una de España, una de Australia y una de Nueva Zelanda. Por consiguiente, el mercado laboral para que un intérprete telefónico guatemalteco trabaje desde su casa en una empresa internacional es del 36%.

c. Intérpretes telefónicos guatemaltecos

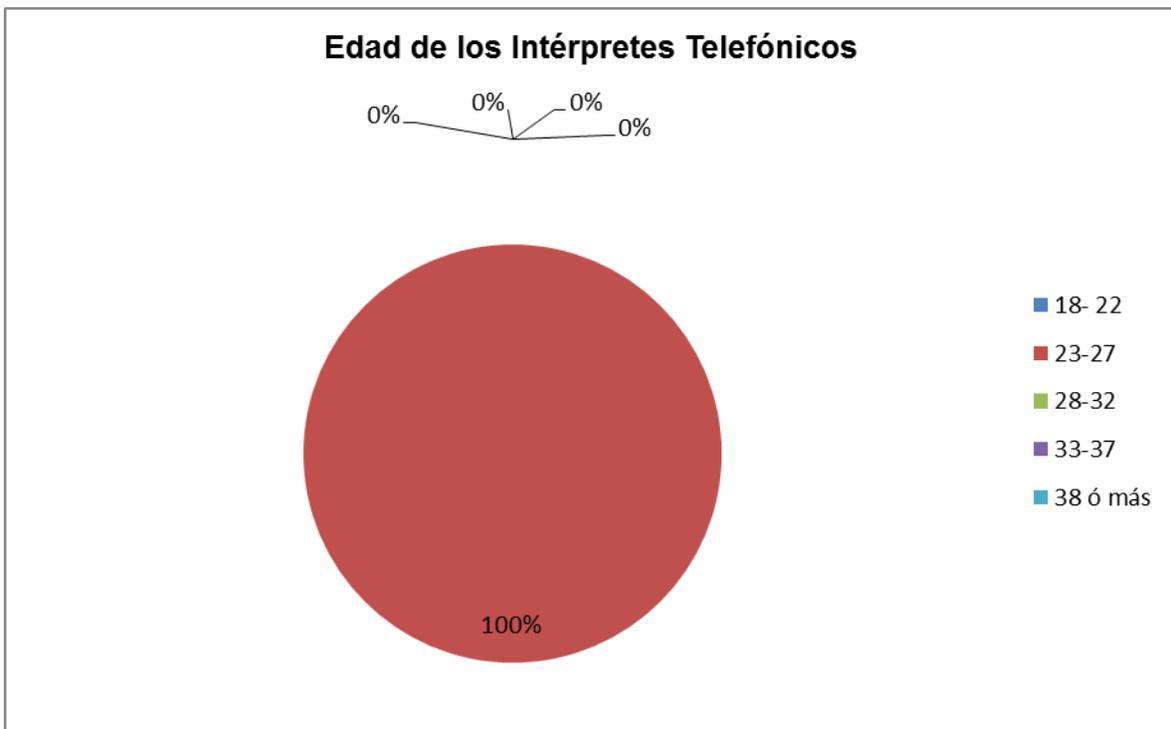
Gráfica No. 5



Fuente: Autora de este trabajo de investigación: Diana Amarilis Navas Pineda

De los intérpretes telefónicos guatemaltecos encuestados, los dos son de sexo femenino. Este ámbito dentro de la interpretación es nuevo en la actualidad del país, por lo que estos datos pueden variar considerablemente en el transcurso en el que la misma se vaya desarrollando y dándose a conocer.

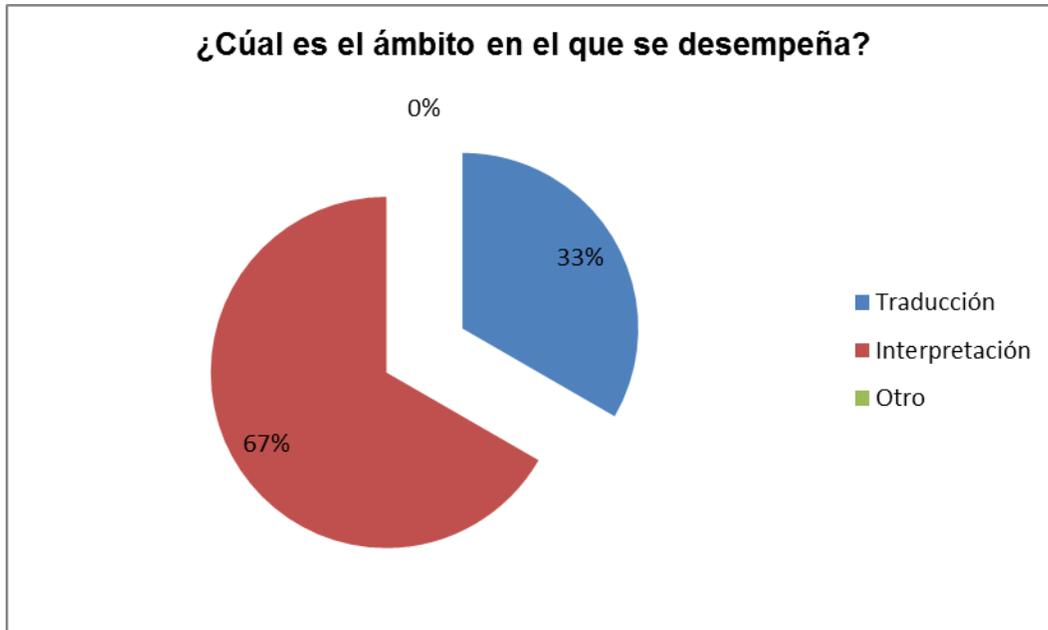
Gráfica No. 6



Fuente: Autora de este trabajo de investigación: Diana Amarilis Navas Pineda

De los dos intérpretes telefónicos encuestados, los dos se encuentran en el rango de 23 a 27 años de edad. Por lo tanto, de las dos personas que respondieron, ambas se dedican a la interpretación telefónica en Guatemala, quienes se encuentran incursionando en este nuevo campo.

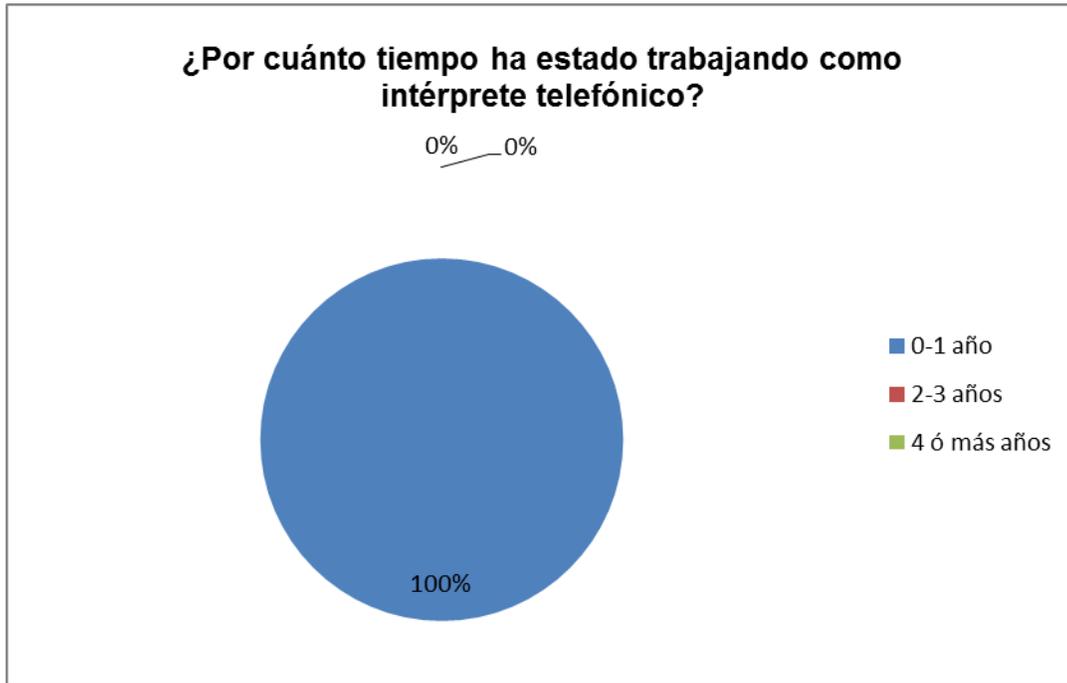
Gráfica No. 7



Fuente: Autora de este trabajo de investigación: Diana Amarilis Navas Pineda

Los dos intérpretes que se dedican a la interpretación telefónica en Guatemala, uno se dedica al área de traducción e interpretación y el otro solamente al área de la interpretación. Por consiguiente, basándose en la gráfica, en Guatemala los traductores e intérpretes se desenvuelven en ambas áreas tanto en la traducción como la interpretación.

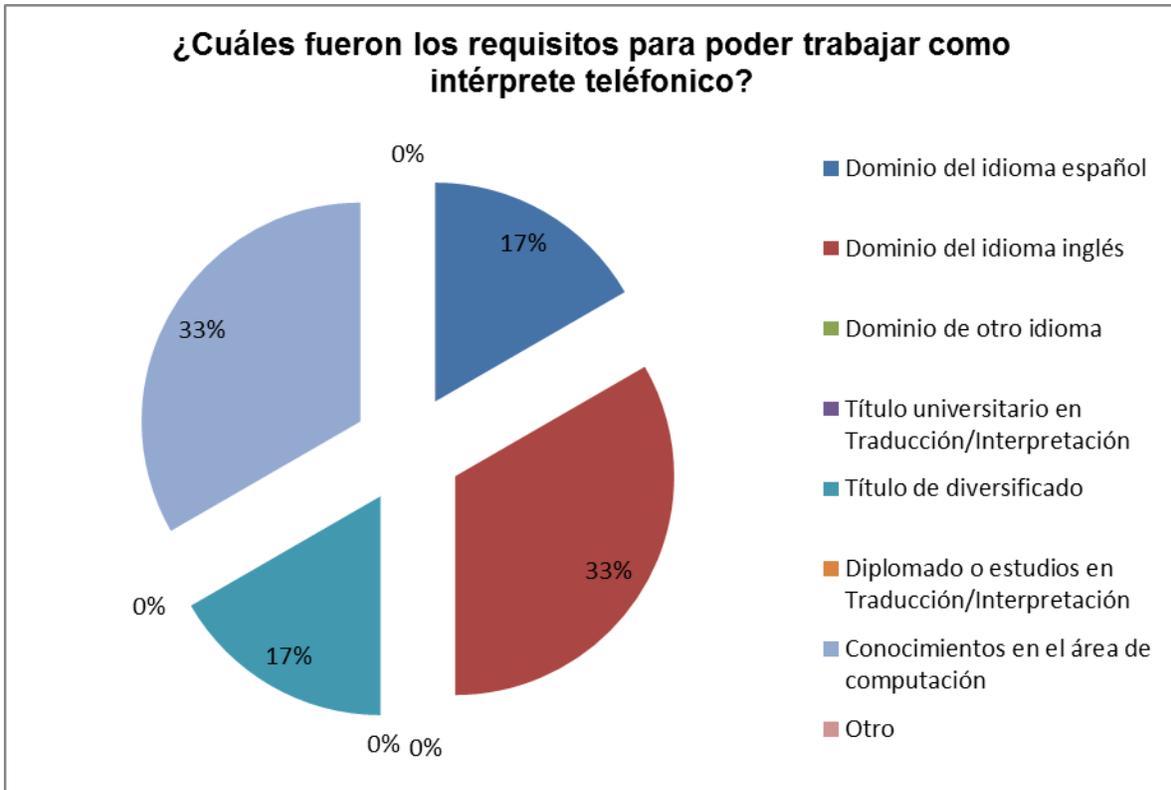
Gráfica No. 8



Fuente: Autora de este trabajo de investigación: Diana Amarilis Navas Pineda

De los dos intérpretes encuestados llevan trabajando en el área de la interpretación telefónica entre 0 a 1 año. Debido a que la interpretación telefónica en Guatemala es una modalidad reciente para este país, la experiencia que tienen los intérpretes telefónicos es mínima en este ámbito, por lo tanto, es una nueva opción en la que pueden trabajar los intérpretes y/o traductores guatemaltecos.

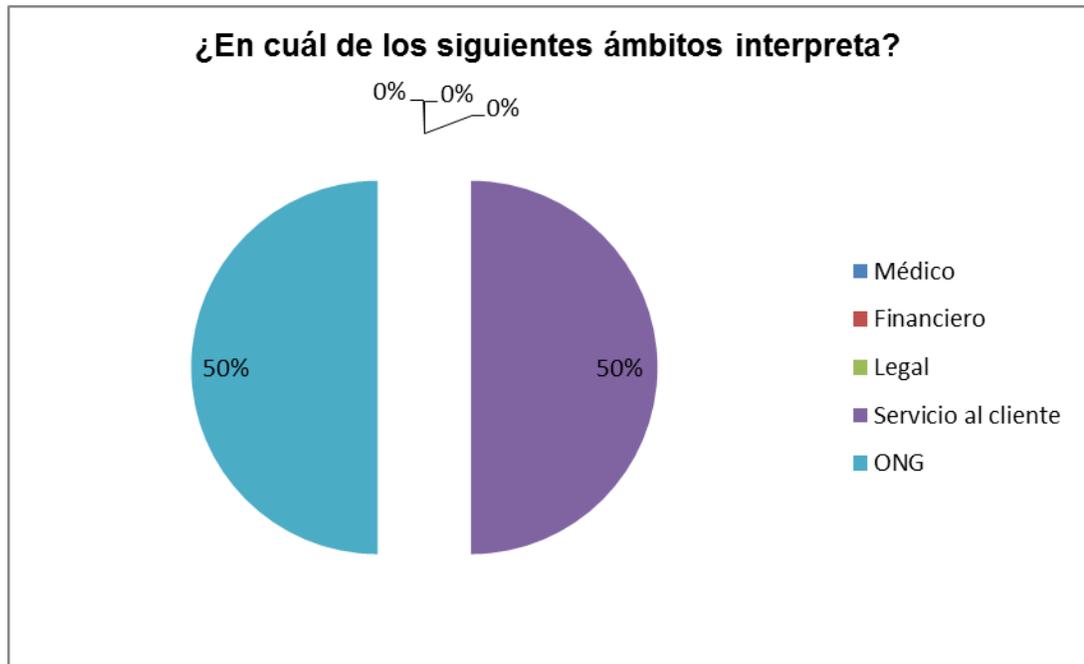
Gráfica No. 9



Fuente: Autora de este trabajo de investigación: Diana Amarilis Navas Pineda

De los dos intérpretes guatemaltecos que han trabajado en el área de la interpretación telefónica a uno le pidieron como requisito solo el dominio del idioma inglés y el conocimiento en el área de computación; al otro le pidieron el dominio del idioma español e inglés, título de diversificado y el conocimiento en el área de computación. Por consiguiente, va a depender de la empresa que contrate al intérprete telefónico los requisitos que va a gestionarle para poder desempeñarse en este ámbito, ya que todas las empresas encuestadas solicitan diferentes requisitos.

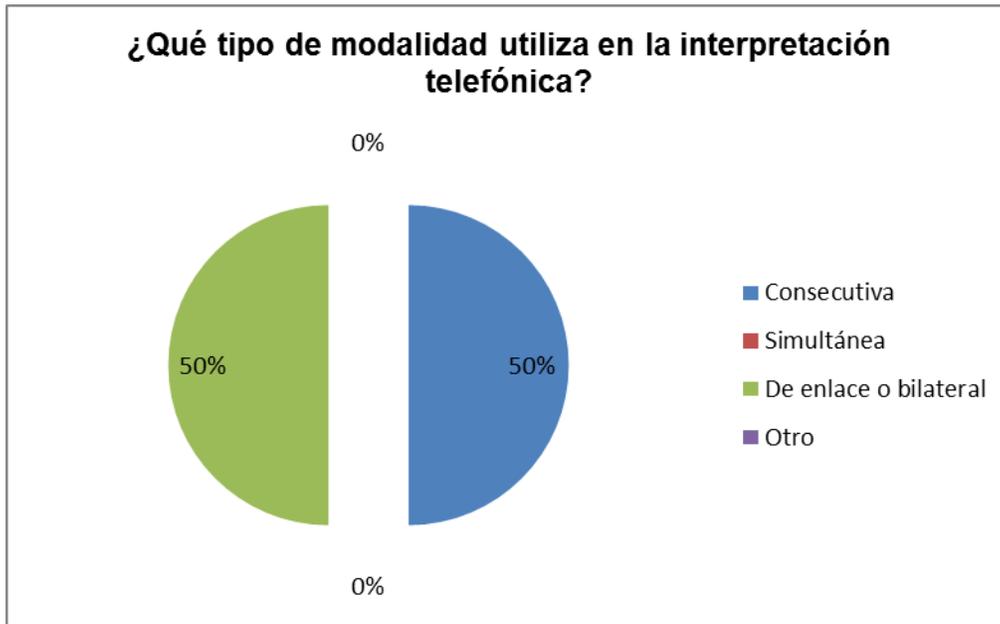
Gráfica No. 10



Fuente: Autora de este trabajo de investigación: Diana Amarilis Navas Pineda

De los dos intérpretes encuestados uno se dedica a la interpretación telefónica en el servicio al cliente y el otro a la interpretación telefónica en las ONGs. Por consiguiente, el porcentaje en el área médica por el momento es del 0%. No obstante, la modalidad de interpretación telefónica se lleva a cabo en Guatemala en un 50% para el área de las ONGs, y del mismo modo, en un 50% para el área de servicio al cliente.

Gráfica No. 11



Fuente: Autora de este trabajo de investigación: Diana Amarilis Navas Pineda

De los dos intérpretes encuestados uno se dedica a la interpretación consecutiva y el otro a la interpretación de enlace o bilateral. Sin embargo, la interpretación de enlace o bilateral lleva a cabo la interpretación consecutiva, por lo que se concluye que la interpretación consecutiva-bilateral o de enlace es la más idónea para este nuevo campo de la interpretación.

5.2 Análisis e interpretación de los resultados

Basándose en el análisis de las encuestas y correos electrónicos se determina que la interpretación telefónica en el área médica en Guatemala tiene un bajo porcentaje, sin embargo, se determina que existen intérpretes telefónicos trabajando en otras áreas como en ONGs y en al área de servicio al cliente. En Guatemala tanto un intérprete capacitado en el área a desempeñarse como una persona que domina el idioma español e idioma inglés puede laborar en la interpretación telefónica. Por el contrario, a nivel internacional exigen que los intérpretes tengan estudios universitarios en el área de la interpretación. Por lo tanto, la autora realizó una investigación propia más detallada de cada empresa tanto nacional como internacional que su respuesta fue positiva en su página web, para así poder determinar el porcentaje de empresas que contratan a intérpretes desde Guatemala en el área médica. Dicha investigación es presentada en las siguientes tablas:

a. Empresas contratistas a nivel internacional

Tabla II

Language Services Associates

| Historia | Ámbitos en los que ofrece el servicio de interpretación telefónica | Requisitos |
|--|--|--|
| <p>Fue fundada en el año de 1991, tiene como fin ayudar a las personas y compañías a desarrollarse en el ámbito global. Poseen más de 1400 clientes alrededor del mundo y brindan el servicio en más de 200 idiomas. Su sede está ubicada en Pensilvania, Estados Unidos de América.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Médico ✓ Seguros ✓ Servicios Financieros ✓ Servicios Públicos | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Dominar dos idiomas de los que ofrece <i>Language Service Associates</i>. ✓ Experiencia en el área de interpretación. ✓ Pasar una prueba en línea sobre el protocolo, ética y terminología en la interpretación médica. ✓ Pasar las pruebas sobre ejercicios de interpretación. ✓ Cumplir con la papelería que por medio de un correo le dan a conocer al intérprete telefónico. |

Fuente: Autora de este trabajo de investigación: Diana Amarilis Navas Pineda

Tabla III

Rapport International

| Historia | Ámbitos en los que ofrece el servicio de interpretación telefónica | Requisitos |
|--|---|--|
| <p>Fue fundada en el año de 1987, tiene como misión el brindar un servicio profesional y fiel en el área de traducción e interpretación en más de 100 idiomas. Su sede está ubicada en Miami, Estados Unidos de América. <i>Rapport International</i> contrata a intérpretes telefónicos guatemaltecos si el cliente es igualmente de Guatemala.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Médico ✓ Legal ✓ Marketing ✓ Técnica ✓ Financiera ✓ Educación ✓ Otros | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Dos años de experiencia en interpretación. ✓ Pasar pruebas con una calificación del 90%, relacionada a terminología específica, dominio de dos idiomas, ética y estándares relacionados a la interpretación. ✓ Ser un intérprete médico por alguna certificadora reconocida a nivel internacional. |

Fuente: Autora de este trabajo de investigación: Diana Amarilis Navas Pineda

Tabla IV
Telelanguage

| Historia | Ámbitos en los que ofrece el servicio de interpretación telefónica | Requisitos |
|---|---|--|
| <p>Fue fundada en el año de 1991, tiene una gran trayectoria brindando el servicio de interpretación telefónica a más de 200 idiomas, incluyendo los dialectos guatemaltecos. Sus oficinas centrales están ubicadas en Oregón, Estados Unidos de América.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Médico ✓ Servicio Social ✓ Educación ✓ Otros | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Dominio del idioma inglés. ✓ Dominio de otro idioma. ✓ Amplio conocimiento de terminología médica. ✓ Experiencia en Servicio al Cliente. ✓ Excelente retentiva. ✓ Pasar una prueba de vocabulario médico. ✓ Experiencia en interpretación en el área médica. |

Fuente: Autora de este trabajo de investigación: Diana Amarilis Navas Pineda

Tabla V

Telephone Interpreting Services

| Historia | Ámbitos en los que ofrece el servicio de interpretación telefónica | Requisitos |
|--|---|------------------------|
| <p>Fue fundada en el año 2010, es una empresa que tiene una base de datos de varios intérpretes telefónicos alrededor del mundo, donde el intérprete crea una cuenta con todos sus datos personales y profesionales. Luego éste es contactado para la realización de varias pruebas, si las pasa, ya entra en la base de datos de varias agencias que se pondrán en contacto con el intérprete para adquirir sus servicios. Tiene sus oficinas en Miami, Estados Unidos de América y en Reino Unido.</p> | <p>En las áreas que el intérprete coloque en la base de datos.</p> | <p>Sin información</p> |

Fuente: Autora de este trabajo de investigación: Diana Amarilis Navas Pineda

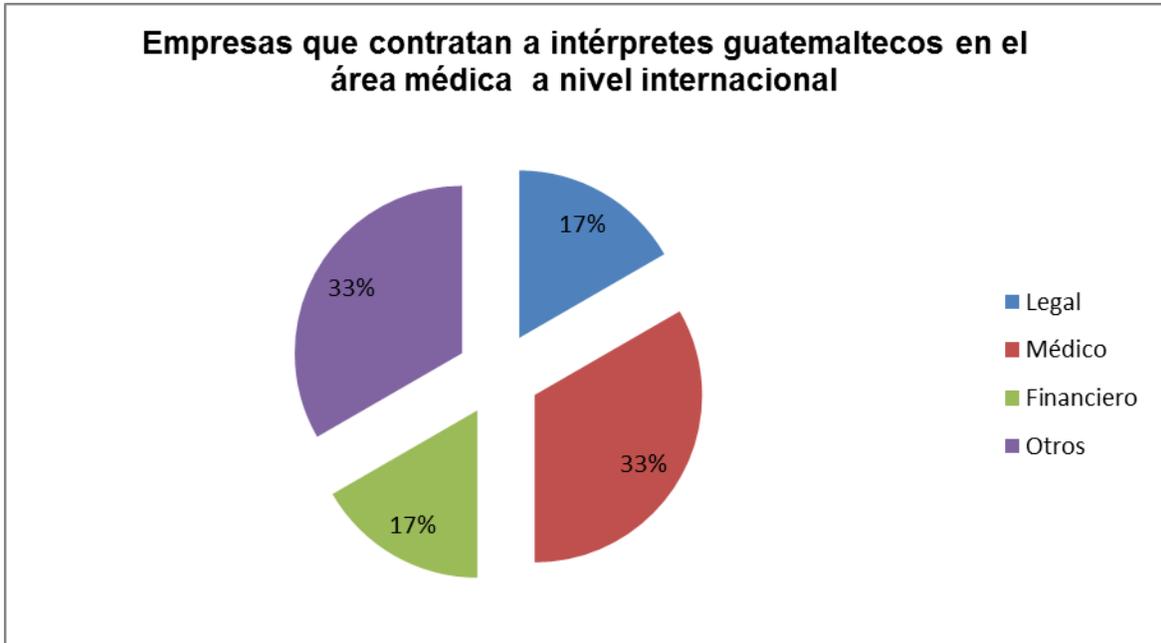
Tabla VI

Lingoking

| Historia | Ámbitos en los que ofrece el servicio de interpretación telefónica | Requisitos |
|--|---|------------------------|
| <p>Fue fundada en el año 2010, tiene su sede en Alemania y actualmente brindan el servicio de interpretación telefónica a más de 70 idiomas. <i>Lingoking</i> acepta a interpretes telefónicos desde Guatemala, sin embargo, su plataforma de datos de contacto se encuentra fuera de servicio, por tal motivo no se pudo colaborar los requisitos para poder optar por una trabajo en la misma.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Médico ✓ Negocios ✓ Tecnología ✓ Marketing ✓ Legal ✓ Otros | <p>Sin información</p> |

Fuente: Autora de este trabajo de investigación: Diana Amarilis Navas Pineda

Gráfica No. 12



Fuente: Autora de este trabajo de investigación: Diana Amarilis Navas Pineda

De las cinco empresas mencionadas anteriormente que contratan a intérpretes guatemaltecos en el área médica a nivel internacional solo el 33% de las mismas lo realizan en el área médica. Por lo tanto, los intérpretes telefónicos pueden especializarse en el área médica y en otra área, con el fin de ampliar sus conocimientos y su mercado laboral en el campo de la interpretación telefónica.

b. Empresas contratistas a nivel nacional

Tabla VII

Enes Translation

| Información General | Ámbitos en los que ofrece el servicio de interpretación telefónica | Requisitos |
|---|---|---|
| <p>Tiene su sede en la ciudad capital de Guatemala, brinda sus servicios de interpretación telefónica a inglés y español.</p> | <p>✓ Comercio</p> | <p>✓ Experiencia mínima de 2 años en interpretación.</p> <p>✓ Manejo de vocabulario o terminología relacionada a comercio.</p> <p>✓ Papelería completa: Antecedentes penales y policiales, cartas de recomendación, fotocopia de dpi y curriculum vitae.</p> <p>✓ Título de Licenciatura en interpretación o Técnico (no indispensable).</p> <p>✓ Certificado de traductor/intérprete por parte de MINEDUC.</p> <p>✓ Firmar contrato de confidencialidad.</p> |

Fuente: Autora de este trabajo de investigación: Diana Amarilis Navas Pineda

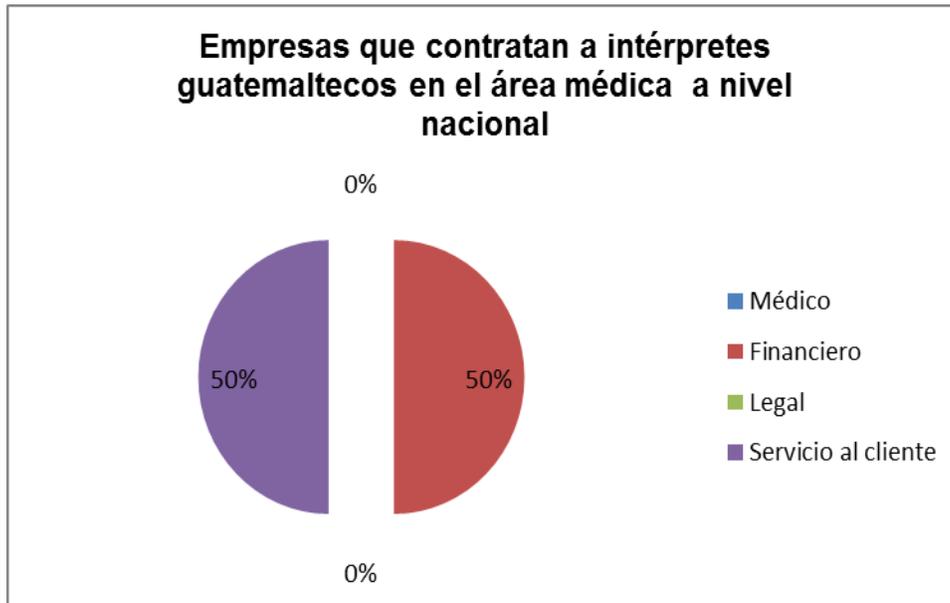
Tabla VIII

Expert Global Solutions

| Información General | Ámbitos en los que ofrece el servicio de interpretación telefónica | Requisitos |
|--|---|--|
| Es una empresa mundial de servicio al cliente, la cual es un centro de llamadas. <i>Expert Global Solutions</i> dentro de sus cuentas tiene una que se dedica a la interpretación telefónica del mismo servicio. | ✓ Servicio al cliente | ✓ Manejo del idioma inglés en un 80% ✓ Título de diversificado ✓ Conocimientos en el área de computación |

Fuente: Autora de este trabajo de investigación: Diana Amarilis Navas Pineda

Gráfica No. 13



Fuente: Autora de este trabajo de investigación: Diana Amarilis Navas Pineda

De las dos empresas mencionadas anteriormente que contratan a intérpretes telefónicos guatemaltecos a nivel nacional una de las dos los contrata en el área financiera y la otra los contrata para el servicio al cliente. Por lo tanto, el porcentaje de empresas que contratan a intérpretes guatemaltecos en el área médica a nivel nacional es el 0% por el momento.

Tomando en cuenta el porcentaje de empresas que contratan a intérpretes guatemaltecos en el área médica a nivel internacional (33%) y el porcentaje de empresas que contratan a intérpretes guatemaltecos en el área médica a nivel nacional (0%), el porcentaje general de las empresas encuestadas en esta área es del 17%.

En Guatemala existe mercado laboral para la interpretación telefónica en el área financiera y en el área de servicio al cliente, en empresas ubicadas en

Guatemala, en donde se encuentran dos plazas disponibles. El mercado laboral para la interpretación telefónica en el área médica se encuentra en empresas ubicadas fuera del territorio guatemalteco, en donde por el momento se encuentran cinco plazas disponibles.

CONCLUSIONES

1. Es importante como intérpretes y traductores conocer y dominar todo lo relacionado a la interpretación como: el concepto de la misma, y sus diferentes modalidades y clasificaciones. De esta manera el intérprete y traductor se mantienen actualizados de los cambios y nuevas cuestiones que las profesiones van adquiriendo conforme se van desarrollando las mismas.
2. La interpretación telefónica es otra modalidad en la que el intérprete se desenvuelve, no es muy conocida por muchos hoy en día, sin embargo es una nueva fuente de trabajo en la que el mismo intérprete decide cual de las dos opciones ya sea como free lance o trabajando desde un *call center* le conviene de acuerdo a su estado de vida.
3. Para poder ser un intérprete telefónico éste debe poseer ciertas competencias que harán que el mismo ponga en práctica sus conocimientos y destrezas, de la misma manera que sus habilidades que harán que realice de la mejor manera la comunicación entre las partes brindando una interpretación fiel.
4. Todo profesional se guía por ciertos códigos de ética, dependiendo de su profesión. El intérprete telefónico debe de igual manera regirse por medio de estos códigos y estándares que encaminan su profesión. No obstante, hoy en día todavía no se cuenta con un código de ética especializado en interpretación telefónica, por lo tanto, el intérprete puede apoyarse de códigos ya establecidos en las diferentes áreas de la interpretación.

5. La interpretación telefónica en el área médica representa otro campo en el que un intérprete del siglo XXI puede desempeñarse. Esta área es muy útil para la sociedad ya que traspasa las fronteras lingüísticas debido a que el servicio está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y es muy gratificante contar con los mismos en el territorio guatemalteco.

RECOMENDACIONES

1. Que todo intérprete conozca a fondo su profesión, sepa distinguir entre las diferentes modalidades de la interpretación, esto incluye que se familiarice con todo lo referente a la interpretación telefónica y a la técnica que se utiliza en la misma.
2. Que la Escuela de Ciencias Lingüísticas enseñe a sus estudiantes la modalidad de la interpretación telefónica, ya que hasta el momento no existe ninguna universidad que proporcione la misma a sus estudiantes. De esta manera los mismos pueden empezar a desarrollar sus habilidades en este ámbito.
3. Que todo intérprete telefónico en el área médica continúe con su crecimiento profesional, para poder mantenerse actualizado de los diferentes equipos, plataformas y aplicaciones de esta modalidad.
4. Que se cree un código de ética enfocado a intérpretes telefónicos en el Área Médica, de esta manera los intérpretes tendrán una guía dirigida al actuar de los mismos en las diversas situaciones en las que éstos se desafían al realizar su trabajo.
5. Que en Guatemala las diferentes empresas que ofrecen los servicios de traducción e interpretación implementen el servicio de interpretación telefónica, ya sea en el área médica o en otras áreas, así se dará a conocer más sobre esta modalidad a nivel guatemalteco y los demás países que brindan este servicio conocerán que en este país se encuentran intérpretes telefónicos capacitados para la realización de esta técnica de interpretación.

BIBLIOGRAFÍA

Accebo (2003). *Telephone Interpreting: Boon or Bane?*. Recuperado el 10 de julio de 2015, de: <http://www.acebo.com/pages/telephone-interpreting-boon-or-bane>

Aicc, (2013). *Simultaneous Interpretation Equipment*. Recuperado el 25 de mayo de 2015, de: <http://aiic.net/node/54>

ATA Chronicle. (Junio 2007). *Telephone Interpreting in Health Care Settings: some commonly asked questions by Nataly Kelly*. Consultado el 20 de mayo de 2015, de: http://www.atanet.org/chronicle/feature_article_june2007.php

Buzo, A., Lee, J. *Community Language Interpreting, a Workbook*. Australia: The Federation Press

California Health Care Interpreters Association, (2002). *Estándares para Intérpretes Médicos en California PDF*. Recuperado el 09 de agosto de 2015, de: http://c.ymcdn.com/sites/www.chiaonline.org/resource/resmgr/chia_california_standards_fo.pdf

Castro, A., & Fusario, R. (1999). *Teleinformática para Ingenieros en Sistemas de Información II*, 2da. Edición, España: Editorial Reverté.

Centoira, M. (2015). *Interpretación de las Actividades Orales y Escritas de Asistencia a la Dirección en Lengua. Gestión de Tareas en el Comercio Internacional*, 1ra. edición, España: Ideaspropias Editorial.

Certification Commission for Health Care Interpreters, (2015). *Certification: Get Certified: Basic Steps*. Recuperado el 18 de julio de 2015, de: <http://www.cchicertification.org/>

Clarity Interpreting. (2011). *Interpreter Training Part 1 [Video]*. Recuperado el 03 de noviembre de 2015, de:

<https://www.youtube.com/watch?v=3wg-qZjMhU4>

Clarity Interpreting. (2011). *Interpreter Training Part 2 [Video]*. Recuperado el 03 de noviembre de 2015, de:

https://www.youtube.com/watch?v=9e_nIDJV-Lk

Cobo, J. (2001). *Ética Profesional en Ciencias Humanas y Sociales*. España: Huerga y Fierro Editores.

Cutillas, A. (2014). *Manual de Interpretación Bilateral*. Recuperado el 25 de agosto del 2015, de: <https://obras-de-traductologia.wikispaces.com/COLLADOS+%C3%81.+y+FERN%C3%81NDEZ+M.+Manual+de+interpretaci%C3%B3n+bilateral>

De Bernando, C., & Bergamini, T. (2007). *Marketing Móvil, una Nueva Herramienta de Comunicación*. España: Gesbiblo, S.L.

Delgado, L. (2011). *Cómo Regular la Velocidad al Hablar en Público*. Recuperado el 30 de julio de 2015, de:

<https://oratoriafacil5.wordpress.com/2011/04/19/como-regular-la-velocidad-al-hablar-en-publico/>

Díaz, J. (1999). *La enseñanza y aprendizaje de las habilidades y destrezas motrices básicas*. Recuperado el 03 de noviembre de 2015, de:

<https://books.google.com.gt/books?id=Qv-KHmPxBG8C&pg=PA51&dq=capacidad+en+la+que+intervienen+conocimientos,+habilidades+y+destrezas&hl=es&sa=X&ved=0CBoQ6AEwAGoVChMIxp2EiZD2yAIVyIMmCh36uQtJ#v=onepage&q=capacidad%20en%20la%20que>

[%20intervienen%20conocimientos%2C%20habilidades%20y%20destrezas&f=false](#)

Díaz, M. (s.a.). *Manual de interpretación y traducción*. Recuperado el 03 de noviembre de 2015, de:

<https://books.google.com.gt/books?id=O0lbPJTVc6QC&pg=PA258&dq=conjunto+de+aparatos+e+instalaciones+necesario+para+realizar&hl=es&sa=X&ved=0CCsQ6AEwAGoVChMI1vbivbb3yAIVjDUmCh3nfAI#v=onepage&q=conjunto%20de%20aparatos%20e%20instalaciones%20necesario%20para%20realizar&f=false>

Diccionario de la Real Academia Española, (2014). *Ética profesional*. Recuperado el 09 de agosto de 2015, de: <http://lema.rae.es/drae/?val=%C3%A9tica>

Dollerup, C., & Loddegaard, A. (1992). *Teaching Translation and Interpreting*. John Benjamins Publishing Company.

Enes Translation, (2014). *Contacto*. Recuperado el 19 de septiembre del 2015, de: <http://www.enestranslations.com/#contactus>

Expert Global Solutions, (2015). *Industries*. Recuperado el 16 de septiembre del 2015, de: <http://www.egscorp.com/>

Fernández, M., & Ghio, E. (2005). *Manual de Lingüística Sistémico Funcional*. Recuperado el 30 de julio de 2015, de: <https://books.google.com.gt/books?id=5rrE2FyFXJ0C&pg=PA37&dq=que+es+el+registro+linguistico&hl=es&sa=X&ved=0CDYQ6AEwBWoVChMIxa3ahp2WxwIVAaseCh1o9ws7#v=onepage&q=que%20es%20el%20registro%20linguistico&f=false>

Flores, J. (2011). *Historia de la Telegrafía y Radiotelegrafía en Guatemala*. Guatemala: Multiprint.

Galán, A. (2009). *La Enseñanza de la Traducción en la Modalidad Semi-presencial*. Tesis Doctoral, Universidad Autónoma de Barcelona. Recuperado el 28 de julio de 2015, de: https://books.google.com.gt/books?id=jK2aAwAAQBAJ&pg=PA17&dq=competencias+extralinguisticas+de+un+traductor&hl=es&sa=X&ved=0CCAQ6AEwAWoVChMItNyy0_qQxwIVxJleCh3LOAEp#v=onepage&q=competencias%20extralinguisticas%20de%20un%20traductor&f=false

Garzone, G., & Viezzi, M. (2002). *Interpreting in the 21st Century*. John Benjamins Publishing Company.

Gerver, D., & Sinaiko, H. (1978). *Language Interpretation and Communication*. Estados Unidos de América: Plenum Press.

Gillies, A. (2005). *Translation Practices Explained, Note-Taking for Consecutive Interpreting-A Short Course*. Gran Bretaña: Jerome Publishing.

González, A. (2013). *Interpretación Telefónica*. Recuperado el 30 de mayo de 2015, de: <http://aidagda.com/category/interpretacion-telefonica/>

Hofstadt C. (2005). *El Libro de las Habilidades de Comunicación*. 2da. Edición. España: Ediciones Díaz de Santos, S.A.

IMIA, (2015). *IMIA Code of Etics*. Recuperado el 09 de agosto de 2015, de: <http://www.imiaweb.org/uploads/pages/421.pdf>

Instituto Superior de Intérpretes y Traductores (2011). *Plan de estudios*. Recuperado el 18 de julio de 2015, de: <http://www.isit.edu.mx/interpretacion.html>

Interpreter Trainers, (2012). *Consecutive Note Taking Part 2* [Video]. Recuperado el 26 de mayo de 2015, de: <https://www.youtube.com/watch?v=HkgxxRvVdQQ>

Janzen, T. (2005). *Topics in Signed Language Interpreting*. John Benjamins Publishing Company.

Kelly, N. (2007). *Telephone Interpreting, A Comprehensive Guide to the Profession*. Trafford Publishing.

Language Line Solutions (2013). *Language Line 1 Solutions Phone and Accessories* [Video]. Recuperado el 08 de julio de 2015, de: <https://www.youtube.com/watch?v=8xZcFFoPGms>

Language Services Associates (s.a.). *Join us*. Recuperado el 20 de septiembre de 2015, de: <https://lsaweb.com/careers/>

Lingoking, (s.a.). *About us*. Recuperado el 22 de septiembre del 2015, de: <http://www.lingoking.com/en/about-us/>

León, M. (s.a.). *Manual de traducción e interpretación*. Recuperado el 5 de noviembre de 2015, de:

https://books.google.com.gt/books?id=O0IbPJTVc6QC&pg=PA258&dq=.+Al+conjunto+de+aparatos+e+instalaciones+necesario+para+realizar+la+interpretaci%C3%B3n+simult%C3%A1nea+se+le+llama+equipo+t%C3%A9cnico&hl=es&sa=X&ved=0CCcQ6AEwAGoVChMIjlvI3IKbyQIVgu8mCh0_xA8A#v=onepage&q=.%20Al%20conjunto%20de%20aparatos%20e%20instalaciones%2

Onecesario%20para%20realizar%20la%20interpretaci%C3%B3n%20simult%C3%A1nea%20se%20le%20llama%20equipo%20t%C3%A9cnico&f=false

Mason, I. (1999). *Dialogue Interpreting*. Reino Unido: Jerome Publishing.

Mastache, A. (2009). *Formar personas competentes: Desarrollo de competencias tecnológicas y psicosociales*. Buenos Aires: Centro de Publicaciones Educativas y Material Didáctico.

Medical Interpreting and Translating Institute Online, (2015). *Interpreting Program*. Recuperado el 18 de julio de 2015, de: <http://www.mitio.org/>

Middlebury Institute of International Studies at Monterey (s.a.). *Discover the different languages and skills of the faculty in the MA in Translation & Interpretation program*. Recuperado el 18 de julio de 2015, de: <http://www.miiis.edu/academics/programs/translationinterpretation/faculty>

National Board of Certification for Medical Interpreters, (2012). *Get Certified*. Recuperado el 18 de julio de 2015, de: <http://www.certifiedmedicalinterpreters.org/get-certified>

Nolan, J. (2005). *Interpretation, Techniques and Exercises*, 2da. Edición. Estados Unidos de América: Multilingual Matters.

Phelan, M. (2001). *The Interpreter's Resource, Topics in Translation*. Gran Bretaña: Cromwell Press.

Pilleux, M. (2001). *Competencia Lingüística*. Recuperado el 03 de noviembre de 2015, de: http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S007117132001003600010&script=sci_arcttext

Prado, J. (1999). *Ética, Profesión y Medios*. Recuperado el 09 de agosto de 2015, de:

<https://books.google.com.gt/books?id=e6wrrCOjomkC&pg=PA35&dq=c%C3%B3digo+de+%C3%A9tica&hl=es&sa=X&ved=0CCMQ6AEwAmoVChMI36Ct5JKfxwIVBpUeCh06kkggK#v=onepage&q=c%C3%B3digo%20de%20%C3%A9tica&f=false>

Rapport International, (2015). *About*. Recuperado el 20 de septiembre de 2015, de: <http://rapporttranslations.com/about/>

Rogers, W. (1994). *Interpreting Interpretation: Textual Hermeneutics as an Ascetic Discipline*. Estados Unidos de América: Pennsylvania State University Press.

Rojas, C, (2005). *El Asombro del Pensar: La filosofía en el ámbito de las humanidades*. Puerto Rico: Isla Negra Editores.

Szymanczyk, O. (2013). *Historia de las Telecomunicaciones Mundiales*. Argentina: Editorial Dunken.

Telanguage, (2014). *Telephonic Interpretation*. Recuperado el 21 de septiembre de 2015, de: <http://telanguage.com/telephonic-interpretation>.

Telephone-Interpreting-Service, (s.a.). *Interpreter's Registration*. Recuperado el 21 de septiembre de 2015, de: http://www.telephone-interpreting-service.com/agency/register_translator.php

The National Council on Interpreting in Health Care, (2004). *A national code of Ethics for Interpreters in Health Care PDF*. Recuperado el 09 de agosto de 2015, de:

<http://www.ncihc.org/assets/documents/publications/NCIHC%20National%20Code%20of%20Ethics.pdf>

Thompson, I. (2006). *Tipos de Medios de Comunicación*. Recuperado el 18 de mayo de 2015, de:

<http://www.promonegocios.net/publicidad/tipos-medios-comunicacion.html>

TRADUCIR&CO, (2013). *¿Cómo funciona la interpretación telefónica? Entrevista a Gabriel Cabrera*. Recuperado el 20 de mayo de 2015, de:

<http://www.traducirco.com/2013/12/como-funciona-la-interpretacion.html>

Universidad Autónoma de Guadalajara, (s.a.). *Estudia Maestría en Traducción e Interpretación Inglés-Español en UAG*. Recuperado el 18 de julio de 2015, de: <http://www.uag.mx/maestria/traduccion-ingles-espanol/>

Universidad de Granada, (2015). *Facultad de Traducción e Interpretación*. Recuperado el 18 de julio de 2015, de: https://www.ugr.es/pages/centros/facultades/facultad_traduccion_interpretacion

Universidad de San Carlos de Guatemala, (2014). *Carreras y Títulos Académicos*. Recuperado el 18 de julio de 2015, de: http://www.usac.edu.gt/principal_dua.php?f=cienciasli

Universidad de Vigo, (2013). *Servicios de Interpretación Telefónica [Video]*. Recuperado el 19 de mayo de 2015, de: <https://www.youtube.com/watch?v=0t0uAbTgauE>

Universidad Mariano Gálvez, (2015). *Carreras*. Recuperado el 18 de julio de 2015, de: <http://humanidades.umg.edu.gt/idiomas/index.php/licenciatura-en-traduccion-espanol-ingles/>

Universidad Tecnológica Americana, (2014). *Licenciatura en Traducción e Interpretación*. Recuperado el 18 de julio de 2015, de: <http://uteca.mx/licenciaturas/interpretacion-y-traduccion.html>

Zabala, A. (2007). *Competencias Docentes del Profesorado Universitario: Calidad y Desarrollo Profesional*. España: Narcea.

ANEXO

1. Imágenes de Equipo de interpretación telefónica

Teléfono con dos auriculares



Fuente: <https://www.youtube.com/watch?v=8xZcFFoPGms>

Adaptador



Fuente: <https://www.youtube.com/watch?v=8xZcFFoPGms>

2. Código de Ética para Intérpretes Médicos de la *International Medical Interpreter Association-IMIA* (Asociación Internacional de Intérpretes Médicos).

1. Los intérpretes mantendrán la confidencialidad de toda la información relacionada con las tareas.
2. Los intérpretes seleccionarán el lenguaje y el modo de interpretación que transmita con más precisión el contenido y la intención de los mensajes de sus clientes.
3. Los intérpretes se negarán a aceptar tareas que estén más allá de su habilidad profesional, manejo del idioma o nivel de entrenamiento.
4. Los intérpretes se negarán a aceptar tareas cuando los lazos familiares o las relaciones personales cercanas afecten su imparcialidad.
5. Los intérpretes no interpondrán sus opiniones personales ni asesorarán a los pacientes.
6. Los intérpretes no participarán en interpretaciones que traten sobre asuntos fuera del suministro de servicios de atención médica a menos que estén capacitados para hacerlo.
7. Los intérpretes tomarán parte en la defensa de los pacientes y desempeñarán el papel de intermediario intercultural para explicar las diferencias/prácticas culturales a los proveedores de atención médica y pacientes solamente cuando sea apropiado y necesario para propósitos de comunicación, usando su buen juicio profesional.

8. Los intérpretes usarán intervenciones habilidosas y discretas para no interferir con el flujo de comunicación entre tres personas en un ambiente médico.
9. Los intérpretes se mantendrán al tanto de sus idiomas y la terminología médica en evolución.
10. Los intérpretes participarán en programas de educación continua según estén disponibles.
11. Los intérpretes mantendrán sus afiliaciones en organizaciones profesionales relevantes para estar al corriente de las últimas normas y protocolos profesionales.
12. Los intérpretes no usarán su posición para obtener favores de los clientes.

3. Código de Ética para Intérpretes Médicos de *The National Council on Interpreting in Health Care -NCIHC*

- a. *The interpreter treats as confidential, within the treating team, all information learned in the performance of their professional duties, while observing relevant requirements regarding disclosure.*
- b. *The interpreter strives to render the message accurately, conveying the content and spirit of the original message, taking into consideration its cultural context.*
- c. *The interpreter strives to maintain impartiality and refrains from counseling, advising or projecting personal biases or beliefs.*
- d. *The interpreter maintains the boundaries of the professional role, refraining from personal involvement.*
- e. *The interpreter continuously strives to develop awareness of his/her own and other (including biomedical) cultures encountered in the performance of their professional duties.*
- f. *The interpreter treats all parties with respect”.*
- g. *When the patient’s health, well-being, or dignity is at risk, the interpreter may be justified in acting as an advocate. Advocacy is understood as an action taken on behalf of an individual that goes beyond facilitating communication, with the intention of supporting good health outcomes. Advocacy must only be undertaken after careful and thoughtful analysis of the situation and if other less intrusive actions have not resolved the problem.*
- h. *The interpreter strives to continually further his/her knowledge and skills.*
- i. *The interpreter must at all times act in a professional and ethical manner.*

4. Código de Ética para Intérpretes Médicos de *The National Council on Interpreting in Health Care -NCIHC* (Consejo Nacional de Interpretación en el Área Médica) traducido por Diana Navas.

- a. El intérprete toma como confidencial, toda información adquirida de las partes involucradas en el desempeño de su labor profesional, a pesar de notar información relevante que debería mencionarse.
- b. El intérprete debe esforzarse por transmitir el mensaje con exactitud, interpretando el contenido y esencia del mensaje, tomando en cuenta su contexto cultural.
- c. El intérprete debe esforzarse por mantener la imparcialidad y abstenerse de comentar, aconsejar o proyectar prejuicios o creencias.
- d. El intérprete mantiene los límites de su labor como profesional, evitando involucrarse de manera personal.)
- e. El intérprete debe esforzarse por adquirir continuamente conocimientos sobre su cultura y la de otros (incluyendo la biomédica) que se encuentren en el desarrollo de sus labores profesionales.
- f. El intérprete debe tratar a todas las partes con respeto.
- g. Cuando la salud, bienestar o dignidad del paciente se encuentra en riesgo, el intérprete puede justificarse al actuar como un defensor. La defensa se entiende como una acción tomada en representación de un individuo que va más allá de facilitar la comunicación, con la intención de apoyar la buena salud. La defensa debe iniciar únicamente después de analizar de manera cuidadosa y razonada la situación y si otras medidas menos invasivas no han resuelto el problema.

- h. El intérprete debe esforzarse por fomentar continuamente sus conocimientos y habilidades.
- i. El intérprete debe actuar en todo momento de manera profesional y ética.

5. Propuesta de Código de Ética para Intérpretes Telefónicos por Kelly (2007:95).

1. *Confidentiality: The telephone interpreter maintains confidentiality of all information obtained throughout each call.*
2. *Ethical Conduct: The telephone interpreter avoids obtaining any personal advantage on any call and discloses any perceived conflicts of interest to both the client and the employer.*
3. *Impartiality: The telephone interpreter projects an impartial attitude and treats all parties in a manner that fosters trust and mutual respect.*
4. *Accuracy and Completeness: The telephone interpreter renders the information as accurately and completely as possible, conveying the information, as well as its original spirit and intent.*
5. *Role Boundaries: The telephone interpreter avoids personal involvement and respects the boundaries of the roles of all parties.*
6. *Professional Conduct: The telephone interpreter displays professional behavior at all times and uses language and tone of voice that displays a high level of customer service toward both parties.*
7. *Professional Development: The telephone interpreter continually seeks out opportunities to enhance his or her professional skills and knowledge.*

6. Propuesta del Código de Ética para Intérpretes Telefónicos de Kelly (2007:95) traducido por Diana Navas

1. Confidencialidad: el intérprete telefónico debe mantener en confidencialidad toda la información obtenida en cada llamada.
2. Conducta ética: el intérprete telefónico debe evitar obtener cualquier ventaja personal de las llamadas recibidas y debe comentar cualquier conflicto de interés que perciba entre el cliente y el empleador.
3. Imparcialidad: el intérprete telefónico debe proyectar una actitud imparcial y debe tratar a todas las partes de manera que refleje confianza y respeto mutuo.
4. Exactitud y compleción: el intérprete telefónico debe transmitir la información completa y con exactitud como le sea posible, interpretando el mensaje con la misma esencia e intención.
5. Límites de la profesión: el intérprete telefónico debe evitar involucrarse de manera personal y debe respetar la labor de todas las partes.
6. Conducta profesional: el intérprete telefónico debe demostrar una conducta profesional en todo momento y debe utilizar el lenguaje y tono de voz que refleje un alto nivel de atención al cliente hacia todas las partes.
7. Desarrollo profesional: el intérprete telefónico debe buscar oportunidades que mejoren su conocimiento y sus habilidades profesionales.

7. Estándares de Práctica de la *California Health Care Interpreter Association -CHIA* (Asociación de California de Intérpretes Médicos)

1. Confidencialidad: los intérpretes consideran confidencial toda la información de la que se enteran durante la interpretación.
2. Imparcialidad: Los intérpretes están conscientes de la necesidad de identificar cualquier conflicto de interés (probable o existente), así como cualquier juicio personal, valores, creencias u opiniones que podrían conducir a comportamientos preferenciales o prejuicios, interfiriendo con la calidad y precisión del rendimiento durante la interpretación.
3. Respeto por los individuos y sus comunidades: Los intérpretes se esfuerzan por apoyar las relaciones respetuosas mutuas entre las tres partes en la interacción (paciente, proveedor de atención médica e intérprete), mientras apoyan la salud y bienestar del paciente como la máxima prioridad de todos los profesionales de atención médica.
4. Profesionalismo e Integridad: Los intérpretes se comportan de una manera consistente con los estándares profesionales y los principios éticos de la profesión de intérprete médico.
5. Precisión y Exactitud: Los intérpretes transmiten el contenido, espíritu y contexto cultural del mensaje original, en el idioma de destino, haciendo posible una comunicación efectiva entre el paciente y proveedor de atención médica.
6. Responsabilidad y Capacidad de Respuesta Cultural: Los intérpretes tratan de entender cómo la diversidad y las semejanzas y diferencias culturales tienen un impacto fundamental en el encuentro de atención médica. Los

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

8. Encuesta a empresas a nivel guatemalteco

Tesis: Interpretación Telefónica en Guatemala en el Área Médica

Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Lingüísticas
Encuesta

1. Nombre de la empresa:

2. ¿Contratan a traductores/intérpretes de Guatemala?

- SI
 NO

3. ¿Cuáles son los requisitos para poder trabajar como intérprete telefónico en su empresa?

4. ¿Cuál de los siguientes ámbitos ofrece su empresa en el servicio de interpretación telefónica?

Elija todas las opciones que considere correctas.

- Médico
 Financiero
 Legal
 Todas las anteriores
 Otro:

5. ¿Qué tipo de modalidad utilizan en la interpretación telefónica?

Elija todas las opciones que considere correctas.

- Consecutiva
 Simultánea
 De enlace o bilateral
 Todas las anteriores

9. Encuesta a empresas a nivel internacional

Thesis: Health Care Telephone Interpreting in Guatemala

Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Lingüísticas
Survey

1. Company's name:

2. Do you hire remote telephone interpreters from Guatemala?

- YES
 NO

3. What are the requirements to work in your company as a telephone interpreter?

4. What of the following fields do you cover in telephone interpreting?

- Health Care
 Financial
 Legal
 All of the above
 Other

10. Encuesta a intérpretes guatemaltecos

"Interpretación Telefónica en Guatemala en el Área Médica"

Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Lingüísticas
Encuesta

Sexo:

- Femenino
 Masculino

Edad

- 18-22
 23-27
 28-32
 33-37
 38-ó más

Nombre de la empresa donde labora:

¿Cuál es el ámbito en el que se desempeña?

- Traducción
 Interpretación
 Otro:

¿Por cuánto tiempo ha estado trabajando como intérprete telefónico?

- 0-1 año
 2-3 años
 4 ó más años

¿Cuáles fueron los requisitos para poder trabajar como intérprete telefónico?

- Dominio del idioma español
 Dominio del idioma inglés
 Dominio de otro idioma
 Título universitario en Traducción/Interpretación
 Título de diversificado
 Diplomado o estudios en Traducción/Interpretación
 Conocimientos en el área de computación
 Otro:

¿En cuál de los siguientes ámbitos interpreta?

- Médico
- Financiero
- Legal
- Todas las anteriores
- Otro:

¿Qué tipo de modalidad utiliza en la interpretación telefónica?

- Consecutiva
- Simultánea
- De enlace o bilateral
- Otro: