

**UNIVERSIDAD NACIONAL
SISTEMA DE ESTUDIOS DE POSGRADO
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
ESCUELA DE LITERATURA Y CIENCIAS DEL LENGUAJE
MAESTRÍA PROFESIONAL EN TRADUCCIÓN (INGLÉS-ESPAÑOL)**

**EL USO DE LAS ESTRATEGIAS POR PARTE DE LOS
INTÉRPRETES TELEFÓNICOS MÉDICOS DE LANGUAGE LINE
SOLUTIONS Y PACIFIC INTERPRETERS**

Trabajo de investigación para aspirar al grado de
Magíster en Traducción Inglés-Español

presentado por

CINTHIA SALAZAR ROJAS

Cédula No. 1-1202-0095

2014

**Nómina de participantes en la actividad final
del Trabajo de Graduación**

**El uso de las estrategias por parte de los intérpretes telefónicos médicos de
Laguage Line Solutions y Pacific Interpreters**

presentado por el sustentante

CINTHIA SALAZAR ROJAS

el día

30 de mayo de 2014

Personal académico calificador:

Dr. Francisco Javier Vargas Gómez
Profesor encargado
Seminario de Traductología III

M.A. Catalina Domian Sánchez
Profesora tutora

M.A. Sherry Gapper Morrow
Coordinadora
Plan de Maestría en Traducción

Sustentante:
Cinthia Salazar Rojas

Dedicatoria

Le dedico este proyecto de graduación a mi novio, Marlon Araya Bracamonte, por todo su apoyo, ayuda y motivación durante los dos años y medio de la Maestría.

Agradecimientos

A Francisco Vargas Gómez:

Le agradezco por toda su ayuda y su guía durante estos dos años y medio y durante la realización de este trabajo de graduación.

A Xinia Valverde Jara:

Le agradezco por todo su apoyo, ayuda y su trabajo en conjunto durante la Maestría y el proyecto de graduación.

Índice

El uso de las estrategias por parte de los intérpretes telefónicos médicos de Language Line Solutions y Pacific Interpreters

Hoja del tribunal	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimientos	iv
Resumen	ix
Abstract.....	x
Introducción.....	1

Parte I: Marco teórico

Capítulo 1: El campo de la interpretación	12
1.1. Historia de la interpretación.....	13
1.2. Tipos de interpretación.....	14
<i>1.2.1. Interpretación simultánea.....</i>	<i>15</i>
<i>1.2.2. Interpretación jurídica</i>	<i>16</i>
<i>1.2.3. Interpretación de conferencia</i>	<i>18</i>
<i>1.2.4. Interpretación médica</i>	<i>19</i>
<i>1.2.5. Interpretación comunitaria</i>	<i>20</i>
<i>1.2.6. Interpretación consecutiva</i>	<i>21</i>
<i>1.2.7. Interpretación telefónica.....</i>	<i>23</i>
Capítulo 2: Estudios realizados	28
2.1. Formación.....	29
<i>2.1.1. “La evaluación de las actividades de interpretación”, de Margarita Novo Díaz</i>	<i>29</i>

2.2. Estrategias	31
2.2.1. <i>“Consecutive Note-Taking for Community Interpretation”</i> , de Nancy Schweda Nicholson	31
2.2.2. <i>“What Does Doodling Do?”</i> , de Jackie Andrade	32
2.2.3. <i>“The Study of Note-taking and Memory in Consecutive Interpretation”</i> , de Zhang Meifang.....	33
2.2.4. <i>“The Importance of Memory Training in Interpretation”</i> , de Andrea Kriston.	35
2.3. Interpretación telefónica	37
2.3.1. <i>“Telephone Interpreting: Understanding Practice and Identifying Research Needs”</i> , de Uldis Ozolins	37
2.3.2. <i>“The Need for Long-term Empirical Studies in Remote Interpreting Research: A Case Study of Telephone Interpreting”</i> , de Leong Ko	38
2.4. Recapitulación	41
Capítulo 3: Language Line SolutionsSM, Pacific InterpretersTM y sus intérpretes	43
3.1. Language Line SolutionsSM	44
3.1.1. <i>Generalidades</i>	44
3.1.2. <i>Las condiciones de trabajo</i>	45
3.1.3. <i>Los escenarios</i>	48
3.1.4. <i>Los intérpretes</i>	50
3.2. Pacific InterpretersTM	51
3.2.1. <i>Generalidades</i>	51
3.2.2. <i>Las condiciones de trabajo</i>	52

3.2.3. <i>Los escenarios</i>	54
3.2.4. <i>Los intérpretes</i>	55
Capítulo 4: Teorías y conceptos	58
4.1. Las teorías de la sociología	59
4.1.1. <i>La sociología del trabajo</i>	60
4.1.2. <i>La sociología de la empresa</i>	61
4.2. La interpretación y la sociología	63
4.3. La interpretación, la sociología y el objeto de estudio	64
4.4. Conceptos	65
4.4.1. <i>Las condiciones de trabajo</i>	65
4.4.2. <i>Las estrategias</i>	66
4.4.3. <i>Los escenarios</i>	69
4.4.4. <i>La influencia</i>	70
4.4.5. <i>La experiencia</i>	70
4.4.6. <i>La formación</i>	71
Parte II: Análisis	
Capítulo 5: Metodología	74
5.1. El diseño	75
5.2. La población	75
5.3. La operacionalización	76
5.3.1. <i>Los instrumentos</i>	77
5.3.1.1. <i>La encuesta</i>	77
5.3.1.2. <i>Los cuadros</i>	82
5.4. Metodología de análisis	89

5.4.1. Fase descriptiva.....	89
5.4.2. Fase interpretativa/analítica.....	89
Capítulo 6: Resultados	91
6.1. Resultados	92
6.2. Correlación	95
6.2.1. Estrategias y escenarios.....	96
6.2.2. Estrategias y condiciones de trabajo	98
6.2.3. Estrategias y experiencia.....	104
6.2.4. Estrategias y formación	110
6.3. Los principios	117
6.3.1. Resultados y principio general.....	117
6.3.2. Principios específicos: estrategias adicionales	117
6.3.3. Principios específicos: estrategias relacionadas	120
Conclusión	125
Bibliografía	133
Apéndices	138

Resumen

La monografía aborda las condiciones de trabajo, los escenarios, la formación y la experiencia de los intérpretes telefónicos consecutivos y su relación con las estrategias usadas en la interpretación telefónica en el área de la medicina dentro de las compañías Language Line ServicesSM y Pacific InterpretersTM. Se toman en cuenta teorías de la sociología con respecto a las condiciones de trabajo: la sociología del trabajo (Joaquín Abalate) y la sociología de la empresa (Antonio Marín), que ayudan a comprender la relación existente entre la interpretación como un trabajo y las condiciones laborales bajo las cuales el intérprete se desempeña, y así explicar cómo estas afectan su labor y las estrategias que utilizan al interpretar. Se encuestaron treinta intérpretes telefónicos de dichas compañías. Se recopilaron los datos obtenidos de las encuestas. Luego de correlacionar y analizar esos datos, se concluye que existen dos tipos de estrategias: las relacionadas y las adicionales, que se clasifican a su vez a partir de tres grupos de variables: las directas, las indirectas y las neutras. En otras palabras, el impacto directo o indirecto del uso de las estrategias en la interpretación depende de los grupos de variables a las que se asocien.

Palabras clave: interpretación telefónica, estrategias, sociología, condiciones de trabajo

Abstract

This graduation project addresses the working conditions, scenarios, training and experience of consecutive telephone interpreters and their relation with the strategies they use in telephone interpreting in the field of medicine at Language Line ServicesSM and Pacific InterpretersTM. The project is based on sociological theories: Joaquín Alabate's and Antonio Marín's sociology of work. This theoretical framework helps to understand the relation of interpretation as a job and the working conditions interpreters face at work. The theories also explain how such conditions affect their work and the strategies they use when interpreting. Thirty telephone interpreters were polled from afore mentioned companies. After correlating and analyzing the results from the surveys, the conclusion is that there are two types of strategies: related and additional strategies, which derive from three groups of variables: direct, indirect and neutral variables. In other words, the direct or indirect impact on the use of interpretation strategies depends on the groups of variables.

Keywords: telephone interpretation, strategies, sociology, working conditions

Introducción

Este trabajo de orden monográfico se ubica en el campo de la interpretación, la cual es una práctica que ha sido base de la comunicación desde tiempos remotos, usada por diferentes culturas. Actualmente existen diferentes tipos de interpretación, entre ellos, la interpretación simultánea, la de conferencias, la consecutiva, la médica, la legal, la comunitaria y, recientemente, ha surgido la telefónica.

Sin embargo, como la interpretación es un área muy amplia, este proyecto se centra en la modalidad de la interpretación telefónica. La interpretación telefónica nace como respuesta a la ola de inmigrantes que llegaban a Australia en 1973, y que tuvo como resultado un aumento en la necesidad de comunicarse en idiomas diferentes (Kelly 5). Esta modalidad de interpretación está muy relacionada con la interpretación comunitaria, ya que se emplea para situaciones muy similares, como lo son las consultas médicas y los servicios sociales, entre otros. No obstante, esta es una rama de la interpretación a la que no se le ha prestado tanta atención; además, presenta retos de otra índole para los intérpretes, como por ejemplo, la falta de gesticulación o problemas en las líneas telefónicas, y la falta de una capacitación previa específica mediante la cual el intérprete conozca diferentes estrategias que pueda poner en práctica y que le concienticen de la clase de problemas que va a enfrentar así como de la necesidad de resolverlos de inmediato cuando se esté interpretando. A pesar de esto la demanda de sus servicios sigue en aumento.

Por esta creciente demanda diferentes compañías en todo el mundo están ofreciendo servicios de interpretación telefónica a diferentes campos, como la medicina, las finanzas y los seguros, entre otros. La expansión de los servicios y su crecimiento ha provocado que las empresas abran operaciones en diferentes países.

Language Line SolutionsSM (LLS) y Pacific InterpretersTM (PI) son dos compañías que ofrecen estos servicios para empresas en los Estados Unidos y que cuentan con centros de operación en países como Costa Rica. La primera provee servicios de interpretación telefónica para diversas áreas, como medicina, banca, llamadas al 911 y otros, mientras que la segunda se centra más en el área de la medicina.

Este trabajo de graduación tiene como objeto de estudio precisamente las compañías antes mencionadas (LLS y PI), o mejor dicho, los intérpretes telefónicos consecutivos médicos que laboran en tales compañías y sus conductas al interpretar. En específico, lo que se estudia son las condiciones de trabajo, los escenarios, la formación y la experiencia de esos intérpretes (que representan las variables independientes de este trabajo) y su relación con las estrategias utilizadas en la interpretación telefónica en el área de la medicina dentro de las compañías LLS y PI. Se ha seleccionado el área de la interpretación telefónica consecutiva médica ya que es la que ambas empresas tienen en común, por eso, en este estudio se excluirán las demás ramas mencionadas anteriormente. Además, aunque sean empresas diferentes, la base de sus servicios es la misma, al igual que el reconocimiento del profesionalismo de los intérpretes telefónicos y la exigencia para con estos.

Aunque los campos de servicios son diferentes, los problemas y retos generados por las condiciones en que se realiza este tipo de interpretación en LLS y PI son los mismos para los intérpretes en ambas empresas. Tales condiciones a su vez parecen haber generado la búsqueda de diversos recursos por parte de los intérpretes para enfrentar estos retos y transmitir el mensaje de manera precisa durante la interpretación. Además, los recursos o las estrategias empleadas por los intérpretes

encuestados parecen diferir de aquellas que se les han podido enseñar durante sus etapas de formación.

De lo señalado anteriormente, se deriva que el tema de estudio de este proyecto de graduación gira en torno al uso de estrategias para la resolución de problemas que se les presentan a los intérpretes telefónicos consecutivos médicos de las compañías LLS y PI en Costa Rica, y su relación con las condiciones bajo las cuales realizan la actividad interpretativa.

Con base en el hecho de que los intérpretes parecen utilizar estrategias para la modalidad de la interpretación telefónica consecutiva, dentro de las empresas referidas, que en principio parecen diferir de aquellas estrategias enseñadas, y tomando en cuenta el tema recién planteado y las particulares condiciones en que se practica el tipo de interpretación aludida en este estudio, no está demás preguntarse ¿cuál es la relación entre las variables independientes y el aparente uso de estrategias de interpretación particulares por parte de los intérpretes telefónicos consecutivos médicos que laboran en LLS y PI? O lo que es lo mismo, ¿bajo cuáles circunstancias los intérpretes telefónico consecutivos médicos que trabajan en LLS y PI usan determinadas estrategias con mayor frecuencia al realizar su trabajo y por qué?

Tradicionalmente, al existir una falta de conocimiento sobre lo que realmente implica ser intérprete telefónico, casi toda la enseñanza y las capacitaciones de interpretación están dirigidas a las modalidades más tradicionales, quedando excluida la telefónica. Debido a esto hay una carencia conceptual con respecto a este tipo de interpretación y su desarrollo ha sido más bien empírico. Pocos estudios, como el de Kelly y Ozolins, hacen referencia a esta modalidad, lo cual deja a los intérpretes, que

laboran en el campo de la interpretación telefónica, y sus formadores, que enseñan interpretación en general, con poco material que ofrezca información suficiente para la labor de capacitación de este tipo de interpretación. A esto se suma la escasa capacitación e información que las empresas que ofrecen tales servicios suministran con respecto a la realidad que los intérpretes telefónicos enfrentan en la práctica. Esta situación sugiere la necesidad de identificar y determinar los escenarios, condiciones y estrategias en la práctica de la interpretación telefónica para así subsanar el vacío antes referido, tanto para los intérpretes como para los formadores, capacitadores y para la misma traductología.

A partir del tema, la pregunta y la carencia de conocimientos sobre la modalidad de la interpretación telefónica recién planteados se derivan los objetivos para el desarrollo del trabajo. Así pues, el objetivo general será determinar el impacto de las condiciones de trabajo, los escenarios, la formación y la experiencia sobre el uso de estrategias por parte de los intérpretes en la práctica de la interpretación telefónica consecutiva médica en las compañías LLS y PI en CR. Tal objetivo implicará en su momento definir los conceptos de condiciones de trabajo, escenarios, estrategias desarrollo e influencia. Además, con el propósito de alcanzar ese objetivo general, se han trazado los siguientes objetivos específicos: identificar las condiciones de trabajo en las cuales se desempeñan los intérpretes telefónicos consecutivos médicos en PI y LLS, identificar los escenarios dentro de los cuales se da la interpretación telefónica consecutiva médica en las compañías LLS y PI, caracterizar la población encuestada según su formación y experiencia, describir las estrategias usadas por los intérpretes bajo estudio, correlacionar las condiciones establecidas, los escenarios, la formación y

la experiencia con las estrategias identificadas y, finalmente inducir una serie de principios que expliquen el uso de determinadas estrategias por parte de los intérpretes telefónicos consecutivos médicos dentro de LLS y PI.

El marco conceptual de este trabajo aborda el campo de la interpretación visto como un acto social que depende de las relaciones entre la empresa y los empleados y las relaciones laborales establecidas. Así pues, se toman en cuenta teorías de la sociología con respecto a las condiciones de trabajo: la sociología del trabajo y la sociología de la empresa (Abalate y Marín). La sociología del trabajo se ocupa de las agrupaciones de personas que se constituyen con motivo de un trabajo (Marín 20). La sociología de la empresa es el estudio de las relaciones sociales en la sociedad industrial (Marín 15). El objetivo es comprender cómo las relaciones sociales se establecen, persisten o modifican. Por esto estudia la interacción como una base normativa (Marín 21). Las relaciones laborales son entonces parte importante de estas teorías (la sociología del trabajo y la sociología de la empresa), ya que constituyen las relaciones entre el patrono y el empleado (Abalate 165) y de tales relaciones se desprenden las condiciones de trabajo, de los intérpretes en este caso. Estas teorías se relacionan con las condiciones laborales de los intérpretes telefónicos, ya que definen las condiciones de trabajo y muestran el trabajo como una jerarquía social entre el patrono y el empleado, ejemplificando así la relación existente entre la interpretación como un trabajo y las condiciones laborales bajo las cuáles el intérprete se desempeña. Además, explican cómo estas afectan su labor y las estrategias que utilizan al realizarla. Adicionalmente, como parte del entramado teórico del trabajo se definen los conceptos de condiciones de trabajo, estrategias de interpretación,

escenarios (en los cuales se desarrolla la interpretación telefónica consecutiva médica), influencia, experiencia y formación.

Con base en los principios teóricos postulados y en las observaciones iniciales, se determinaron las siguientes hipótesis: el acceso a herramientas electrónicas de las compañías PI y LLS en Costa Rica y el uso del teléfono como medio/canal para la interpretación son los factores de trabajo que más condicionan el uso de estrategias específicas por parte de los intérpretes telefónicos consecutivos médicos, ya que la modalidad de la interpretación telefónica consecutiva depende de tales recursos tecnológicos para su práctica.

En términos metodológicos, este trabajo de graduación es de naturaleza empírica, porque se recogen y procesan datos (Hurtado Albir 173), no experimental, porque se observan hechos y no se manipulan variables (Sánchez Ambriz y Dauahare 46), y cualitativo, por ser un análisis inductivo de comprensión, descripción e interpretación (Hurtado Albir 175). Este proyecto tiene las características antes mencionadas ya que el objetivo del trabajo es determinar el impacto de ciertos factores externos (variables independientes) sobre el desarrollo y uso de estrategias (variables dependientes) por parte de los intérpretes en la práctica de la interpretación telefónica consecutiva médica en las compañías LLS y PI en CR, lo cual implica la observación, recolección, análisis e interpretación de datos. Por lo tanto, la descripción y contraposición de las variables independientes y dependientes antes mencionadas será requisito indispensable para la adecuada consecución de este proyecto.

Como parte del desarrollo de este trabajo de graduación, se trabajó con una población de intérpretes, hombres y mujeres de entre 18 y 63 años, con preparación

formal o sin ella en el campo de la interpretación o áreas afines, con un amplio conocimiento de los dos idiomas involucrados (inglés y español) y con un año mínimo de experiencia en el campo de la interpretación telefónica consecutiva médica. La población entrevistada se escogió en principio por estar disponibles en el medio estudiado. Por otra parte, se intentó entrevistar tantos intérpretes telefónicos como fue posible, y todos ellos se desempeñan como intérpretes telefónicos consecutivos médicos.

Los resultados obtenidos de las encuestas se clasificaron en términos de años de experiencia, preparación formal, condiciones, escenarios y estrategias. La clasificación, a partir de tales aspectos, tuvo como propósito identificar si existe relación alguna con respecto a las estrategias utilizadas por los intérpretes telefónicos médicos y el resto de los factores. Esta clasificación o fragmentación de la realidad estudiada se basa en los estudios y artículos mencionados en los antecedentes del marco teórico.

El instrumento utilizado para la recolección de los datos en el caso de los intérpretes fue la encuesta. Se elaboró con preguntas genéricas y sencillas al principio, para luego pasar a las preguntas más complejas e importantes con el objetivo de que el encuestado considere fácil y rápido hacer la encuesta y con el fin de obtener la mayor información posible. Se emplean también cuadros de Excel en donde se tabulan los datos recolectados de las encuestas y los resultados se muestran en gráficos.

La metodología del análisis empleada constó de dos fases: la fase descriptiva y la fase interpretativa/analítica. En la fase descriptiva se delimitan la formación y la experiencia de los intérpretes y se identifican las condiciones de trabajo, las estrategias y los escenarios en la interpretación telefónica consecutiva médica. En la fase

interpretativa/analítica se correlacionan cada uno de las variables de los intérpretes con las estrategias identificadas, se identifican los patrones en las respuestas de las encuestas que muestren desarrollo de estrategias y se determinan cuáles factores contribuyen a la formación de los principios para el uso de estrategias. También se indujo una serie de principios que expliquen el uso de estrategias propias por parte de los intérpretes telefónicos consecutivos médicos.

Estos pasos y procedimientos son apropiados para este trabajo ya que de esta manera se obtienen los datos necesarios por una clasificación rápida y simple que permite, primero, describir y correlacionar y, luego, inducir o reconocer una serie de principios que expliquen el desarrollo de estrategias propias por parte de los intérpretes telefónicos consecutivos médicos.

Con respecto a la secuenciación, este trabajo consta de dos partes. La primera parte está conformada por cuatro capítulos y corresponde al marco teórico. El primer capítulo aborda el campo de la interpretación, el cual se divide en la historia de la interpretación y los tipos de interpretación: la interpretación simultánea, legal, de conferencia, médica, comunitaria, consecutiva y telefónica. En el segundo capítulo se desglosan, a manera de antecedentes, los estudios realizados sobre la formación, las estrategias y la interpretación. En el tercer capítulo se expone detalladamente el objeto de estudio: las compañías LLS y PI, las generalidades, las condiciones de trabajo, los escenarios y los intérpretes. El cuarto capítulo, el marco conceptual, describe la relación de la interpretación y la sociología, las teorías de la sociología como la sociología del trabajo y la sociología de la empresa, la relación de la interpretación, la sociología y el objeto de estudio, y conceptos como las condiciones

de trabajo, las estrategias, los escenarios, el desarrollo, la influencia, la experiencia y la formación que constituye el asidero teórico-conceptual del trabajo.

La segunda parte de este trabajo resume el análisis y consta de tres capítulos. En el quinto capítulo, según el orden secuencial, se describe la metodología: el diseño, la población, la operacionalización y la metodología de análisis. El sexto capítulo se ocupa de los resultados obtenidos de las encuestas junto con los gráficos ejemplificando los porcentajes de los datos recolectados de las encuestas, este se divide en cuatro secciones. La primera sección es los resultados de los datos recolectados. La segunda sección es la correlación los datos de las variables con las estrategias. Los principios constituyen la tercera sección la cual presenta los principios que se dedujeron de la correlación. Por último se presentan las conclusiones, la bibliografía (la cual está conformada por todos los textos, artículos y estudios que se tomaron como referencia para este trabajo de graduación ordenados alfabéticamente) y los apéndices, que contienen las encuestas respondidas por los intérpretes.

Esta secuenciación es apta para este proyecto de graduación ya que pasa de lo general a lo más específico, siguiendo un orden en los procesos llevados a cabo de manera lineal, lo cual refleja claramente los pasos que se siguieron al realizar el trabajo.

Parte I
Marco teórico

Capítulo 1
El campo de la interpretación

Este capítulo delimita el campo de estudio de este proyecto de graduación, se inicia por su historia y características generales, para luego describir los diferentes tipos de interpretación hasta llegar a caracterizar la modalidad de interpretación en que se centra este trabajo.

1.1. Historia de la interpretación

La disciplina de la traductología comprende dos áreas principales: la traducción y la interpretación. Este trabajo se ubica dentro del área de la interpretación, más específicamente la interpretación telefónica médica. La interpretación es una rama de la traductología, que ha tenido “a longer history than translation, since it was presumably practised before texts were actually written” (Gile “Translation Research versus Interpreting Research: Kinship, Differences and Prospects for Partnership” 10), y es así una práctica que precede a la escritura misma (Pöchhacker *Introducing Interpreting Studies* 9). Esto indica que la interpretación es una práctica que ha servido de base para la comunicación desde tiempos remotos, utilizada por diferentes culturas. La definición del término ha sido un tema de debate por muchos años en los diferentes campos y disciplinas. Según Franz Pöchhacker, “the concept of interpreting refers to a particular form of translational activity and is therefore at once subsumed under the broader notion of translation and set apart by its unique features” (“Interpreting” 153). Para Gile, la interpretación consiste en reformular el texto origen (oral) en el texto meta (oral) (Gile “Translation Research versus Interpreting Research: Kinship, Differences and Prospects for Partnership” 12). Por lo tanto la interpretación se define como un método de comunicación oral entre idiomas diferentes y entre dos o más personas,

donde el intérprete actúa como un mediador que facilita comunicación entre los oradores.

Por otra parte, la interpretación es una actividad que se caracteriza por ser inmediata, así como lo indica Pöchhacker, la interpretación se realiza aquí y ahora con el propósito de beneficiar a la personas en la comunicación por barreras en la cultura y el idioma (“Introducing Interpreting Studies” 10). Por lo tanto, el intérprete tiene que conocer no sólo los dos idiomas sino también las dos culturas para tener la habilidad de transmitir el mensaje de forma clara, precisa y comprensible para quien se interpreta. La labor de los intérpretes es reformular el mensaje en el idioma meta (Gile “Translation Research versus Interpreting Research: Kinship, Differences and Prospects for Partnership” 12), tomando en cuenta todos los aspectos lingüísticos, gramaticales y culturales del idioma meta. Adicionalmente, el aspecto lingüístico de la interpretación es un proceso complicado de decodificación, abstracción y codificación (Mikkelson 2).

A diferencia de la traducción, en la interpretación hay solo una oportunidad de producir el texto meta del texto (Schäffner 1), no hay mucha posibilidad de consultar herramientas y la posibilidad de hacer correcciones es limitada (Schäffner 2), lo cual determina características muy importantes de la interpretación que hay que tener presentes.

1.2. Tipos de interpretación

Actualmente existen diferentes tipos de interpretación, entre ellos la interpretación simultánea, la de conferencia, la consecutiva, la comunitaria, la médica,

la legal y, recientemente, ha surgido la telefónica. A continuación se definen y caracterizan los tipos de interpretación más conocidos y usados.

1.2.1. La interpretación simultánea

Según Giles, se define interpretación simultánea como la modalidad en la cual el intérprete reformula el discurso origen conforme es dado con algunos segundos de atraso (“Translation Research versus Interpreting Research: Kinship, Differences and Prospects for Partnership” 11). En este tipo de interpretación, el intérprete tiene que reproducir el discurso en el idioma meta casi al mismo tiempo que lo escucha en el idioma de origen, lo cual indica que el intérprete necesita entender lo que se está diciendo y monitorear lo que él mismo está diciendo en el idioma meta para que la interpretación sea coherente y lógica. En esta modalidad el intérprete tiene que procesar el mensaje en el momento preciso del discurso por lo cual no tiene tiempo de pedir repeticiones ni aclaraciones por parte del orador. En otras palabras, el intérprete necesita estar muy concentrado y ser capaz de entender el mensaje en el idioma origen.

Usualmente la interpretación simultánea se realiza utilizando equipo (micrófono y/o audífonos) y, dependiendo del caso, hasta en una cabina. Según indica Setton, la interpretación simultánea se ha practicado “in this modern acoustically-assisted form” (1) alrededor de cincuenta años y se ha convertido en un medio de comunicación multilingüe en organizaciones internacionales, tanto privadas como gubernamentales (1).

La interpretación simultánea se caracteriza por la segmentación basada en la comprensión, donde los intérpretes segmentan el discurso en unidades sintácticas

(Setton 28-29). Al identificar y dividir tales unidades, el intérprete puede transmitir el mensaje en el idioma meta. Además, los intérpretes simultáneos usualmente desarrollan técnicas que facilitan el proceso de la interpretación; según Jones, algunas de estas técnicas son la reformulación: cuando un intérprete comunica lo que se dice en otras palabras para la audiencia meta y con una estructura más simple (88); la simplificación: cuando el intérprete cambia el registro debido a la audiencia (100); la técnica de Salami: cuando el intérprete utiliza oraciones cortas y simples (108); la generalización: cuando se pasa de elementos específicos a uno general que contenga todos (112); entre otras, que pueden usarse dependiendo del tipo de discurso y de la información dada. Esta es una modalidad de interpretación que es muy usada en conferencias y seminarios.

1.2.2. La interpretación jurídica

El intérprete jurídico es el que ayuda a la comunicación a pesar de las barreras del idioma entre los litigantes y el personal de la corte en un escenario judicial (Mikkelson 1). Se considera que la interpretación jurídica se lleva a cabo desde que existe la ley, y ha formado parte de eventos importantes a través de la historia, desde la colonización del continente americano hasta los juicios nazis luego de la Segunda Guerra Mundial (Mikkelson 4).

Los intérpretes que quieren dedicarse a ser intérpretes legales, dependiendo del país, necesitan certificarse, por ejemplo, en los Estados Unidos se realiza el “Federal Court Interpreter Certification Exam” (Mikkelson 16). En Costa Rica, no existe un examen como tal, pero los intérpretes oficiales están en la potestad de ser intérpretes

en los tribunales, y en caso de no haber uno disponible, el tribunal puede utilizar a un intérprete profesional de su elección.

En la interpretación jurídica, el intérprete no cuenta con mucho tiempo para explicar, aclarar o adaptar el mensaje como lo haría en otros escenarios (Mikkelson 69). Por otra parte, los intérpretes legales pueden trabajar en diferentes procesos como audiencias para una fianza, juicios, declaraciones y sentencias, entre otros (Berk-Seligson 6) y tienen que prestar atención no solo al contenido del lenguaje jurídico, sino también a su estructura. En algunos casos la conversación puede ser fluida, se pueden presentar y describir los hechos o pueden darse como un interrogatorio.

Es muy importante que el intérprete sea fiel al mensaje, se mantenga imparcial y no tome preferencia por ninguna de las partes durante un proceso legal, ya que así se garantiza un proceso justo para ambas partes y no generar un conflicto de intereses. También hay que considerar que el intérprete tiene que ser preciso y exacto en la interpretación, de lo contrario, una mala interpretación puede afectar de forma negativa el resultado del proceso para alguna de las partes, sin olvidar el poco profesionalismo del intérprete. Un buen intérprete debe prepararse en el área legal, no solo en lo académico sino también autónomo leyendo libros, informándose y consultando a un especialista en el campo (Edwards 18).

Este tipo de interpretación puede utilizar otras modalidades, como por ejemplo, simultánea y “whispering” (susurro). Además, el intérprete utiliza equipo como micrófonos, amplificadores, audífonos y otros, que ayudan a la comunicación entre los participantes del proceso (Edwards 78-79).

Algo de suma importancia en este tipo de interpretación es la ética del intérprete. Según Mikkelson, el intérprete jurídico sigue un código de ética, el cual está formado por cuatro puntos. El primero es la fidelidad que implica la obligación moral, profesional y legal de transmitir el significado completo del hablante (49). El segundo indica que hay que respetar la confidencialidad de la información en todo momento y no tomar ventaja personal de la información revelada durante la interpretación (50). El tercero es la imparcialidad, que implica que el intérprete se tiene que mantener imparcial y neutral sin permitir que su opinión personal afecte el trabajo de interpretación (51). El cuarto es la conducta profesional, que indica que el intérprete debe comportarse a nivel digno de un tribunal y lo más discreto posible (53).

1.2.3. La interpretación de conferencia

La interpretación de conferencias es la interpretación que se realiza en reuniones organizadas por organismos internacionales, corporaciones grandes, entes gubernamentales por radio y televisión (Gile “Translation Research versus Interpreting Research: Kinship, Differences and Prospects for Partnership” 11); es decir, es la interpretación que se realiza para grupos grandes de personas. En esta modalidad de interpretación las oraciones del hablante son más cortas y no se necesita tomar notas (Gile “Translation Research versus Interpreting Research: Kinship, Differences and Prospects for Partnership” 12), aunque eso depende de si el intérprete decide tomar notas o no. Si se práctica bajo condiciones profesionales para la interpretación simultánea, los intérpretes utilizan cabinas a prueba de ruido, con audífonos, computadoras, micrófonos y con una vista directa a la sala de la reunión (Setton 1).

Los intérpretes de esta modalidad pueden sufrir estrés originado por reuniones de alto nivel o cuando se tiene que interpretar para medios de comunicación, debido a que los intérpretes no siempre tienen la oportunidad de corregirse a sí mismos (Gile 12). De alguna manera el intérprete de conferencias se convierte en el delegado que está interpretando (Jones 5). Según Jones, el intérprete debe ser capaz de trabajar con discursos sin importar la extensión, y a la vez desarrollar técnicas, incluida la toma de notas, para ayudarse. Si en la práctica alguien puede interpretar un discurso de cinco minutos de manera satisfactoria, puede entonces interpretar un discurso de cualquier duración (5). Por otro lado, la interpretación de conferencia se relaciona con ambientes de trabajo elegantes, como por ejemplo los palacios presidenciales, conferencias internacionales conocidas, eventos deportivos y otros (Gile “Translation Research versus Interpreting Research: Kinship, Differences and Prospects for Partnership” 13).

Además, este tipo de interpretación involucra otros tipos a su vez, como la interpretación simultánea y la interpretación consecutiva (Jones 5), esta última en menor medida. Una característica es que el intérprete, en ocasiones, cuenta de antemano con el discurso por escrito, pero no se recomienda que dependa de él porque los oradores no siempre siguen el escrito al pie de la letra.

1.2.4. La interpretación médica

Los escenarios médicos probablemente constituyen el más predominante campo de práctica para los intérpretes (Pöchhacker y Shlesinger 1). A raíz de la necesidad de interpretación en situaciones médicas, nace la interpretación médica, la cual se puede definir como la interpretación que se realiza en situaciones que requieran terminología

médica. Este tipo de interpretación ha surgido poco a poco y se volvió atractiva para los investigadores interesados en la interpretación (Pöchhacker y Shlesinger 1).

La interpretación médica se lleva a cabo a través de otros tipos de interpretación, tales como la simultánea, la consecutiva, la comunitaria y la telefónica. En realidad la interpretación médica surge a partir de la interpretación comunitaria (Pöchhacker y Shlesinger 1), ya que el área médica es una de las áreas en que se desarrolla y que caracteriza a la interpretación comunitaria. Las situaciones de la interpretación médica pueden variar, por ejemplo, una cita doctor/paciente, la explicación de medicamentos, conferencias médicas, entre otras, donde el vocabulario médico puede ser muy simple o muy técnico; por lo tanto, el intérprete debe tener un amplio conocimiento de la terminología empleada en ese campo

Los hospitales en ciertas partes del mundo actualmente utilizan intérpretes médicos para facilitar la comunicación entre los usuarios de las instalaciones y servicios que hablan un idioma diferente y con quienes necesitan comunicarse. Para esto cuentan con intérpretes dentro del hospital, los llaman por teléfono o por video.

1.2.5. La interpretación comunitaria

Según Pöchhacker, la interpretación comunitaria se refiere a la interpretación cultural y de servicios públicos que surgió como un nuevo campo en la práctica de la interpretación a través de la interpretación médica y legal en diversas instituciones (“Introducing Interpreting Studies” 15) tales como hospitales, escuelas, instituciones gubernamentales y otras. Este tipo de interpretación se realiza en ambientes donde grupos minoritarios o extranjeros interactúan con autoridades públicas y médicas en el país extranjero (Gile “Translation Research versus Interpreting Research: Kinship,

Differences and Prospects for Partnership” 11). Esta interpretación lleva el nombre de comunitaria al realizarse en el sector público en su mayor parte y ya que contribuye a la comunicación entre funcionarios públicos y personas que hablan un idioma diferente.

En la interpretación comunitaria se utiliza más el modo consecutivo, pero no se descartan las otras modalidades; por tal motivo, se utilizan las técnicas usadas en las otras modalidades como la reformulación, la generalización y la simplificación, entre otras. El registro de la interpretación varía de acuerdo con el tipo de audiencia, puede ir de un registro muy formal a uno poco formal (Hale 31) dependiendo de la situación, por ejemplo, durante la explicación de un proceso legal o médico, si el receptor de la interpretación desconoce el vocabulario técnico, el intérprete debe regular el registro para lograr una comunicación eficiente y un buen entendimiento por parte del receptor. La necesidad del usuario por un intérprete es real en este tipo de comunicación, ya que sin el intérprete el usuario no se podría comunicar del todo (Hale 32).

Los intérpretes necesitan adquirir el vocabulario y las habilidades requeridas para trabajar en diferentes campos (Hale 35). Este tipo de interpretación ha evolucionado debido a la necesidad social que se tiene de estos intérpretes en diferentes países en la última década y que ha generado interés en autoridades públicas e investigativas (Gile “Translation Research versus Interpreting Research: Kinship, Differences and Prospects for Partnership” 20).

1.2.6. La interpretación consecutiva

A pesar de que la interpretación consecutiva se ha usado a lo largo de la historia, “no fue hasta finales del siglo XIX y principios del XX cuando, [debido] al gran auge de las reuniones y congresos internacionales, se le da verdadero valor y entidad

propia a la práctica de la interpretación consecutiva...” (Vega y Martín-Gaiter 536). A partir de este auge, la interpretación consecutiva se usa en situaciones comerciales bilaterales, conversaciones y negociaciones de alto nivel, y presentaciones, cuando no hay escenarios para una interpretación profesional o es muy caro (Aranda 36). La interpretación consecutiva es la modalidad en la cual el hablante se expresa primero, lo cual por lo general tarda unos cuantos minutos, mientras que el intérprete toma notas, entonces el hablante se detiene y el intérprete reformula lo dicho (Gile “Translation Research versus Interpreting Research: Kinship, Differences and Prospects for Partnership” 11-12).

Hellen Dam afirma que “consecutive interpreting differs from interpreting in the simultaneous mode in that the target utterances are not produced immediately upon reception of the corresponding source text utterances, but with a time lag of up to several minutes” (268). Esto le ofrece la oportunidad al intérprete consecutivo de tomar notas escritas dado que debe recordar más información para reproducirla. Esta estrategia a su vez implica que el intérprete tenga que usar más su memoria para recordar los segmentos de cada hablante, debido al tiempo en que tiene que retener la información mientras el orador termina de hablar, ya que las notas quedan limitadas a los datos que se pudieron escribir. Sin embargo, esto le permite al intérprete tener más tiempo para organizar las ideas antes de transmitir las, es decir, para trabajar en la traducción de las palabras o frases, en la sintaxis y en el referente cultural en el otro idioma, ya que se cuenta con más tiempo para interpretar entre cada orador. De igual forma lo expresa Catalina Iliescu Gheorghiu cuando dice que “. . . en el caso de la consecutiva, el intérprete escapa a las constricciones de producción que sufre en

simultánea . . .” (39) y no solo esto, sino que también le ayuda a retener más detalles de la conversación ya que el intérprete “. . . tiene el tiempo necesario para analizar durante la intervención del orador la línea del discurso así como los matices y sutilezas . . .” (40). No obstante, este análisis es algo que el intérprete tiene que realizar de forma rápida mientras sigue recibiendo información y tomando notas, ya que en la interpretación consecutiva, según Daniel Gile, hay dos fases, la fase de comprensión (o de escucha y toma de notas) y la fase de producción del discurso (o reformulación) (*Basic Concepts and Models for Interpreting and Translator Training* 175).

Un aspecto importante es el tiempo con el cual cuenta el intérprete porque para cada hablante varía dependiendo de la situación. Según Gillies, “the speech may be anything between a minute and twenty minutes in length and the interpreter will rely on combination of notes, memory and general knowledge to recreate their version of the original” (3). Además se comprueba que este tipo de interpretación depende de tomar notas para diferentes escenarios, como por ejemplo durante conversaciones entre el doctor y el paciente, evaluaciones psicológicas, entrevistas de servicios sociales, audiencias de migración, declaraciones legales, solo por mencionar algunas (Schweda Nilcholson 136).

1.2.7. La interpretación telefónica

La interpretación telefónica se define como aquella que se proporciona por el teléfono (Kelly xiii). Como ya se señaló, nace como respuesta a la ola de inmigrantes que llegaban a Australia, en 1973, y que tuvo como resultado un aumento en la necesidad de comunicarse en idiomas diferentes. Se ofreció formalmente en los Estados Unidos por primera vez en 1981 (Kelly 5). En 2000, compañías tanto grandes

como pequeñas daban servicios de interpretación telefónica. En la actualidad sus usuarios exigen interpretación de calidad y una rápida conectividad (Kelly 6). Esta modalidad de interpretación está muy relacionada con la interpretación comunitaria, ya que se emplea para situaciones muy similares, como lo son las consultas médicas y los servicios sociales, entre otros. Por lo tanto, el intérprete telefónico tiene que ser flexible y versátil para adaptarse a las circunstancias que cambian constantemente debido a la variedad de llamadas que puede recibir (Kelly 42). También la interpretación consecutiva es un tipo de interpretación que va muy de la mano con la telefónica porque en la telefónica la interpretación se realiza en el idioma meta cuando el hablante del idioma de origen terminó su parte del discurso y porque en la telefónica se usa mucho la toma de notas, la cual es una de las principales estrategias usada en la interpretación consecutiva. Se ha utilizado con más frecuencia desde 1980 con el equipo de telecomunicaciones en la modalidad consecutiva bilateral (Gile "Translation Research versus Interpreting Research: Kinship, Differences and Prospects for Partnership" 21-22). No obstante, esta es una rama de la interpretación a la que no se le ha prestado mucha atención, sin considerar que presenta retos de otra índole para los intérpretes, como por ejemplo, la incapacidad de observar la gesticulación o problemas en las líneas telefónicas y la falta de una capacitación previa. Esa capacitación contribuye a que el intérprete conozca diferentes estrategias que pueda poner en práctica y que le concienticen sobre la clase de problemas que va a enfrentar, así como la necesidad de resolverlos de inmediato cuando se esté interpretando. A pesar de esto la demanda de sus servicios sigue en aumento. Por esta creciente demanda, diferentes compañías en todo el mundo están ofreciendo servicios de

interpretación telefónica para diferentes campos, como la medicina, las finanzas y los seguros, entre otros. La expansión de los servicios y su crecimiento ha provocado que las empresas abran operaciones en diferentes países.

Según Kelly, la interpretación telefónica está conformada por cuatro participantes: el cliente, el LEP (por sus siglas en inglés, *limited English proficient*), el agente (quien transfiere la llamada al intérprete) y el intérprete telefónico (11). Usualmente el cliente llama a la compañía, da su información y el agente lo conecta con el intérprete telefónico en el idioma solicitado. Sin embargo, en la actualidad, en algunas compañías los intérpretes reciben y toman la información directamente del cliente sin necesidad de pasar por el agente. Además, como en cualquier otro tipo de interpretación, el intérprete requiere tener un buen dominio de los dos idiomas y adicional a ello debe prestar un muy buen servicio al cliente puesto que la empresa para la cual labora ofrece los servicios de interpretación telefónica a diferentes instituciones y compañías que pagan por un servicio de calidad en todos los aspectos. Tampoco hay que dejar de lado el hecho de que estos intérpretes manejan información privada a nivel médico y financiero, por lo cual deben mantener total confidencialidad con respecto a la información que interpreten. Los intérpretes deben tener una excelente memoria y buenas habilidades para tomar notas (Kelly 36) porque en muchas ocasiones a los intérpretes se les da largos segmentos de información. Por otro lado, al trabajar por teléfono, las personas adquieren un mejor conocimiento de cómo utilizar la inflexión, el tono de la voz, la pronunciación, el control de la respiración y otras técnicas para una comunicación clara y efectiva (Kelly 37).

Por otra parte, de la misma manera que hay en otros tipos de interpretación, Nataly Kelly propone un código de ética para los intérpretes telefónicos, el cual consta de siete puntos:

1. Confidencialidad: el intérprete debe mantener confidencial toda la información obtenida en todas las llamadas.
2. Conducta ética: el intérprete no debe tomar ventaja personal de ninguna información que reciba en una llamada y que pueda considerarse como un conflicto de intereses entre el patrono y el cliente.
3. Imparcialidad: el intérprete debe tener una actitud imparcial y de respeto mutuo para las partes que reciben el servicio de la interpretación.
4. Precisión y compleción: el intérprete de dar la información precisa y completa, transmitir la información con su intención y esencia original.
5. Tener límites: en intérprete debe evitar involucrarse a nivel personal y respetar los límites en los papeles de los participantes.
6. Conducta profesional: el intérprete debe mostrar un comportamiento profesional en todo momento y usar un lenguaje y tono de voz que indiquen un buen servicio al cliente hacia las partes.
7. Desarrollo profesional: el intérprete debe buscar continuamente como mejorar sus habilidades profesionales y conocimientos (96).

Estos son algunas de las modalidades de interpretación más conocidas y usadas en la actualidad, y que en algunos casos, como en el de la interpretación comunitaria y consecutiva, se relacionan entre sí. Sobre esta base se presentarán, en

el **Capítulo 2**, estudios realizados dentro del área de la interpretación y de la psicología cognitiva.

Capítulo 2

Estudios realizados

Este capítulo examina diferentes artículos y estudios precedentes relacionados con este trabajo de graduación por su cercanía temática y/o por su semejanza metodológica. También muestran que este trabajo de graduación se centra en una modalidad de interpretación en la que no se han realizado muchas investigaciones formales al respecto. Los trabajos mencionados en este capítulo son un total de siete y se clasifican de acuerdo con la temática que caracterice más el tipo de artículo o estudio. Por lo tanto, se dividen en tres temas: formación, estrategias e interpretación telefónica. Adicionalmente, el capítulo tiene una sección final o recapitulación, mediante la cual se resume la importancia de estos artículos y estudios para el presente proyecto de graduación.

2.1. Formación

2.1.1. “La evaluación de las actividades de interpretación”, de Margarita Novo Díaz

El artículo se publicó en la revista *Letras*, número 36, 2004, de la Universidad Nacional de Costa Rica. Se ubica dentro del área de la interpretación y tiene como objetivo proponer una posible evaluación para el desempeño de estudiantes de interpretación, más que todo en las modalidades de interpretación simultánea y consecutiva. Indica como esta evaluación se ve afectada por diferentes factores, tales como el mensaje externo, el emisor y los receptores (Novo 10). Novo Díaz también plantea las diferencias entre las dos modalidades de interpretación: consecutiva y simultánea, como el hecho de que en la interpretación consecutiva el intérprete cuenta con más tiempo para reformular en mensaje mientras que en la simultánea se deben

llevar a cabo los procesos de escucha, procesamiento y expresión verbal al mismo tiempo (10).

Por otra parte, el artículo menciona características fundamentales que un intérprete debe tener, como por ejemplo, aptitudinales, cognitivas, sociales y físicas (Novo 11). Además, la autora enlista cada uno de los criterios propuestos para la evaluación, como aspectos de la voz, expresión del mensaje en cada intervención, toma de notas, técnica simultánea, contenido del mensaje, estrategias y comentarios (Novo15-16). Por último concluye indicando que los aspectos mencionados son opcionales y lo que se intenta es ofrecer una guía para una evaluación objetiva, equitativa y que se adapte a las necesidades del curso y de los estudiantes (Novo 21).

El artículo contribuye al trabajo de graduación porque indica que hay estrategias que no solo se aprenden en un contexto formal sino que también se desarrollan de manera personal y empírica (Novo 13), lo cual contribuye a establecer un precedente de que las estrategias no solo pueden adquirirse en una clase, sino en la práctica o a partir de factores externos. Entre tales factores se mencionan la relación entre el cliente y la audiencia (característica social), que básicamente muestra las relaciones sociales del trabajo del intérprete (lo cual se mencionará en detalle en el capítulo 4) y de cómo las horas de trabajo (característica física) puede afectar el trabajo del intérprete (Novo 15). Estas nociones se asemejan a la relación de las condiciones de trabajo y el desarrollo aparente de estrategias en los intérpretes telefónicos que se plantea en el presente trabajo.

2.2. Estrategias

2.2.1. “Consecutive Note-Taking for Community Interpretation”, de Nancy Schweda Nicholson

Este artículo se encuentra en el libro *Interpreting Yesterday, Today, and Tomorrow*, editado por David y Margareta Bowen y publicado por SUNY en 1990. El artículo pertenece al campo de la interpretación y su objetivo es comentar el uso de la toma de notas en la modalidad de la interpretación comunitaria (136). Schweda Nicholson menciona que tomar notas no solo ayuda a la interpretación consecutiva, sino también a la comunitaria (136), que son las dos modalidades que conforman la interpretación telefónica. A su vez, indica que la toma de notas se puede usar en diferentes situaciones de la interpretación comunitaria, como durante conversaciones entre el doctor y el paciente y las evaluaciones psicológicas, por mencionar algunas (Schweda Nicholson 136). Por otro lado, el artículo menciona que la anticipación es una estrategia usada por los intérpretes para predecir o anticipar lo que el hablante va a decir (Schweda Nicholson 137). Además, Schweda Nicholson indica que existen ventajas al tomar notas porque ayudan a completar el mensaje, a recordar datos específicos como fechas números, nombres, entre otras (138). También, ofrece recomendaciones para tomar notas, como por ejemplo, tomar las notas en el idioma meta, usar abreviaciones y/o acortar palabras; indica también que la toma de notas es algo muy individual, es decir, personal de cada intérprete (Schweda Nicholson 139) y se facilitan ejercicios para practicar tomar notas (Schweda Nicholson 141). Al final la autora concluye en la importancia y valor de tomar notas para las diferentes situaciones

de la interpretación comunitaria, debido a su creciente demanda e interés de mejorar el desempeño de los intérpretes dentro de esta modalidad (Schweda Nicholson 144).

Este artículo evidencia las diferentes estrategias utilizadas por los intérpretes, como la toma de notas y la anticipación, que ayudan a un mejor desempeño de los intérpretes y de la comunicación del mensaje en el idioma meta. Estas estrategias se consideraran parte de las estrategias usadas por los intérpretes telefónicos en este trabajo de graduación (véase § **Capítulo 5: Metodología**). Además, el artículo muestra la estrecha relación entre las modalidades de la interpretación consecutiva y comunitaria con la telefónica, ya que presenta situaciones similares y estrategias en común.

2.2.2. *“What Does Doodling Do?”*, de Jackie Andrade

Este es un estudio publicado en línea en la revista *Applied Cognitive Psychology* en Wiley InterScience, volumen 24, 2010. El estudio se encuentra dentro del campo de la Psicología cognitiva y el objetivo de este artículo es verificar si la acción de garabatear ayuda a la concentración y a mejorar el desempeño mientras se realiza otra acción, en vez de la idea de que garabatear mientras se realiza otra actividad es sinónimo de aburrimiento (Andrade). Los participantes del estudio se escogieron por ser participantes que estaban saliendo de otro estudio, no relacionado a “What Does Doodling Do?”, y que tenían en mente irse a la casa. En estudio consistió en que las personas escucharan un mensaje telefónico simulado y que no trataran de recordar los nombres de las personas y de los lugares. Para el estudio, se dividió a los participantes en dos grupos. Uno era el grupo de control, al cual le pidieron que anotara en un papel algunos de los nombres que se mencionaban en el mensaje. El otro grupo era el grupo

para garabatear, al cual se le pidió que garabateara o dibujara figuras en una hoja mientras escuchaban el mensaje como forma de evitar el aburrimiento. Al final reúnen a todos los participantes y se les pide que anoten los nombres de los lugares y las personas mencionadas en el mensaje telefónico. Los resultados revelaron que los del grupo de garabatear tuvo más acierto que el grupo de control, lo cual muestra que el grupo de dibujo se concentró mejor en el mensaje telefónico simulado que el grupo controlado. Sin embargo, en este estudio no quedó claro si los garabatos ayudaron directamente a la memoria.

Este estudio tiene una metodología muy similar al presente proyecto de graduación porque recoge y analiza los resultados de una población estudiada. Además, plantea la idea de que las personas pueden concentrarse más en una labor cuando se realizan dos actividades al mismo tiempo, lo cual ayuda a respaldar la idea de este trabajo de que otras actividades aparentemente ajenas a la interpretación pueden considerarse como estrategias para ofrecer un mejor desempeño a la hora de interpretar cuando se realizan en conjunto con la interpretación. Este tipo de actividad puede contribuir no solo en la concentración como lo indica Andrade en la discusión y los resultados de su estudio, sino como forma de mantenerse atento y activo, lo cual ofrece un aporte por la habilidad de ser polifacético.

2.2.3. "The Study of Note-taking and Memory in Consecutive Interpretation", de Zhang Meifang

La interpretación es el área de estudio de este trabajo que se publicó en la revista *ETME* en 2012 y cuyo objetivo es analizar la relación de la memoria y la toma de notas para proponer sugerencias sobre la capacitación y la práctica de la toma de

notas en la interpretación (Meifang 178). En el artículo, Meifang comenta sobre los tipos de memoria: memoria de almacenamiento sensorial, a corto plazo y a largo plazo (179), pero se centra en cómo la toma de notas ayuda a transmitir el mensaje en el proceso de la interpretación y en mostrar que también forma parte del proceso de comprensión y codificación. Además indica que la toma de notas contribuye a retener la información y a mejorar la retención a través de la visualización de la información (Meifang 181); es decir, ayuda a recrear con imágenes mentales lo que se está diciendo para su futura interpretación en el idioma meta. A partir de lo señalado anteriormente, el autor sugiere una comprensión previa a la toma de notas del mensaje, ya que la memoria guardará parte del mensaje y la toma de notas ayudará a recordar lo que se comprendió al inicio para transmitir la idea original. Otra sugerencia del autor es que cada individuo sea capaz de tomar notas completas (183). Y la última recomendación de Meifang es que las notas deben ser claras y precisas para que sean comprendidas y reconocidas por el mismo intérprete. Se concluye indicando que la toma de notas es 'un ayudante necesario' para la interpretación consecutiva y que los estudiantes tienen que desarrollar la idea de comprensión, por medio de la práctica y de tomar notas de manera ingeniosa y reconocible (184).

Este autor expone dos de las estrategias (tomar notas y visualización) más comúnmente usadas en la interpretación consecutiva, que a su vez son parte de las estrategias usadas también en la interpretación telefónica estudiada en este proyecto (véase § **Capítulo 6: Resultados**). Al ofrecer sugerencias en el uso de estas estrategias para la capacitación de los intérpretes, presenta un punto de vista desde la formación del intérprete, de lo que conscientemente el intérprete podría realizar para

ayudarse durante la interpretación en la vida real. En muchos casos estas estrategias son acogidas por los intérpretes en su día a día, lo cual contribuye al presente proyecto porque sugiere que una variable como la formación puede influir en el uso de las estrategias por parte de los intérpretes, que es uno de los objetivos del presente trabajo.

2.2.4. *“The Importance of Memory Training in Interpretation”, de Andrea Kriston*

El área de estudio de este artículo es la interpretación. Se publicó en la revista *Professional Communication and Translation Studies*, en 2012. Su objetivo es comentar las técnicas de capacitación de la memoria del intérprete (Kriston 79). En este artículo, Kriston comenta sobre la memoria a corto plazo, en la que se retiene y recuerda la información por un periodo de tiempo breve, y la memoria a largo plazo, en la que se ha creado un camino neural para almacenar la información escuchada de minutos a meses o hasta años (80). La autora se centra más que todo en la memoria a corto plazo y señala que en este tipo de memoria la información se codifica en tres modalidades: la acústica, la visual y la semántica (Kriston 82). Para este proyecto de graduación se tomará en cuenta la visual, ya que está enlazada con imágenes mentales creadas cuando se escucha el discurso (82). Tal modalidad ya se ha mencionado en el artículo previo, como la estrategia de la visualización. Para poder recordar mejor, Kriston sugiere asociar palabras o ideas, sin embargo, indica que para alcanzar un buen desempeño de la memoria, en este caso, sería bueno convertir la idea en una imagen y luego pasar esa imagen, cuando aún se recuerda, a palabras interpretadas. Estas imágenes tienden a ser las compañeras, ya que si poseen alguna característica en particular, hay más probabilidad de recordarlas (83). Brevemente, la

autora indica también la toma de notas para ayudar a que la memoria a corto plazo recuerde (84). Por otra parte, algo muy curioso que esta autora expone es que el ejercicio físico es un buen estimulador de la memoria, es decir, un estilo de vida saludable, por ejemplo, una buena dieta, dormir suficiente, entre otros, contribuye a mejorar la memoria y por ende la interpretación. En conclusión, la autora afirma que el papel de la memoria es crucial para la interpretación y que era importante comentar sobre las diferentes técnicas o estrategias que se pueden utilizar en las diferentes modalidades de la interpretación (85).

Este artículo comenta sobre diferentes estrategias para la interpretación que se usan en la interpretación telefónica. Presenta y describe las mismas estrategias del artículo previo, la toma de notas y la visualización, que forman parte de las estrategias base que utilizan los intérpretes telefónicos estudiados en este trabajo. Además se considera la opción de una estrategia alternativa, la actividad física, como precedente en el posible uso de otras estrategias alternas por parte de los intérpretes telefónicos. Esta estrategia alterna indica que los intérpretes no se limitan a las estrategias convencionales solamente, sino también incluyen diferentes estrategias alternativas en su labor, en especial los telefónicos. Por lo tanto ofrece un precedente de otras estrategias utilizadas por los intérpretes telefónicos que sirve como base para las estrategias mencionadas en la encuesta (véase § **Capítulo 5: Metodología; 5.3. La operacionalización; 5.3.1.1. La encuesta**).

2.3. Interpretación telefónica

2.3.1. “Telephone Interpreting: Understanding Practice and Identifying Research Needs”, de Uldis Ozolins

Este artículo se ubica dentro del campo de la interpretación, más específicamente dentro de la modalidad de la interpretación telefónica. Se publicó en la revista *The International Journal for Translation & Interpreting Research*, volumen 3, número 1, 2011. El artículo se divide en cuatro secciones principales, de las cuales la primera sección se subdivide en cuatro secciones también, que hablan sobre la historia y generalidades de la interpretación telefónica. El objetivo de este artículo es describir la interpretación telefónica y exponer cómo este tipo de interpretación ha impactado la tecnología e intenta romper con los estereotipos, tales como que la interpretación telefónica es inferior a las otras modalidades de interpretación (Ozolins 33). Ozolins comenta sobre el desarrollo de la interpretación telefónica, desde su inicio en 1973 en Australia hasta su innovación con la telefonía en los años 90 (33). También incluye las compañías a nivel mundial que ofrecen el servicio de interpretación telefónica, como por ejemplo LLS, Cyracom y Thebigword Group, entre otros, y comenta sobre su impacto económico (35). El autor afirma que hay un escaso análisis de esta modalidad de interpretación, debido a los mitos y estereotipos existentes sobre esta modalidad que obstaculizan su debate profesional dentro del área de estudio y el poco interés en su investigación (37). Entre los mitos y estereotipos, se mencionan la falta de comunicación por medio de gestos, la falta de revisión del trabajo de los intérpretes telefónicos, la falta de preocupación en la calidad y confidencialidad y el deseo de tener a un intérprete en el lugar (Ozolins 41-42).

Algo importante para el presente proyecto de graduación fue la categorización que hace el autor de la interpretación telefónica en tres modos: conversaciones telefónicas de tres vías, es decir, los tres participantes utilizan teléfonos por separado, conversaciones cara a cara entre dos de los participantes, quienes utilizan el altavoz del teléfono para comunicarse con el intérprete y por último, pasar el teléfono, donde dos de los participantes están juntos en el mismo lugar, pero se pasan el teléfono para comunicarse con el intérprete (Ozolins 38-39). Al final del artículo, el autor concluye que hay necesidad de realizar más investigaciones sobre la interpretación telefónica debido a su creciente uso y demanda (46).

Este artículo contribuye enormemente a este trabajo de graduación porque ofrece información y características sobre la modalidad de la interpretación telefónica, plantea el precedente de la falta de estudios e investigaciones sobre esta modalidad, intenta exponer la realidad de los servicios de esta modalidad de interpretación a nivel profesional sin encasillarla en un estereotipo. Además, presenta una categorización de la interpretación telefónica (las conversaciones telefónicas de tres vías, conversaciones cara a cara entre dos de los participantes, quienes utilizan el altavoz para comunicarse con el intérprete y pasar el teléfono), que se utilizará como base para algunos de los escenarios presentes en los casos de la interpretación telefónica consecutiva de este trabajo.

2.3.2. "The Need for Long-term Empirical Studies in Remote Interpreting Research: A Case Study of Telephone Interpreting", de Leong Ko

Ko ubica su artículo en el área de la interpretación, dentro de la interpretación remota y, más detalladamente, en la modalidad de la interpretación telefónica. Este

estudio se publicó en la revista *Linguistica Antverpiensia*, volumen 5, 2006. El objetivo es mostrar que existen factores externos, por ejemplo la fatiga, el estrés asociado a la interpretación, el equipo telefónico y la falta de interacción visual, que afectan el desempeño de los intérpretes telefónicos (Ko 326). El artículo describe la realización de un estudio empírico a largo plazo con un grupo de 6 intérpretes que llevaron a cabo interpretaciones telefónicas simuladas, distribuidas en ocho sesiones, por un total de alrededor de veinticuatro horas (Ko 326). Al inicio del estudio, Ko presenta información general de la interpretación telefónica (como parte de la interpretación remota, ya que el intérprete no está presente en el lugar requerido), y la inserta como parte de la interpretación comunitaria, que tiene una gran demanda por diferentes ventajas, tales como un costo efectivo y ahorro de dinero y tiempo, ya que los intérpretes y los clientes no tiene que viajar o trasladarse a un lugar específico (327). También se señala que en Australia se han expuesto inquietudes sobre la fatiga de los intérpretes en la modalidad telefónica por dos de las grandes organizaciones que ofrecen el servicio de interpretación telefónica: Victoria Interpreting y Translation Services de Australia. En la entrevista a dos de los gerentes de estas empresas, se indica que un intérprete telefónico no debe sobrepasar los veinte minutos de interpretación porque comienzan a sentir fatiga en su ambiente de trabajo. Los problemas de los intérpretes remotos como los niveles de fatiga, estrés y el poco periodo de concentración (comparados con otras modalidades de interpretación) se evalúan con base en el hecho de si los intérpretes pueden tener interacción visual (Ko 329). Los intérpretes del estudio realizado fueron sometidos a ocho sesiones de interpretaciones telefónicas simuladas a lo largo de cuatro semanas. Cada sesión duró tres horas con recesos que variaban de acuerdo

con las necesidades del intérprete (Ko 330). Este estudio empírico generó resultados interesantes, que muestran que los periodos de concentración de los intérpretes están relacionados con los problemas de fatiga reportados por los mismos intérpretes. El estudio también mostró que con más práctica los periodos de concentración de los intérpretes aumentaban. En la séptima sesión, a las dieciocho horas de práctica, casi todos los intérpretes podían interpretar cómodamente por teléfono de cuarenta y cinco a sesenta minutos (Ko 331). Como conclusión, los resultados del estudio de Ko sugieren que un buen desempeño por parte de los intérpretes telefónicos está relacionado con el uso apropiado del equipo y la práctica constante o capacitación. También se concluyó que es esencial realizar estudios empíricos a largo plazo para la investigación de la interpretación remota (336).

Este trabajo de graduación presenta un propósito similar al del estudio del artículo ya que este último pretende mostrar cómo los factores externos afectan la interpretación de igual manera que el presente trabajo pretende mostrar como las variables (en este caso los factores externos) independientes influyen en el uso de estrategias que a su vez afectan la interpretación. Además, contribuye al presente proyecto de graduación porque demuestra cómo la práctica constante hace que los intérpretes se acostumbren más a la modalidad de la interpretación telefónica, y cómo el cansancio reportado por parte de los intérpretes telefónicos al interpretar varias horas seguidas puede conllevar al uso de estrategias alternas que le ayuden a sobre llevar la carga de trabajo.

2.4. Recapitulación

Los artículos de las secciones formación y estrategias son la base para la selección de las estrategias comúnmente usadas en la modalidad de interpretación telefónica que formaran parte de las estrategias planteadas en la encuesta para la población de intérpretes estudiados en este proyecto. Estrategias como la toma de notas, visualización y anticipación mencionadas en los artículos *"The Study of Note-taking and Memory in Consecutive Interpretation"*, *"Consecutive Note-Taking for Community Interpretation"*, son las estrategias que se espera que los intérpretes en general utilicen por ser las enseñadas a nivel formal dentro del campo de estudio. También los artículos *"What Does Doodling Do"* y *"The Importance of Memory Training in Interpretation"* plantean estrategias alternas que representan los cimientos de las estrategias alternativas, como garabatear y hacer ejercicio, empleadas por los intérpretes (para este trabajo sería específicamente los intérpretes telefónicos consecutivos médicos) y que formaran parte de la encuesta. Los artículos *"The Need for Long-term Empirical Studies in Remote Interpreting Research: A Case Study of Telephone Interpreting"* y *"Telephone Interpreting: Understanding Practice and Identifying Research Needs"*, muestran una similitud con este trabajo sobre la interpretación telefónica y aportan información para el desarrollo del mismo.

Por otro lado hay otros artículos y estudios que parecen pueden contribuir a este proyecto; sin embargo, no se analizaron a fondo porque no se logró tener acceso a ellos porque solo están disponibles si se compran en línea o si se compra la revista. Ellos son: "Instructing Novice Consecutive Interpreters", de Ahmad Al-Rubai'l; "Telephone Interpreting - Seen from the Interpreters' Perspective", de J. Lee; y

"Telephone Interpreting and the Synchronization of Talk in Social Interaction", de Cecilia Wadensjo. El primero parece centrarse en técnicas o estrategias que los intérpretes pueden aprender durante su formación como tales. El segundo parece ofrecer más detalle sobre la interpretación telefónica que podría contribuir con el presente trabajo. El tercero parece tratar sobre el aspecto social de la interpretación telefónica.

Después de lo expuesto en los diferentes estudios, el presente proyecto de graduación ofrece una visión de lo que sucede en estas empresas a nivel interpretativo y laboral. En otras palabras presenta cómo es la situación laboral de los intérpretes y las estrategias utilizadas en las compañías, lo cual se puede utilizar para el estudio de esas estrategias dentro del campo de la traducción.

Capítulo 3
Language Line SolutionsSM ,
Pacific InterpretersTM y sus intérpretes

El propósito de este capítulo es describir el objeto de estudio de este proyecto de graduación que son los intérpretes telefónicos médicos de las empresas LLS y PI y las mismas empresas. El capítulo se divide en dos partes. La primera parte está dedicada a la descripción de LLS y se subdivide en las generalidades, las condiciones de trabajo, los escenarios y los intérpretes. La segunda parte es una descripción del PI, subdividida en las generalidades, las condiciones de trabajos, los escenarios y los intérpretes también.

3.1. Language Line SolutionsSM

3.1.1. Generalidades

Jeff Munks y Mike McFerrin fueron los fundadores de LLS. Se inspiraron en la idea de desarrollar un método más efectivo de comunicación para personas que no se pudieran comunicar bien en inglés (Language Line SolutionsSM página de Internet). Al inicio su nombre era Language Line Services LLC. LLS es una compañía que en casi treinta años ha ofrecido servicios de interpretación telefónica en alrededor de doscientos idiomas, las veinticuatro horas del día y los siete días de la semana a empresas médicas, de seguros, gubernamentales, de servicios básicos y de negocios en los Estados Unidos y el Reino Unido. También facilita interpretación por video y en persona, además de servicios de traducción de documentos. Las oficinas centrales se ubican en Monterrey, California, y cuenta con centros de operación en el Reino Unido, Canadá, México, Costa Rica y República Dominicana (Language Line SolutionsSM página de Internet).

Esta empresa cuenta también con Language Line AcademySM, ubicada en Monterrey. Esta academia ofrece capacitación externa que por alrededor de diez años ha garantizado la preparación de intérpretes y personal para asegurar la comunicación y el cumplimiento de las agencias regulatorias (Language Line SolutionsSM página de Internet). Dentro de la capacitación que LLS ofrece a sus intérpretes telefónicos, ellos otorgan la certificación para intérpretes médicos.

Con el pasar del tiempo, LLS fue adquiriendo otras compañías de interpretación telefónica como Online Interpreters, en el año 2002, posteriormente Teleinterpreters, en el 2008, y, en enero de 2013, anunciaron la adquisición de Pacific InterpretersTM junto con el cambio de su logo y nombre a Language Line SolutionsSM. Sin embargo, LLS también ha sido adquirida por empresas como ABRY, la cual es una firma que se centra en las inversiones en servicios de información y de negocios, y en medios de comunicación, que adquirió LLS en 2004 (Language Line SolutionsSM página de Internet). LLS ha estado en Costa Rica desde el 2002. Hay dos centros en Costa Rica, uno en la Zona Franca Z, en Cartago y el otro en la Zona Franca Metropolitana, en Barrial de Heredia. Estos dos centros ofrecen servicios de interpretación telefónica e interpretación por video para el área de salud, de seguros, bancaria, 911, entre otros, dentro de los Estados Unidos y el Reino Unido. Los intérpretes encuestados en este proyecto están ubicados en el centro de operaciones de Heredia.

3.1.2. Las condiciones de trabajo

LLS ofrece interpretación telefónica, labor para lo cual el teléfono es una herramienta indispensable como canal de comunicación entre el intérprete y el cliente. A su vez depende del funcionamiento de las líneas y aparatos telefónicos. Entre otras

necesidades técnicas, depende del enlace audiovisual para interpretación por video y del buen funcionamiento de los equipos usados tanto por la empresa como por el cliente. Con respecto a esto, se ha observado que en algunos casos los hablantes, tienden a utilizar el teléfono en altavoz o pasar el teléfono de una persona a otra, es decir, la persona que habla inglés le dice al intérprete lo que quiere decirle a la otra persona por el teléfono, le pasa el auricular a la persona que habla español para que el intérprete le diga en el idioma meta lo que se dijo en inglés y viceversa (véase § **Capítulo 2: Estudios realizados; 2.3. Interpretación telefónica; 2.3.1. “Telephone Interpreting: Understanding Practice and Identifying Research Needs”, de Uldis Ozolins**).

La siguiente información se obtuvo de la observación inicial en la empresa. Con respecto al lugar de trabajo de los intérpretes, en Estados Unidos tienen más intérpretes trabajando desde la casa que en los centros de operaciones, con horarios que cubren las veinticuatro horas del día. En Costa Rica los intérpretes deben presentarse en el centro de operaciones a trabajar. Los horarios son variados, van desde diurnos, mixtos y nocturnos incluyendo días entre semana y fines de semana de acuerdo con la necesidad de cobertura de los clientes. En este momento se está implementando un plan piloto en Costa Rica que supone tener intérpretes trabajando desde la casa, pero por ahora solo se ha estado probando en los horarios nocturnos a modo de prueba.

Dentro de la jornada de trabajo, el intérprete puede escoger entre tiempo completo y medio tiempo, con horarios de ocho, siete, seis y hasta cuatro horas. Los intérpretes que trabajan ocho y siete horas, tienen dos recesos de quince minutos cada

uno y treinta minutos de almuerzo pagados. Los intérpretes que trabajan seis y cuatro horas cuentan con un receso de quince minutos pagado. Siempre elaboran los horarios de tal forma que los intérpretes no tengan que interpretar más de tres horas seguidas, sin embargo, en caso de que estén interpretando una llamada deben mantenerse en la llamada hasta que el cliente así lo indique, sin importar si era hora de su receso o si lleva más de tres horas interpretando. El horario se diseña con una ventana de dos horas en la cual la hora de entrada y salida de trabajar varía en el margen de las dos horas, así como también cambian las horas de los recesos y el almuerzo todos los días de ser necesario. Por ejemplo, el horario de un intérprete puede estar en la ventana de 10 am. a 12 m.d., por lo que un intérprete puede comenzar a trabajar un día a las 10:15 a.m. y salir a las 6:15 pm y al día siguiente puede comenzar a trabajar a las 11:45 a.m. y salir 7:45 p.m. con horas diferentes para los recesos y el almuerzo de esos días. Además, cuando se necesita trabajar horas extras, el máximo de horas a trabajar es de once horas diarias. En caso de trabajar diez y once horas se da un receso adicional de quince minutos pagado (información obtenida de la observación inicial en la empresa).

El centro de operaciones de Heredia está constituido por un área de alrededor cien cubículos sin asignación específica para ningún empleado en los cuales los intérpretes trabajan. Los cubículos cuentan con un teléfono Avaya (Avaya es una marca y tipo de teléfono utilizado comúnmente en centros de llamadas y otros negocios) y computadoras con un sistema para mantener el registro y facturación de las llamadas, así como el control del horario de los intérpretes en el sistema a través de los programas usados por la compañía: AyA y Softphone. Los intérpretes deben estar en el área de los cubículos, que es el área de la interpretación, interpretando o a la

espera de una llamada para interpretar durante sus horas de trabajo a menos que tengan un receso y almuerzo. Por otra parte, los intérpretes no pueden usar aparatos electrónicos dentro del área de interpretación, como por ejemplo, teléfonos celulares o computadoras portátiles personales, y también tienen restringido el uso del internet (restricción en el uso de herramientas electrónicas).

3.1.3. Los escenarios

La siguiente información se obtuvo de la observación inicial en la empresa. Los intérpretes de LLS se enfrentan a escenarios con temas que varían dependiendo del área o el campo en que tengan que interpretar. Por ejemplo, en el área financiera algunos temas son llamadas del representante bancario de habla inglesa con una persona de habla hispana para llegar a un arreglo sobre los pagos atrasados de la hipoteca o para abrir una cuenta bancaria. En el área de seguros, podrían interpretar una declaración grabada sobre los hechos de un accidente automovilístico, una descripción de la póliza de seguro, descripciones de las coberturas de la póliza de seguro para la compra de un vehículo o una casa por parte del hispanohablante. En el área de servicios públicos, reciben llamadas para activar el servicio de agua o electricidad en la casa donde el cliente de origen latino se acaba de mudar o para inscribirse en un plan de cable y telefonía. En el área de emergencias, interpretan llamadas del 911 que van desde peleas familiares, donde el oficial de policía se encuentra en la escena y necesita comunicarse con el matrimonio que peleaba, hasta interpretar los pasos a seguir para una mujer embarazada que está dando a luz mientras llega la ayuda. En el área de la medicina hay muchos más temas, como la consulta entre el doctor y el paciente para un examen regular; consulta con

especialistas como un nutricionistas donde el doctor pregunta sobre los hábitos alimenticios e indica los pasos que se debe seguir para una buena alimentación del paciente o como oncólogos donde el doctor le explica al paciente el tipo de cáncer que tiene y el tratamiento a seguir ya sea radiación o quimioterapia; consultas ginecológicas en donde a la paciente le hacen el papanicolaou o una biopsia, consultas psicológicas en las cuales los doctores hacen preguntas a los pacientes para determinar su estado mental. También interpretan la lectura del consentimiento para que se le realice una operación o procedimiento al paciente.

En el área médica, en específico, los temas se llevan a cabo bajo tres posibles escenarios, el primero donde hay usualmente dos actores: la persona de habla inglesa, que representa al cliente de LLS y el hispanohablante. El segundo escenario es cuando hay más de dos personas, ya sea porque hay varios representantes del cliente en la línea (los de habla inglesa) y uno o más hispanohablantes, o porque hay solo una persona de habla inglesa con varios hispanohablantes. En estos dos primeros escenarios la interacción de los actores cambia, porque no es lo mismo interpretar cuando cada persona se turna para hablar y que en ocasiones el otro interrumpa, a que varias personas estén hablando simultáneamente o que por ejemplo dos hispanohablantes o clientes hablen uno después del otro y tener que interpretar lo que cada uno dijo a la persona que habla el otro idioma (véase § **Capítulo 2: Estudios realizados; 2.3. Interpretación telefónica; 2.3.1. “Telephone Interpreting: Understanding Practice and Identifying Research Needs”, de Uldis Ozolins**). En el tercer escenario se explica el uso de un equipo médico, en este caso hay que considerar que el intérprete no tiene visibilidad del aparato, las piezas o las partes de

las que están hablando. Cabe mencionar, que la clasificación de estos escenarios se deriva de la observación inicial sobre los intérpretes y el estudio anteriormente señalado. Estos escenarios mencionados se presentan en todos los centros de operación globales y para los intérpretes que trabajan desde la casa en los Estados Unidos.

3.1.4. Los intérpretes

La siguiente información se obtuvo de la observación inicial en la empresa. Los intérpretes son de una gran diversidad. Son hombres y mujeres, mayores de edad, con un buen conocimiento de los dos idiomas; dependiendo del idioma, algunos interpretan hasta en dos o tres idiomas diferentes, por ejemplo, un intérprete que interpreta de español a inglés y viceversa o un intérprete que habla inglés, portugués y español, y puede interpretar entre español e inglés o entre portugués e inglés. La formación de los intérpretes puede ser diversa, no necesariamente en lenguas; por ejemplo, pueden ser abogados o doctores, siempre y cuando tengan un buen dominio de los dos idiomas y pasen las pruebas del manejo de los idiomas y de la interpretación. En algunos casos los intérpretes solamente tienen formación en el área de la interpretación o áreas afines (formación formal). Solo se puede interpretar de inglés a español y viceversa en Costa Rica; no se puede interpretar en ningún otro idioma.

Además, los intérpretes en Costa Rica reciben una capacitación de dos semanas (formación por parte de la empresa), en las cuales practican el tomar notas durante la interpretación o tratan de visualizar la conversación para recordar mejor lo que se dice. También practican cómo interpretar por teléfono así como el uso del equipo y del protocolo establecido por la empresa durante una llamada, por ejemplo,

cómo saludar al cliente, cómo tomarle la información al cliente para la facturación, o cómo aclarar dudas en caso de no entender lo que se dice, este último se llama protocolo de aclaración, entre otros. Los intérpretes tienen entre veintiuno y más de sesenta años de edad y entre uno y doce años de experiencia. Con respecto a la formación en el área de la interpretación o áreas afines, algunos cuentan con formación en el área de la interpretación o afines y otros no cuentan con esa formación. Sobre la formación facilitada por parte de la empresa, pocos no reciben formación por parte de la empresa y la mayoría la reciben. Además todos los intérpretes tienen formación en otras áreas como enfermería, publicidad, francés, biología, hotelería, derecho, ingeniería en sistemas, administración de negocios, microbiología y relaciones públicas, entre otras.

3.2. Pacific Interpreters™

3.2.1. Generalidades

Mary Rynerson, una trabajadora social, fue la fundadora de PI. Al ver la necesidad de una comunicación clara entre los clientes a los cuales ayudaba, nace la idea de la creación de PI en 1992, como una respuesta de Mary a la necesidad de interpretación médica. PI ofrece interpretación telefónica, de señas, en persona y traducción de documentos en aproximadamente doscientos idiomas para el sector médico principalmente. Sus oficinas centrales se ubican en Portland, Óregon, y cuenta con centros de operaciones en Estados Unidos, República Dominicana, Costa Rica y Panamá, veinticuatro horas, siete días a la semana (página de internet de Pacific Interpreters™).

PI tiene como objetivo ofrecer interpretación, traducción y servicios de consultoría de alta calidad como medios para eliminar la barrera del idioma. Se especializa en proveer servicios para el área de la salud (Pacific InterpretersTM). Cuando comenzaron, los clientes principales eran entes o instituciones dentro del área de la salud en los Estados Unidos. Sin embargo, actualmente cuentan con clientes en diversas áreas como compañías de seguros, hospitales, bancos, entre otros en los Estados Unidos (página de internet de Pacific InterpretersTM). .

En noviembre de 2010, PI fue comprada por Sterling Capital Partner III, L.P., compañía que se especializa en el pequeño y mediano mercado, y la adquisición de compañías. En enero de 2013 Language Line SolutionsSM adquirió PI. Actualmente da servicios de interpretación a los sectores de emergencias, de seguros, de servicios financieros, de telecomunicaciones, de servicios básicos, y del gobierno en los Estados Unidos (página de internet de Pacific InterpretersTM). En Costa Rica cuenta con un centro de operaciones ubicado en Ultra Park, en la Aurora de Heredia, desde 2007. Los clientes principales eran entes o instituciones dentro del área de la salud en los Estados Unidos. Sin embargo, actualmente cuentan con clientes en diversas áreas como compañías de seguros, hospitales y bancos, entre otros en los Estados Unidos.

3.2.2. Las condiciones de trabajo

La siguiente información se obtuvo de la observación inicial en la empresa. En los Estados Unidos se cuenta con más intérpretes que trabajan desde la casa que en los centros de operaciones, con horarios que cubren las veinticuatro horas del día. La mayor parte de los intérpretes de PI en Costa Rica trabajan desde la casa, pocos trabajan en el centro de operaciones. Actualmente, los intérpretes que trabajan desde

la casa usan la computadora como canal de comunicación entre ellos y el cliente. Los intérpretes que trabajan desde el centro de operaciones utilizan el teléfono como canal de comunicación. Con respecto a esto, se ha observado que en algunos casos los hablantes tienden a utilizar el teléfono en altavoz o pasar el teléfono de una persona a otra, es decir, la persona que habla inglés le dice al intérprete lo que quiere decirle a la otra persona por el teléfono, le pasa el auricular a la persona que habla español para que el intérprete le diga en el idioma meta lo que se dijo en inglés y viceversa (véase § **Capítulo 2: Estudios realizados; 2.3. Interpretación telefónica; 2.3.1. “Telephone Interpreting: Understanding Practice and Identifying Research Needs”, de Uldis Ozolins**). Además, estos intérpretes tienen cubículos asignados en el centro de operaciones.

Los horarios son variados: van desde diurnos, mixtos y nocturnos incluyendo días entre semana y fines de semana, de acuerdo con la necesidad de cobertura de los clientes. Se ofrecen jornadas de tiempo completo de ocho y siete horas, con dos descansos de quince minutos cada uno y treinta minutos de almuerzo pagados. En caso de laborar horas extras, se trabaja un máximo de once horas. Para los casos en que se trabaje diez u once horas, el intérprete tiene tres descansos de quince minutos y treinta minutos de almuerzo pagados. Los horarios se elaboran de manera fija, es decir, la hora de entrada y salida del trabajo, los descansos y el almuerzo no cambian, siempre son a la misma hora todos los días y distribuidos de manera que el intérprete no esté interpretando por más de tres horas seguidas; sin embargo, en caso de que estén interpretando una llamada deben mantenerse en la llamada hasta que el cliente así lo indique, sin importar si era hora de su receso o si lleva más de tres horas interpretando.

Debido a que la mayoría de los intérpretes trabajan desde la casa, el centro de operaciones ubicado en Ultra Park cuenta con dos oficinas con una distribución de alrededor de sesenta cubículos asignados para cada intérprete del centro entre las dos oficinas. Cada intérprete cuenta con una computadora portátil, la cual tiene un programa llamado PIC que se usa para registrar la llamada y la información del cliente para la facturación. De igual forma, los intérpretes tienen que estar en su cubículo (si trabajan en el centro) o al frente de la computadora portátil (si trabajan desde la casa) mientras están en horario de trabajo, interpretando o esperando llamada para interpretar, excepto por los momentos en que tienen receso o almuerzo. Además, a los intérpretes se les permite tener y usar equipo electrónico en el área de interpretación como celulares o tabletas.

3.2.3. Los escenarios

La siguiente información se obtuvo de la observación inicial en la empresa. El área de la medicina predomina ya que PI se ha concentrado más en dar servicios en dicho campo. Algunos ejemplos de los temas son consultas paciente/doctor de rutina, la explicación de cómo tomar los medicamentos por parte de la enfermera, la explicación de un procedimiento quirúrgico, una consulta con el especialista de genética para realizar exámenes del bebé a una mujer embarazada. Sin embargo, a partir de la adquisición por parte de LLS, los campos de trabajo de los intérpretes se han diversificado poco a poco; entre estos están la activación de un servicio de gas para una vivienda en el área de servicios públicos, la activación de una tarjeta de débito o crédito para el campo financiero, el reporte de un reclamo por un accidente automovilístico en el área de seguros, una audiencia por la disputa de una multa de

tránsito en el área legal, una entrevista con la trabajadora social para servicios del seguro social en el área de las agencias del gobierno.

En el área médica, en específico, los temas se llevan a cabo bajo tres posibles escenarios, el primero donde hay usualmente dos actores: la persona de habla inglesa, que representa al cliente de LLS o PI, y el hispanohablante. El segundo escenario es cuando hay más de dos personas, ya sea porque hay varios representantes del cliente en la línea (los de habla inglesa) y uno o más hispanohablantes o porque hay solo una persona de habla inglesa con varios hispanohablantes (véase § **Capítulo 2: Estudios realizados; 2.3. Interpretación telefónica; 2.3.1. “Telephone Interpreting: Understanding Practice and Identifying Research Needs”, de Uldis Ozolins**). En estos dos primeros escenarios la interacción de los actores cambia, porque no es lo mismo interpretar cuando cada persona se turna para hablar y que en ocasiones el otro interrumpa, a que varias personas estén hablando simultáneamente, o que por ejemplo dos hispanohablantes o clientes hablen uno después del otro y tener que interpretar lo que cada uno dijo a la persona que habla el otro idioma. En el tercer escenario se explica el uso de un equipo médico; en este caso hay que considerar que el intérprete no tiene visibilidad del aparato, las piezas o las partes de las que están hablando. Estos escenarios se refieren a los que trabajan en los centros y a los que lo hacen desde la casa. La clasificación de estos escenarios se deriva de la observación inicial sobre los intérpretes y el estudio anteriormente mencionado.

3.2.4. Los Intérpretes

La siguiente información se obtuvo de la observación inicial en la empresa. Los intérpretes son tanto hombres como mujeres, mayores de edad, con un buen dominio

de los dos idiomas y con buenas habilidades de interpretación las cuales se miden a través de pruebas durante el proceso de reclutamiento, su formación es variada ya que los intérpretes pueden haber estudiado publicidad, canto, psicología, nutrición o inglés como carrera (formación en otras áreas). En Costa Rica específicamente, se debe tener mínimo dieciochos años para trabajar en PI. A pesar de que PI ofrece servicios de interpretación para alrededor de doscientos idiomas, en Costa Rica solo se interpreta de inglés a español y viceversa.

PI no ofrece capacitación a los intérpretes; es decir, no cuenta con sin formación por parte de la empresa. Si la persona tiene experiencia, como por ejemplo si había trabajado en LLS, se toma en cuenta para las pruebas del proceso de posible contratación, y si no, se le da vocabulario para que estudie y se le entreviste unas dos o tres veces para determinar si tiene habilidades de interpretación y realizar las pruebas para la posible contratación. Lo único que se le indica es que puede tomar nota de información importante durante las pruebas de interpretación y durante su labor como interpretes telefónicos. Sin embargo, a los interesados se les pide estudiar y comprender la guía de los intérpretes del área de salud de la empresa, dentro de la cual se ubica el protocolo de aclaración en caso de no entender alguna información expresada, y el código de ética de la compañía. Los intérpretes son hombres y mujeres de entre veinte y sesenta y tres años de edad y con uno a once años de experiencia. Con respecto a la formación en el área de la interpretación o áreas afines, algunos cuentan con formación en el área de la interpretación o afines, y bastantes no cuentan con esa formación del todo. Sobre la formación facilitada por parte de la empresa, pocos intérpretes no recibieron formación por parte de la empresa. Además todos los

intérpretes tienen formación en otras áreas como salud ambiental, medicina, comunicación colectiva, secretariado, administración, ciencias políticas y terapia física, entre otras.

Capítulo 4
Teorías y conceptos

Este capítulo se divide en tres secciones: la primera presenta las teorías sociológicas relacionadas al trabajo y la empresa; la segunda examina la relación entre la interpretación y la sociología; y por último, en la tercera, se definen los conceptos clave que caracterizan a las variables de este proyecto. El objetivo de este capítulo es exponer la base teórica que sustente el análisis posterior y la base de la elaboración de los instrumentos usados para la recolección de datos

4.1. Las teorías de la sociología

La sociología es una disciplina dentro de las ciencias sociales que estudia al ser humano en interacción, es decir, las transformaciones y el cambio dentro de las relaciones que establecen las personas (Camacho 33). Dentro de las ciencias sociales, la sociología estudia los procesos que ocurren en la interacción entre personas (Camacho 33). Estos estudios van desde las leyes sociales que rigen la sociedad hasta la estructura de una institución gubernamental. Según Camacho, se considera que “el nacimiento de la sociología corresponde y se relaciona con las transformaciones que la sociedad experimentó en el proceso de consolidación del capitalismo” (78); es decir, los eventos históricos y los cambios en el desarrollo político-social han contribuido a la formación de las diferentes disciplinas de la sociología. A partir de este punto comienzan a desarrollarse relaciones sociales a nivel industrial y laboral, especialmente con el surgimiento de la revolución industrial porque en esta comienzan a generarse las pautas de las labores a realizar, las condiciones en las que se trabaja y el intercambio remunerativo de la oferta de servicios. Al darse esta etapa de la historia, comienzan a

surgir otros campos dentro de la sociología como la sociología de la empresa y la sociología del trabajo.

4.1.1. La sociología del trabajo

La sociología del trabajo tiene como objeto de estudio el análisis de las relaciones y los procesos sociales entre individuos y entre grupos propios que operan y que interactúan en el seno de empresas y organizaciones, y fuera de estas (Albalate 47) y se ha concentrado principalmente en el trabajo asalariado (48). El concepto de procesos sociales se define como “relaciones con los demás por medio de un conjunto de formas de interacción estandarizadas”, es decir, “las formas repetitivas de conducta que se encuentran habitualmente en la vida social, como cadenas de interacción dirigidas a un fin o como vínculos que existen entre las personas” (Pardilla Fernández sin pág.). El concepto de relaciones se define como las interacciones, el trato y la comunicación entre una o dos personas (*Diccionario de la Real Academia Española*). Esta subdisciplina de la sociología abarca otras áreas de estudio y otras ramas de la sociología como la sociología de la empresa, las relaciones laborales y la industrial, entre otras (Albalate 47).

Este trabajo se centrará en un aspecto más concreto de ese objeto de estudio, el cual es la interacción de las personas dentro de las empresas, en donde las relaciones laborales son definidas como las interacciones entre empleados y empleadores con una relación social de intercambio de trabajo y capital (Albate143). Por relaciones laborales se suele hacer referencia al conjunto de nexos sociales formales e informales que se estructuran durante la relación entre capital y trabajo, es decir, entre el

empleador y el empleado, a nivel micro, y entre patronal, sindicatos y gobiernos a nivel macro en un momento y espacio social determinados (Albate 165).

Las relaciones de trabajo se forjan cuando los individuos realizan un intercambio con un propósito; por ejemplo, el empleador ofrece el dinero para que el empleado pueda subsistir y el empleado da sus servicios a cambio de la remuneración económica. En otras palabras, las relaciones laborales se caracterizan por un intercambio de capital y trabajo, el capital compra el derecho de uso de la fuerza laboral (Köler y Martín 78).

Por otra parte, las relaciones laborales y el intercambio capital-trabajo que implican generan un condicionamiento sobre las condiciones de trabajo, ya que las relaciones laborales son un proceso de negociación donde se acuerdan las condiciones en que se rinde el trabajo de manera efectiva y eficaz para los empleadores (Albalate166). Así, tales relaciones comprenden las instituciones, reglas y normas que regulan la vida social de la empresa y la economía en general, así como la interacción entre actores individuales (empresario-empleado) (Köler y Martín 56).

Por lo tanto la interacción del empleado y el patrono, vistas desde el punto sociológico, delimita su comportamiento en el ámbito laboral, donde ambos y reciben un bien a cambio.

4.1.2. La sociología de la empresa

A diferencia de la sociología del trabajo, que según Marín se ocupa de las agrupaciones de personas que se constituyen con motivo de un trabajo (20), la sociología de la empresa tiene como objeto el estudio de las relaciones sociales de la empresa que pueden ser actos sociales que generan conductas establecidas o

normadas (136), es decir, el estudio de las relaciones sociales en la sociedad industrial (15). A este tipo de sociología también se le conoce como ciencia sociológica de los problemas sociales que se presentan en la empresa (20).

Al centrarse en la empresa, esta rama de la sociología analiza las condiciones que se establecen en el lugar de trabajo y cómo estas influyen en el comportamiento y eficacia de la labor de los trabajadores; así como lo indica Marín, intenta estudiar las relaciones sociales que se constituyen alrededor de la empresa (83). Esto es ya que el trabajador es una persona cuyas actitudes y eficiencia están condicionadas por las exigencias sociales, tanto internas como externas de la fábrica (63). En otras palabras, las condiciones laborales establecidas por el empleador influyen en el desempeño del empleado a la hora de realizar sus tareas.

Además, dentro de la sociología de la empresa, Marín propone que la evaluación del trabajo debe centrarse en la valoración de tareas; esto como procedimiento para precisar y comparar el desempeño bajo condiciones normales de determinadas funciones que se les exigen a los trabajadores; la idea es evaluar la tarea y no al individuo (43). Esta propuesta indica claramente que son las condiciones establecidas en el área de trabajo las que determinan la labor que los trabajadores realizan dentro de una empresa y específicamente que tales condiciones se relacionan directamente con el resultado de su función. Un ejemplo de esto es que un trabajador realiza una buena tarea porque tiene un horario de trabajo cómodo, que a nivel personal le facilita llevar a cabo esa tarea.

Esta teoría a su vez analiza la influencia de la relación patrono-empleado regulada por las convenciones preestablecidas por el empleador y el empleado a la

hora de ejecutar un trabajo o intercambio de bienes a un nivel industrial, o mejor dicho a nivel de una empresa. Esto es importante porque, para este proyecto de graduación, muestra que tales condiciones de trabajo preestablecidas pueden influenciar sobre el desempeño de los trabajadores en sus labores diarias.

4.2. La interpretación y la sociología

De manera más individualizada y dado el propósito de este estudio, en esta sección se hablará del intérprete solamente y no del traductor. La traductología ha considerado la influencia de diferentes disciplinas dentro de su campo de estudio. Una de esas disciplinas es la sociología. Como indica Wolf, el proceso de traducción está socialmente condicionado por la referencia de los agentes involucrados en el proceso de traducción (4-6). Sin embargo, esto no solo aplica para la traducción sino para toda área de estudio de la traductología, incluyendo la interpretación. A partir de esta aplicación de la sociología en el campo de la traducción en general nace el concepto de la sociología de la traducción, la cual trata los problemas que se presentan cuando se contempla la traducción y la interpretación como una práctica social resultante de la interacción entre agentes (4). Bajo la lente de la sociología de la traducción, se conciben los procesos llevados a cabo tanto por el intérprete como por el traductor como resultado de la interacción social, debido a que la interpretación y la traducción están imbricadas en instituciones sociales que determinan la selección, la producción y la distribución de la traducción o, en su defecto, el tipo de interpretación o las estrategias adoptadas (Wolf 1).

Dicho esto, el intérprete participa de diversas interacciones sociales durante su labor, relaciones entre él mismo, el cliente y el empleador en caso de trabajar en una empresa. Wolf afirma que a la hora de efectuar su trabajo, el intérprete pasa por un proceso de socialización que le proporciona una retroalimentación en los procedimientos y las normas que se asimilan, lo cual ayuda a que el intérprete desarrolle estrategias para enfrentar algunos problemas que encuentra durante la interpretación y que en algunos casos adopta técnicas para resolver problemas específicos (8). En otras palabras, las relaciones laborales que establece el intérprete dentro de la empresa fijan las condiciones de trabajo, y son tales condiciones las que motivan al intérprete a buscar formas de realizar una mejor interpretación y de resolver los obstáculos que se le puedan presentar dependiendo del escenario y del lugar de trabajo.

4.3. La interpretación, la sociología y el objeto de estudio

Es importante y vital mencionar que existe una relación entre la interacción de los individuos durante el proceso de interpretación y las condiciones externas a ella. Tal interacción, como recién se ha afirmado, genera que se adopten o pongan en práctica ciertas estrategias de traducción, o mejor dicho en este caso, de interpretación (Wolf 28), lo cual sirve de base teórica para el presente trabajo de graduación. Esas condiciones externas mencionadas por Wolf están representadas en este estudio por las variables independientes anteriormente señaladas: las condiciones de trabajo, es decir, las relaciones entre empleado y patrono, la formación o la falta de formación de los intérpretes y la experiencia. Así, este enfoque sobre la actividad estudiada sugiere

que para dar respuesta a la pregunta de investigación, se lleve a cabo un análisis de la relación entre las conductas observadas (uso de ciertas estrategias) en los empleados (intérpretes) y las condiciones de trabajo (variables independientes), bajo una realidad laboral planteada por el patrono (LLS y PI). Con base en esto, se definen los roles desde el aspecto sociológico, donde LLS y PI son el empleador y los intérpretes son el empleado, que son el objeto de estudio de este trabajo de graduación.

4.4. Conceptos

En esta sección se definirán conceptualmente las variables identificadas en el epígrafe anterior, de manera que sus usos y conceptos queden claros dentro de este trabajo. Las variables independientes son las condiciones de trabajo, los escenarios, la formación y la experiencia, y la variable dependiente son las estrategias. Por otra parte, también se definen otros términos de importancia para la pregunta y el tema de este proyecto como lo son desarrollo e influencia.

4.4.1. Las condiciones de trabajo

Según una acepción del *Diccionario de la Academia Española*, "condición" se define como "las circunstancias que afectan un proceso o al estado de una persona o cosa". Por otra parte, también define trabajo como "una ocupación retribuida" y "como una obra resultado de la actividad humana", esta última acepción ofrece una definición más inclinada al ámbito sociológico. Desde la perspectiva de la sociología, trabajo se define como "una actividad de producción de bienes y servicios y el conjunto de condiciones de ejercicio de dicha actividad" (Maruani 10). Esta definición involucra el término condiciones, lo cual muestra la estrecha relación que tienen ambos términos

desde la perspectiva de la sociología del trabajo. El trabajo es entonces una actividad condicionada por los factores a su alrededor y a su vez las condiciones que establecen cómo el trabajo se desempeña.

Según se ha dicho ya (véase § **Capítulo 4: Teorías y conceptos; 4.1. Las teorías de la sociología; 4.1.1. La sociología del trabajo**) las relaciones laborales son las interacciones y las negociaciones entre empleador y empleado que producen un intercambio de trabajo y capital (Albalade 47 y 48); tales relaciones implican un acuerdo que se da entre el patrono, en este caso LLS y PI, y el empleado, es decir, los intérpretes. Además, Albalade indica que existe un proceso de negociación que determinan los acuerdos en que se rinde el trabajo de manera efectiva y eficaz para los empleadores (166). Por lo tanto con base en esto y las definiciones dadas anteriormente, para el presente estudio, las condiciones de trabajo se definen como las circunstancias previamente establecidas entre el empleador y el empleado bajo las cuales se realiza un trabajo. Estas serán, en este caso el uso del teléfono en altavoz, pasar el teléfono de una persona a otra, las horas seguidas interpretando, el horario de trabajo, el uso y la restricción de herramientas electrónicas durante horas trabajo.

4.4.2. Las estrategias

El concepto de estrategia se utiliza mucho dentro del área de la traductología. Estrategia es una palabra derivada del griego *strategia*, que significa el arte de dirigir ejércitos (*Diccionario etimológico de Chile*). Entre las acepciones del diccionario de la Real Academia Española, estrategia se define no solo como el arte de dirigir operaciones militares sino también como arte, traza para dirigir un asunto. Esta acepción indica que una estrategia es un método que contribuye a alcanzar un máximo

de efectividad en el desempeño de una labor o actividad. Asimismo, Giuseppe Trovatola define “estrategia” como un “conjunto de técnicas dirigidas a manejar eficazmente un asunto o problema para alcanzar un determinado objetivo” (4-5). Por otra parte, desde el punto de vista traductológico, Morelli define el concepto de estrategias traductoras como “los procedimientos individuales conscientes o inconscientes, verbales y no verbales, utilizados por el traductor para resolver problemas encontrados en el desarrollo del proceso traductor en función de sus necesidades específicas” (38). A su vez, Gil comenta sobre una nueva función de estrategia dentro de la traducción la cual es permitir la comunicación, introduciendo así el concepto de estrategia de comunicación (50).

Hay que tomar en cuenta el uso y relación que le dan los autores a esta palabra. Hönig presenta dos conceptos: *macro strategies* y *micro strategies*. Las macro estrategias las sitúa cuando “the translator will become aware of his translation task(s) by collecting and collating data from his uncontrolled workspace, the prospective tt and the projected st” (80), y las micro estrategias cuando “the controlled workspace could be defined as the location where all those mental-cognitive processes take place which find their way into thinking aloud protocols” (80).

Por lo que se puede apreciar, dentro de traductología, específicamente, dentro de la interpretación no hay una definición de estrategia completamente aceptada ni oficial ya que muchos autores utilizan definiciones como las estrategias de equivalencia, las estrategias de comunicación, la estrategia de traducción, entre otras. Sin embargo, con base en lo anterior y para propósitos de la presente investigación, la palabra estrategia se define como la acción empleada tanto consciente como

inconsciente, verbal y no verbal que contribuya en el proceso para alcanzar el objetivo de la interpretación en el idioma meta.

Las diferentes estrategias mencionadas en este trabajo (véase § **Capítulo 5: Metodología; 5.3. La operacionalización; 5.3.1.1. La encuesta**) se derivan de la observación inicial a los intérpretes. Se definen a continuación las más observadas que aún no se han mencionado en este trabajo.

- Punto en cruz: es un tipo de bordado que mediante puntadas en cruz, es decir una sobre la otra, se forme un diseño de un color o diferentes colores (Tienda de punto de cruz, n. pág).
- Leer: es realizar la lectura de un periódico, revista, libro, o algún otro que el intérprete desee.
- Resolver sopas de letras o crucigramas: es la acción de contestar y resolver los problemas planteados por los crucigramas y sopas de letras de un periódico, revista o libro (sobre sopas de letras o crucigramas).
- Tomar notas: es un método de reducir palabras a ideas y poner las palabras en símbolos o palabras abreviadas, para que se puedan recordar y decir en el idioma meta (Nolan 294).
- Visualización: es la codificación visual de un mensaje que está relacionado a las imágenes que se crean mentalmente cuando se escucha un discurso (Kriston 82).
- Anticipación: es intentar prever o anticipar lo que el hablante va a decir a continuación (Nolan 19).

4.4.3. Los escenarios

La palabra “escenario” es un término que se utiliza mucho dentro del campo de las artes pero que dentro del campo de la traductología no es muy mencionado. Por esta razón, para definirlo vamos a usar conceptos muy generales de diferentes diccionarios en español. Según el *Diccionario Larousse*, escenario es el "conjunto de circunstancias en torno a un suceso" (420). Esta definición señala dos aspectos importantes: circunstancias o hechos que pasan y el suceso o evento alrededor del cual se dan. Por otra parte el *Diccionario de la Real Academia Española* tiene una acepción que dice “conjunto de circunstancias que rodean a una persona o a un suceso”, la cual es una definición muy similar a la del Diccionario Larousse. Por último, el diccionario de *ElMundo.es* define “escenario” como "lugar donde se desarrolla una acción o acontecimiento". Esta última definición aporta un concepto más espacial de la palabra. Se retoman también conceptos dentro de las artes, o mejor dicho del teatro, en donde “escenario” se define como escena del teatro donde representan los actores (García Pelayo 420).

Al considerar estas definiciones hay que tomar en cuenta que el concepto de escenario, en este proyecto, está estrechamente relacionado con la labor que desempeña el intérprete. Con base en esto, para suceso nos referimos específicamente a la interpretación telefónica consecutiva médica y por actores se hablará del cliente, persona(s) que habla(n) inglés, del (los) hispanohablante(s) y de los intérpretes telefónicos. Considerando estos puntos de referencia y las definiciones anteriormente indicadas, escenario se definirá como instancia en la que toman parte dos o más hablantes durante la interpretación telefónica consecutiva médica.

4.4.4. La influencia / influir

“Influencia” es otra palabra muy usada en la vida diaria de las personas, tanto la forma del sustantivo como la forma del verbo. Hay que considerar que su definición puede ser difícil, porque puede significar lo mismo según la fuente, como pasó con la palabra anterior. Lo importante es considerar siempre el significado y el uso que se le da a la palabra dentro de este proyecto de graduación.

Primero, el *Diccionario Larousse* la define como "acción que ejerce una cosa sobre una persona o sobre otra cosa" (577). Un significado muy similar a este es el que da el diccionario *ElMundo.es*: "poder o autoridad de una persona sobre otra u otras", pero también la define como "efecto, repercusión". El *Diccionario de la Real Academia Española* también comparte la primera definición del diccionario *ElMundo.es*, sin embargo, da otra definición: "acción u efecto de influir". Al buscar la palabra influir, la Real Academia la define de varias maneras, pero en resumen indica que “influir” es lo que una persona o cosa produce o ejerce sobre otra. Por lo que se puede apreciar, esta definición concuerda con las anteriores.

De igual forma el significado empleado en este trabajo toma en cuenta las definiciones ya elaboradas y establecidas. Para efectos del presente trabajo de graduación, “influencia” se define como el efecto o la acción de una cosa sobre una persona, cosa o acción.

4.4.5. La experiencia

El significado de “experiencia” es muy variado ya que se puede considerar lo adquirido por conocimiento y tiempo como por lo vivido. Por lo cual, se considerarán los significados con base en tiempo y conocimientos, ya que son los que ofrecen una

mayor funcionalidad a los propósitos de este trabajo. A la vez hay que tomar en cuenta que este no es un término técnico, así que no se contemplarán significados de campos especializados sino que generales.

Dicho esto, el "conocimiento que se adquiere gracias a la práctica y a la observación" (451) es la definición que presenta el diccionario Larousse. La "práctica prolongada que proporciona conocimiento y habilidad para hacer algo" es la definición propuesta por la Real Academia Española y, la "enseñanza que se adquiere con la práctica", es la acepción que se toma en cuenta del diccionario EIMundo.es. Como se puede apreciar, los significados mencionados son muy similares y conllevan a la misma idea. Estos mismos diccionarios dan otras acepciones para esta palabra, pero para el presente estudio solo se consideran las definiciones pertinentes.

Es difícil proponer una definición cuando los significados encontrados en varios recursos son tan semejantes; no obstante, contienen la noción principal requerida. Por lo tanto, para este trabajo, el concepto de "experiencia" se define como el conocimiento y las habilidades adquiridas por la práctica continua a través del tiempo.

4.4.6. La formación

Este último concepto es importante porque representa una de las variables independientes de este estudio. De igual forma que el concepto de experiencia, la formación se puede interpretar de dos maneras: la de darle forma a algo o un significado más militar como la constitución de una tropa. El dar la forma a algo es lo que se va a considerar para este trabajo pero no tan literal.

Se inicia con las raíz de la palabra, la cual está conformada por el léxico *forma*, que significa figura, imagen, y el sufijo -ción que significa acción y efecto (*Diccionario*

etimológico de Chile). Se encuentra una definición general que está presente en todas las fuentes consultadas, como el diccionario de la *Real Academia Española*, el diccionario *ELMundo.es* y el diccionario *Larousse*, los cuales concuerdan que la definición de formación es la acción y efecto de formar o formarse. Por otra parte, dos de las fuentes, diccionario *Larousse* y el diccionario *ELMundo.es*, coinciden en una acepción en las definiciones propuestas que indica que “formación” es educación e instrucción. Estas dos acepciones exponen ideas similares.

Al reconsiderar los objetivos de este trabajo, la función y el papel de esta palabra dentro del desarrollo del proyecto y las definiciones anteriores, se concluye que a los significados propuestos hay que agregarles más información para que coincida con lo que se estudia y propone. Con base en esto, la definición de “formación” es la educación o instrucción recibida(s) para un área o aspecto determinados.

Parte II
Análisis

Capítulo 5

Metodología

Este capítulo describe el tipo de trabajo a realizarse, describe la población con la que se trabajó, el procedimiento y los pasos que se siguieron así como los instrumentos utilizados para la recolección y el análisis de los datos.

5.1. Diseño

Este estudio es de naturaleza *empírica* porque se recogen y procesan datos a partir de una realidad observable (Hurtado Albir 173), es *no experimental* porque se observan hechos y no se manipulan variables (Sánchez Ambriz y Dauahare 46) y es *cualitativo* por ser un análisis inductivo de comprensión, descripción e interpretación (Hurtado Albir 175). Este proyecto tiene como objetivo determinar el impacto de las condiciones de trabajo, escenarios, experiencia y formación de un grupo de individuos (variables independientes) sobre el desarrollo y uso de estrategias (variables dependientes) por parte de los intérpretes en la práctica de la interpretación telefónica consecutiva médica en las compañías LLS y PI en CR, lo cual implica la observación, recolección y análisis de datos. Por lo tanto, la descripción y la contraposición de las variables independientes y dependiente antes mencionadas son indispensables para el presente análisis.

5.2. La población

Se ha explorado el caso de una población de hombres y mujeres entre las edades de 18 y 63 años, con preparación formal o sin ella en el campo de la interpretación o áreas afines, con un amplio conocimiento de los dos idiomas involucrados (inglés y español), y con un mínimo de un año de experiencia en el campo

de la interpretación telefónica consecutiva médica. Los criterios anteriores se delimitaron con la información recolectada por medio de encuestas aplicadas a la población en estudio. En principio, los encuestados son un total de treinta empleados de las empresas LLS y PI. Veintidós son de LLS y ocho son de PI. La población entrevistada se escogió en principio por ser la que se encontró disponible en el medio costarricense. Por otra parte, se intentó entrevistar a tantos intérpretes telefónicos en lo posible; se distribuyó la encuesta a sesenta intérpretes, pero solo se recibió respuesta de un total de treinta, y todos ellos practican la interpretación consecutiva telefónica médica. Estos treinta son por tanto representativos del universo al que pertenecen, ya que cumplen con las características del objeto de estudio.

5.3. La operacionalización

Los componentes que constituyen la realidad observada del intérprete telefónico consecutivo médico son las condiciones de trabajo, los escenarios, la formación, la experiencia de los intérpretes y las estrategias, aspectos mencionados y definidos en el **Capítulo 4** correspondiente al marco conceptual. Con base en tales características se constituyen los instrumentos (la encuesta y los cuadros) para su medición.

La recolección de datos, a partir de tales aspectos, tiene como propósito identificar si existe relación alguna entre las estrategias utilizadas por los intérpretes telefónicos consecutivos médicos y el resto de las variables independientes estudiadas.

Los datos relativos a las condiciones de trabajo se determinan a partir de la observación directa de los lugares de trabajo de LLS y PI. Tal clasificación se realiza

debido al tipo de modalidad de interpretación (Kelly) y a la modalidad de trabajo de las compañías LLS y PI en Costa Rica.

Los escenarios de la interpretación médica se determinan de acuerdo con el tipo de llamadas que reciben los intérpretes telefónicos de las empresas con base en la observación, las situaciones indicadas por los intérpretes en la encuesta y la definición dada en la sección 4.4.3. *Los escenarios* del capítulo anterior (véase § también **Capítulo 2: Estudios realizados; 2.3. Interpretación telefónica; 2.3.1. “Telephone Interpreting: Understanding Practice and Identifying Research Needs” de Uldis Ozolins**). Esta clasificación abarca los escenarios más recurrentes del área de la medicina dentro de este tipo de interpretación. La delimitación de las estrategias se realiza según algunas de las estrategias ya reconocidas en el campo de la interpretación para esta modalidad de interpretación (véase § **Capítulo 2: Estudios realizados**) y las observadas inicialmente en la labor diaria de la población bajo estudio.

5.3.1. Los instrumentos

En este apartado se describen los instrumentos utilizados para la recolección, el procesamiento, la correlación y el análisis de los datos obtenidos de los intérpretes telefónicos consecutivos médicos.

5.3.1.1. La encuesta

El instrumento utilizado para la recolección de datos en el caso de los intérpretes fue una encuesta, la cual se elaboró con preguntas genéricas y sencillas al principio, para luego pasar a las preguntas más complejas e importantes, con el objetivo de que el encuestado considere fácil y rápido hacer la encuesta y con el fin de obtener la mayor cantidad de información posible. También se consideró importante agregar una

pequeña introducción al cuestionario para que el encuestado conociera el motivo de la encuesta (Villegas Alemán 21 y Encuesta de Cuestionario 4). En cuanto a las condiciones de trabajo, las estrategias y los escenarios, los datos se recopilaron por medio de las preguntas de la encuesta. La encuesta es un método idóneo para la recolección de la información en este caso ya que es un fácil de distribuir, ya sea en formato impreso o electrónico, rápido de contestar. Este mecanismo ayuda a conseguir información precisa y necesaria para el estudio, y además motiva al encuestado a facilitar la información requerida (Villegas Alemán 2-3).

Para ser más específicos, las primeras dos preguntas de la encuesta se elaboraron como preguntas generales para caracterizar a la población encuestada. Las preguntas de la tres a la seis no solo son preguntas que obtienen información para definir a la población encuestada, sino que también buscan delimitar las variables de formación y experiencia, relativas a los intérpretes telefónicos. La pregunta siete se elaboró con la intención de identificar la frecuencia en que se presentan los escenarios a través de un cuadro que contiene en una columna los escenarios y las otras cinco columnas con los número del uno al cinco son para que el encuestado indique la frecuencia de situaciones específicas (uno representa nunca y cinco representa muy seguido). La pregunta ocho está compuesta por un cuadro también, cuya primera columna presenta las condiciones de trabajo escogidas por la observación y características de las empresas LLS y PI (véase § **Capítulo 3: Compañías Language Line SolutionsSM, Pacific InterpretersTM y sus intérpretes;** y **Capítulo 5: Metodología; 5.3. La operacionalización**), y las otras cinco columnas con los números del uno al cinco son para que se indique la relevancia de esas condiciones de

trabajo donde uno representa nada de relevancia y cinco representa mucha relevancia. En la pregunta nueve se colocan las estrategias (véase § **Capítulo 5: Metodología; 5.3. La operacionalización**) en la primera columna del cuadro, para que en las siguientes cinco columnas (numeradas del uno al cinco) los intérpretes indiquen cuáles utilizan más o menos, donde uno representa nunca y cinco muy seguido. Para la pregunta diez se diseñó un cuadro con el objetivo de que los mismos intérpretes indiquen cuáles estrategias (columnas de la dos a la ocho del cuadro) usan en la interpretación influenciada por las condiciones de trabajo y los escenarios (primera columna del cuadro) mencionados en las preguntas siete y ocho. Las preguntas de la siete a la diez dan la opción de que los encuestados puedan agregar otras opciones adicionales en cuanto a los escenarios, las condiciones de trabajo y las estrategias mencionadas en la cuesta.

A continuación se presenta la encuesta distribuida entre los intérpretes telefónicos; tómese en cuenta que solo se muestran las preguntas que facilitaron información relevante para el análisis en este trabajo:

Encuesta

La siguiente encuesta tiene como propósito la observación de la realidad y las situaciones que enfrentan los intérpretes telefónicos médicos y las maneras en que respondes a ellas para ser analizados en un proyecto de graduación de la Maestría en Traducción de la Universidad Nacional.

1. Sexo: M () F () 2. Edad: _____ 3. Años de experiencia como intérprete telefónico: _____

4. ¿Ha tenido alguna preparación formal o educativa en el área de la interpretación o áreas afines? De ser así ¿cuál/cuáles?

5. ¿Recibió alguna formación por parte de la empresa?

6. ¿Ha tenido formación en otras áreas? ¿Cuáles? ¿Qué título tiene?

7. ¿En cuáles de las siguientes situaciones/escenarios médicos ha interpretado usted? Por favor indique del 1 al 5 qué tan seguido suceden, donde 1 es nunca y 5 es muy seguido.

	1	2	3	4	5
Dos personas (doctor y paciente)					
Más de dos personas (doctor (es), paciente y/o otros)					
Interpretación de las instrucciones de cómo usar un equipo médico					
Otras:					

10. Para los siguientes escenarios y condiciones, por favor indique con una X cuáles estrategias usa para ayudarse con la interpretación.

	Punto en cruz	Leer	Resolver sopas de letras y crucigramas	Uso del protocolo para aclaración	Tomar notas	Visualización	Anticipación	Otras
Dos personas (doctor y paciente)								
Más de dos personas (doctor (es), paciente y/o otros)								
Interpretación de las instrucciones de cómo usar un equipo médico								
Uso del teléfono en altavoz por parte del cliente								
Pasar el teléfono de una persona a otra (entre cliente y LEP)								
Horas seguidas interpretando								
Horario de trabajo								
Uso de herramientas electrónicas durante horas de trabajo								
Restricción del uso de herramientas electrónicas durante las horas de trabajo								
Otras:								

5.3.1.2. Los cuadros

Se emplean también cuadros de Excel como instrumento para el procesamiento de los datos recolectados en la encuesta. Los cuadros se diseñaron para cada una de las preguntas, en donde la respuesta de los intérpretes se coloca de manera numérica en las columnas correspondientes a cada uno de los aspectos de las preguntas como sexo, años de experiencia, formación, las condiciones de trabajo, los escenarios y las estrategias, con columnas a la par de cada uno de estos aspectos mostrando el porcentaje equivalente al valor numérico obtenido. En la fila final se indican los totales generales en términos numéricos y porcentuales. A partir de tales porcentajes en los cuadros de Excel, se derivan los gráficos que ilustran los resultados de las respuestas de las encuestas en porcentajes. Los cuadros mantienen la escala del uno al cinco de las preguntas que la contienen. Estos cuadros son apropiados para procesar los datos porque recogen la información real de manera rápida, clara y exacta, y ayudan a medir las respuestas y a su representación visual a través de los gráficos.

Los siguientes son los cuadros correspondientes a las preguntas uno y dos de la encuesta respectivamente:

Cuadro 1. Género

<i>Sexo</i>	<i>Total</i>	<i>Porcentaje</i>
Masculino	0.00	0.00%
Femenino	0.00	0.00%
<i>Total General</i>	<i>0.00</i>	<i>0%</i>

En el cuadro 2 de las edades se crearon rangos de alrededor de diez años para una medición más concreta de las edades de los intérpretes encuestados y una delimitación más específica para su procesamiento, representación y futuro análisis.

Cuadro 2. Edades

<i>Edades</i>	<i>Total</i>	<i>Porcentaje</i>
18 a 30	0.00	0%
30 a 40	0.00	0%
40 a 50	0.00	0%
50 o mas	0.00	0%
<i>Total General</i>	<i>0.00</i>	<i>0%</i>

Para el cuadro que recoge datos de la pregunta tres (cuadro 3), se crearon rangos de años de experiencia de tres años cada uno, con el propósito de mostrar una medición más concreta de la información para procesarla, representarla y analizarla. Además, para definir tales rangos se tomó en cuenta que ninguna de las dos compañías tiene más de doce años de estar en el país, por lo tanto no se pueden considerar rangos más amplios.

Cuadro 3. Experiencia

<i>Experiencia</i>	<i>Total</i>	<i>Porcentaje</i>
1 a 3 años	0.00	0%
4 a 7 años	0.00	0%
8 a más años	0.00	0%
<i>Total General</i>	<i>0.00</i>	<i>0%</i>

Para las preguntas cuatro, cinco y seis se elaboraron cuadros similares (cuadros 4, 5 y 6) en los cuales se indica el tipo de formación recibida, con las variables de Sí y No para indicar si cuentan con ese tipo de formación específica. Esto con el fin de determinar el tipo de formación que caracteriza a la población encuestada y determinar si la falta o el contar con alguna de esas formaciones influye en el uso de estrategias.

Cuadro 4. Formación en el área de la Interpretación

<i>Formación en interpretación</i>	<i>Total</i>	<i>Porcentaje</i>
Sí	0.00	0%
No	0.00	0%
Total General	0.00	0%

Cuadro 5. Formación de la empresa

<i>Formación Empresa</i>	<i>Total</i>	<i>Porcentaje</i>
Sí	0.00	0%
No	0.00	0%
Total General	0.00	0%

Cuadro 6. Formación en otras áreas

<i>Formación otras áreas</i>	<i>Total</i>	<i>Porcentaje</i>
Sí	0.00	0%
No	0.00	0%
Total General	0.00	0%

En el caso del cuadro 7 de los escenarios se coloca una columna que se denominó variable, que le asigna una letra según el alfabeto a cada uno de los escenarios planteados para ofrecer una representación más clara y concisa en la creación de los gráficos. Las columnas enumeradas del uno al cinco representando la frecuencia con la que se presentan.

Cuadro 7. Escenarios

<i>Escenarios</i>	<i>Variable</i>	1		2		3		4		5	
Dos personas (doctor y paciente)	a	0.00	0%	0.00	0%	0.00	0%	0.00	0%	0.00	0%
Más de dos personas (doctor (es), paciente y/o otros)	b	0.00	0%	0.00	0%	0.00	0%	0.00	0%	0.00	0%
Interpretación de las instrucciones de cómo usar un equipo médico	c	0.00	0%	0.00	0%	0.00	0%	0.00	0%	0.00	0%
Total General		0.00	0%								

El cuadro 8 elaborado para la pregunta diez se creó con el propósito de correlacionar los escenarios y las condiciones de trabajo con las estrategias usadas para cada una, es decir, identifica cuáles estrategias se usan de acuerdo con las condiciones de trabajo y escenarios respectivos. Además, el cuadro sigue las mismas pautas que los anteriores con respecto a las columnas y la variable alfabética para las condiciones y escenarios usadas los gráficos, solo que en este caso las estrategias se representan con una variable numérica y no alfabética.

Aparte de los cuadros de Excel derivados de las preguntas de las encuestas, también se diseñaron otros cuadros en los que se correlacionan las estrategias mencionadas en la encuesta con la experiencia indicada por los intérpretes y la respectiva formación recibida. El cuadro 9 muestra la correlación de las estrategias y los años de experiencia de los intérpretes. Esta correlación solo toma en cuenta el promedio del 4 y 5 en la escala de relevancia de las estrategias para los intérpretes.

En el último cuadro (cuadro 10), se correlacionaron las estrategias usadas por los intérpretes con los grupos de intérpretes con o sin formación en el área de la interpretación o áreas afines, con o sin formación por parte de la empresa y la formación en otras áreas con las estrategias usadas por esos intérpretes. La formación en otras áreas se toma en cuenta como un concepto aparte del con o sin formación en el área de la interpretación o áreas afines porque algunos intérpretes, aunque muy pocos, tienen formación en las dos (el área de la interpretación y otras áreas también). Esta correlación solo toma en cuenta el promedio del 4 y 5 en la escala de relevancia de las estrategias para los intérpretes.

Cuadro 8: Correlación de variables A

Escenarios y condiciones/ Estrategias	Variable	1	2	3	4	5	6	7	8	Otras	Total General
		Punto en cruz	Leer	Sop. letras - crucigram	Prot. aclaración	Tomar notas	Visualización	Anticipación			
Dos personas	a	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Más de dos personas	b	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Instrucciones para uso de equipo médico	c	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Teléfono en altavoz	d	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pasar el teléfono de una persona a otra	e	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Horas seguidas interpretando	f	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Horario de trabajo	g	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Restricción en el uso de herramientas electrónicas durante las horas de trabajo	i	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Cuadro 9: Correlación de variables B

Experiencia/ Estrategia	Variable	1	Punto en cruz	2	Leer	3	Sop. letras - crucigramas	4	Prot. aclaración	5	Tomar notas	6	Visualización	7	Anticipación	0	Otras	Total general	Total general
1 a 3	k	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
4 a 6	m	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
7 a más	n	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

Cuadro 10: Correlación de variables C

Formación/ Estrategia	Variable	1	Punto en cruz	2	Leer	3	Sop.Letras - crucigramas	4	Prot. aclaración	5	Tomar notas	6	Visualización	7	Anticipación	8	Otras	Total general	Total general
Con interpretación	o	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Sin interpretación	p	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Con empresa	q	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Sin empresa	r	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
En otras áreas	s	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

5.4. Metodología de análisis

La metodología del análisis empleada consta de dos fases: la fase descriptiva y la fase interpretativa/analítica, en las cuales se siguen los pasos y los procesos de la recolección de datos y su posterior análisis.

5.4.1. Fase descriptiva

En la fase descriptiva se delimitan las características de las variables independientes y la dependiente. El primer paso para esto es la distribución de la encuesta. Una vez hecho esto, se recolectan las encuestas contestadas y se procede a ir colocando las respuestas de cada una de las preguntas de las encuestas en los cuadros de Excel correspondientes ya indicados (véase § **Capítulo 5: Metodología; 5.3. La operacionalización; 5.3.1.2. Los cuadros**) y así identificar y caracterizar las variables anteriores. Además, con base en la información colocada en los cuadros se crean los gráficos para dar representación más visual y concreta de la información obtenida de las respuestas.

5.4.2. Fase interpretativa/analítica

En la fase interpretativa/analítica se correlacionan cada una de las independientes con las estrategias identificadas a través de los cuadros de Excel y sus gráficos. A partir de estos resultados numéricos y de porcentajes obtenidos de los cuadros y los gráficos, se identifican los patrones en las respuestas de las encuestas que muestren uso de estrategias y se determinan cuáles factores contribuyen al desarrollo o uso de estrategias. Los cuadros de correlación son un buen método porque contraponen las variables independientes con las estrategias dando así información rápida y representativa de los hechos reales. También se induce una serie

de principios que expliquen el desarrollo de estrategias propias por parte de los intérpretes telefónicos consecutivos médicos al compararse los resultados obtenidos con los principios teóricos mencionados en los capítulos 1 y 4 y los antecedentes de estudios ya realizados mencionados en el capítulo 2 de este trabajo.

Estos pasos, procedimientos e instrumentos son apropiados para este trabajo ya que de esta manera se obtienen los datos necesarios para una clasificación rápida y simple que permite, primero, describir y correlacionar y, luego, inducir o reconocer una serie de principios que expliquen el desarrollo de estrategias propias por parte de los intérpretes telefónicos consecutivos médicos.

Capítulo 6

Resultado

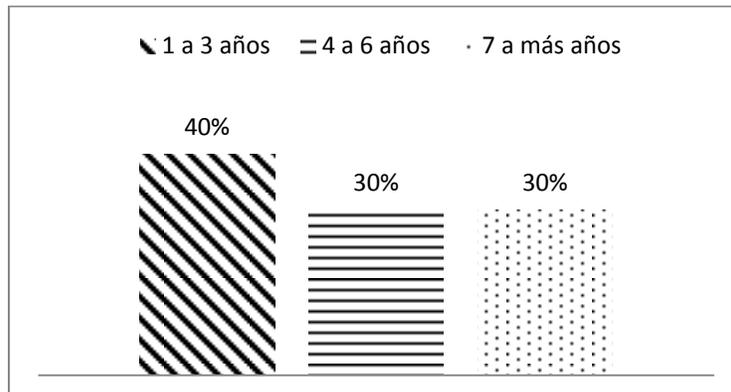
Este capítulo se divide en tres secciones. En la primera sección se presentan los resultados de procesar los datos recogidos a través de las encuestas realizadas a los treinta intérpretes telefónicos consecutivos médicos. En la segunda sección se correlacionan los datos, esto es, cada una de las variables independientes (experiencia, condiciones de trabajo, formación y escenarios) con la variable dependiente (estrategias) y se exponen los principios que se derivan de tales correlaciones. En la última sección se realiza un análisis interpretativo sobre tales principios.

6.1. Resultados

En este apartado se describen los resultados de procesar la información recolectada por medio de las preguntas incluidas en la encuesta, a través de la cual se recogieron los datos sobre la experiencia y la formación de los intérpretes consecutivos médicos así como sobre los escenarios en que interpretan. Los resultados de las encuestas de los intérpretes de LLS y PI se presentan de forma conjunta, es decir, no se agrupan por empresa, sino que se toman como un solo grupo.

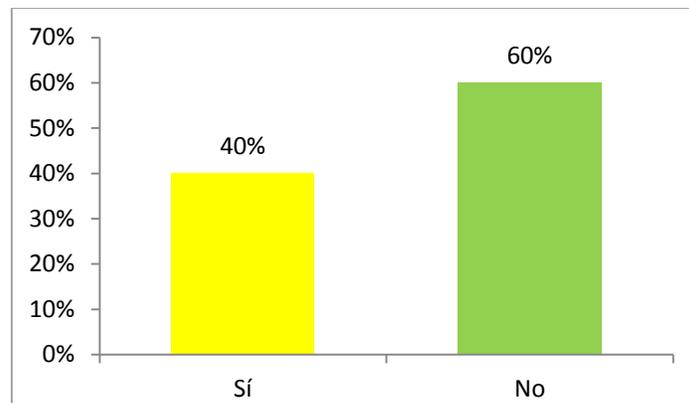
Los rangos de años de experiencia son muy cercanos entre sí. Se encontró que el rango de 1 a 3 años de experiencia tiene el mayor porcentaje de intérpretes. Mientras que los rango de 4 a 6 años y de 7 o más años de experiencia tienen un mismo porcentaje como se ve ilustrado en el gráfico 1.

Gráfico 1: Experiencia



Con respecto a la formación formal (véase § **Capítulo 3: Compañías Language Line SolutionsSM, Pacific InterpretersTM y sus intérpretes; 3.1. Language Line SolutionsSM; 3.1.4. Los intérpretes**) o no formal de los encuestados, la diferencia tampoco es extrema. La mayoría de los intérpretes encuestados no cuentan con una formación formal en el campo de la interpretación, como lo muestra el gráfico 2.

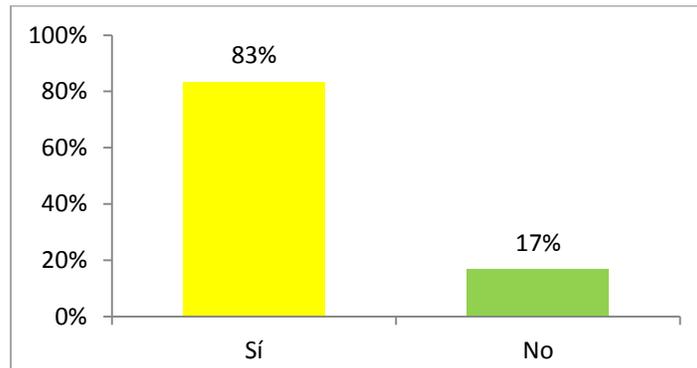
Gráfico 2: Formación en interpretación



La formación o la capacitación por parte de la empresa (véase § **Capítulo 3: Compañías Language Line SolutionsSM, Pacific InterpretersTM y sus intérpretes; 3.1. Language Line SolutionsSM; 3.1.4. Los intérpretes**) la ha recibido la mayoría de los intérpretes encuestados. Pocos son los intérpretes que no recibieron ninguna formación por parte de la empresa para desempeñar su labor en interpretación

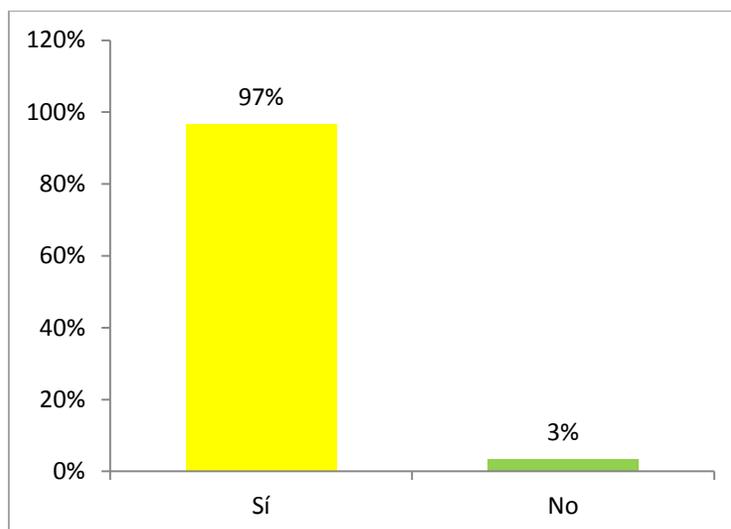
telefónica consecutiva médica según describe el gráfico 3. Hay que tomar en cuenta que las empresas ofrecen una capacitación mínima de dos semanas en el caso de LLS y de unas cuantas sesiones de ser necesario en PI.

Gráfico 3: Formación de la empresa



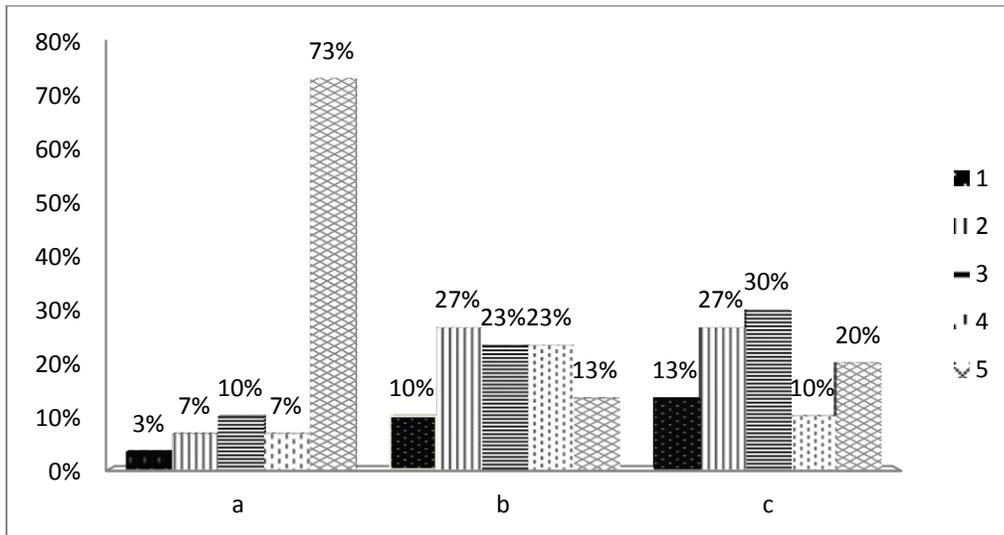
Por otra parte, el gráfico 4 muestra que una gran mayoría de los intérpretes encuestados que laboran en estas empresas cuenta con una formación en otras áreas, como por ejemplo, medicina, administración, diseño industrial, microbiología, cocina, enfermería, publicidad, ingeniería en sistemas y derecho, entre otros. Solo uno de los intérpretes encuestados no tiene formación en otras áreas.

Gráfico 4: Formación en otras áreas



Con respecto a la frecuencia con que se presentan los escenarios, los intérpretes indicaron que el escenario con dos personas se da más, mientras que el escenario con más de dos personas se da menos. Las instrucciones de equipo médico (véase § **Capítulo 3: Compañías Language Line SolutionsSM, Pacific InterpretersTM y sus intérpretes; 3.1. Language Line SolutionsSM; 3.1.3. Los escenarios**) tienen una frecuencia media. La escala del 1 al 5 presente en el gráfico 5 indica la frecuencia de uso, donde uno representa un uso muy poco frecuente y cinco es un uso muy frecuente.

Gráfico 5: Escenarios



a	Dos personas (doctor y paciente)
b	Más de dos personas (doctor (es), paciente y/o otros)
c	Interpretación de las instrucciones de cómo usar un equipo médico

6.2. Correlación

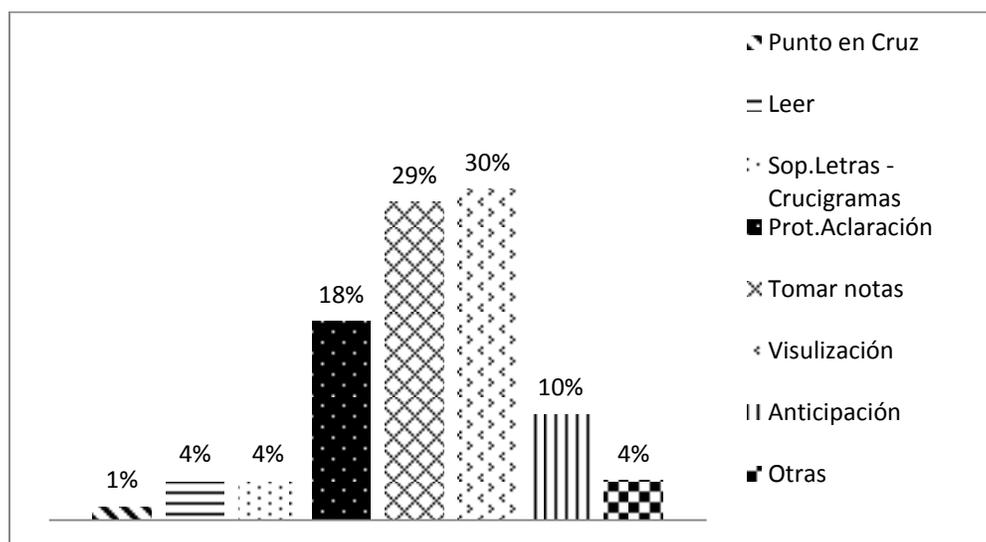
En esta sección del capítulo se correlacionan cada uno de los escenarios, las condiciones de trabajo, la experiencia y la formación con las estrategias que los intérpretes telefónicos consecutivos médicos indicaron que utilizan en cada caso.

Seguidamente, con base en la correlación, se inducen una serie de principios que explican el uso de estrategias por parte de tales intérpretes. En otras palabras se quiere conocer por qué unas estrategias son más utilizadas que otras.

6.2.1. Estrategias y escenarios

Cada uno de los siguientes tres gráficos muestra la correlación de cada escenario con las estrategias usadas específicamente para un escenario dado. El gráfico 6 presenta que la visualización y la toma de notas son las estrategias más empleadas para un escenario donde hay dos actores (véase § **Capítulo 3: Compañías Language Line SolutionsSM, Pacific InterpretersTM y sus intérpretes; 3.1. Language Line SolutionsSM; 3.1.3. Los escenarios**).

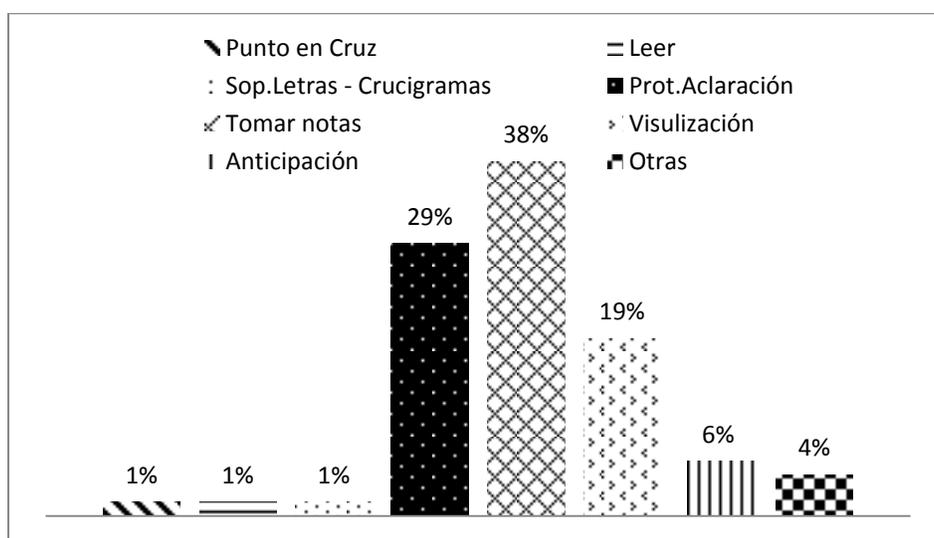
Gráfico 6: Escenario con dos personas



Para el escenario con más de dos personas (gráfico 7), las estrategias más utilizadas son tomar notas y el protocolo de aclaración (véase **Capítulo 3: Compañías Language Line SolutionsSM, Pacific InterpretersTM y sus intérpretes; 3.1. Language Line SolutionsSM; 3.1.4. Los intérpretes**), lo cual se esperaba, ya que la toma de notas (véase § **Capítulo 4: Teorías y conceptos; 4.4.Conceptos; 4.4.2. Las estrategias**) es

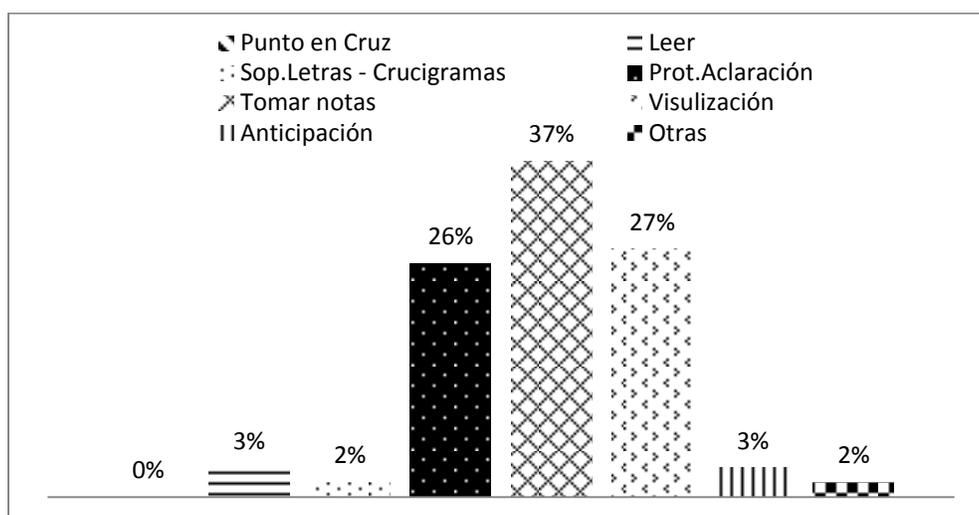
muy empleada en la modalidad de la interpretación consecutiva. El protocolo de aclaración se usa mucho también en este escenario. El uso de esta estrategia puede deberse al hecho de que al haber varias personas, estas pueden hablar al mismo tiempo, lo que llevaría a que el intérprete no entienda lo que esas personas están diciendo al mismo tiempo y tenga que pedir aclaraciones. Los resultados se presentan en el gráfico 7.

Gráfico 7: Escenario con más de dos personas



El gráfico 8, también sobre los escenarios, evidencia como la estrategia de toma de notas es la más usada cuando los intérpretes se enfrentan al escenario en el que interpretan instrucciones para el uso de equipo médico, seguida de las estrategias de visualización (véase § **Capítulo 4: Teorías y conceptos; 4.4. Conceptos; 4.4.2. Las estrategias**) y del protocolo de aclaración.

Gráfico 8: Instrucciones para uso de equipo médico

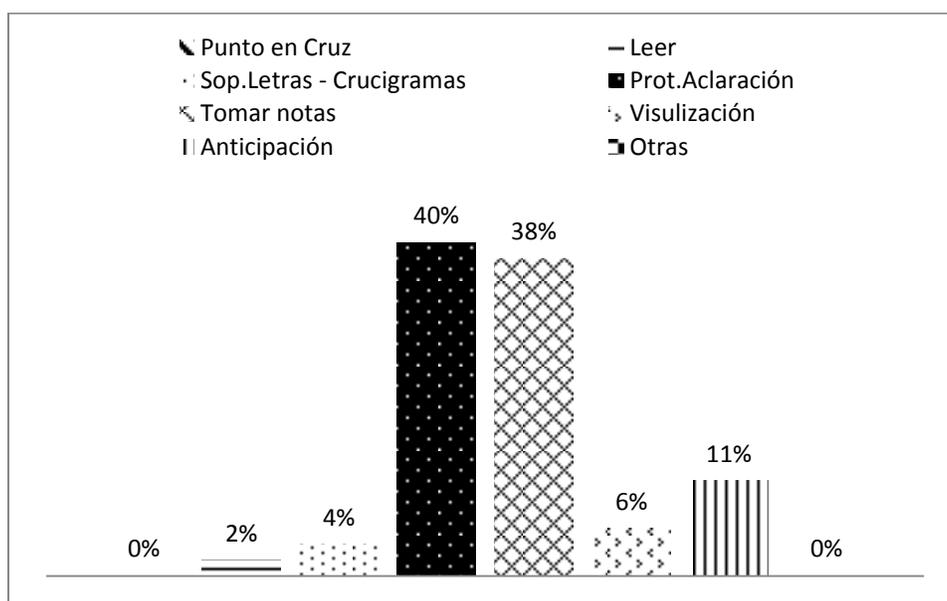


Al final, a pesar de que el uso de la estrategia de tomar notas predomina en los tres escenarios a los que se enfrentan los intérpretes, se evidencia que la visualización tiene mayor importancia para el escenario con dos actores. Esto puede deberse a que los hablantes no se encuentran presentes físicamente y por ende esta estrategia contribuye a recordar y entender mejor las cosas.

6.2.2. Estrategias y condiciones de trabajo

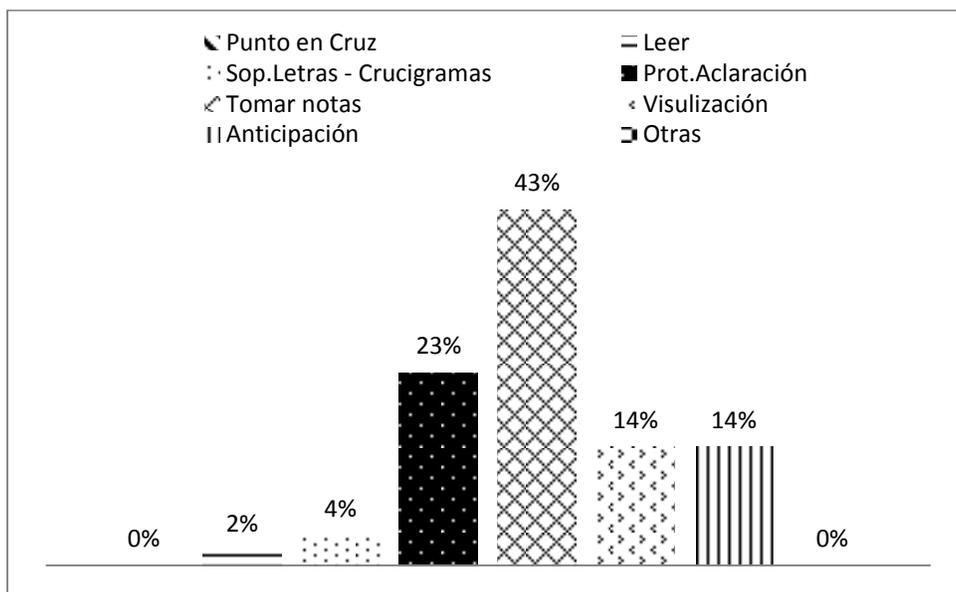
Con respecto a la variable de las condiciones de trabajo, el gráfico 9 presenta que las estrategias más usadas cuando se utiliza el teléfono en altavoz aclaración (véase **Capítulo 3: Compañías Language Line SolutionsSM, Pacific InterpretersTM y sus intérpretes; 3.1. Language Line SolutionsSM; 3.1.2. Las condiciones de trabajo**) son el protocolo de aclaración y tomar notas. Esto se puede deber a los problemas de escucha que el intérprete pueda tener por el uso del altavoz y el movimiento de las personas que se alejan del teléfono mientras hablan; mientras que la visualización tiene un porcentaje bajo.

Gráfico 9: Teléfono en altavoz



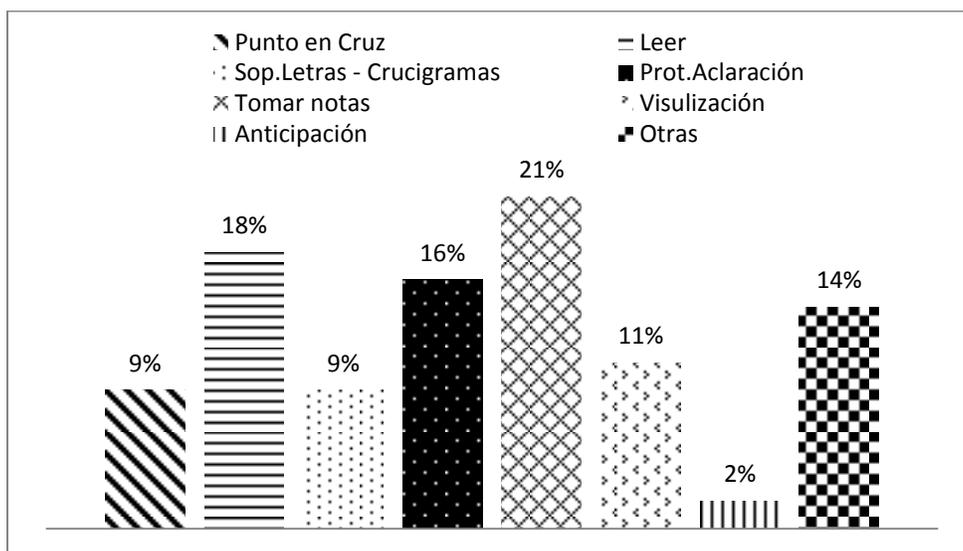
Para la condición de trabajo en la cual los hablantes se pasan el teléfono de una persona a otra (véase **Capítulo 3: Compañías Language Line SolutionsSM, Pacific InterpretersTM y sus intérpretes; 3.1. Language Line SolutionsSM; 3.1.2. Las condiciones de trabajo**), la estrategia que más usan los intérpretes es la toma de notas, según muestra el gráfico 10, seguida de la estrategia del protocolo de aclaración. La visualización y la anticipación tienen porcentajes bajos.

Gráfico 10: Pasar el teléfono de una persona a otra



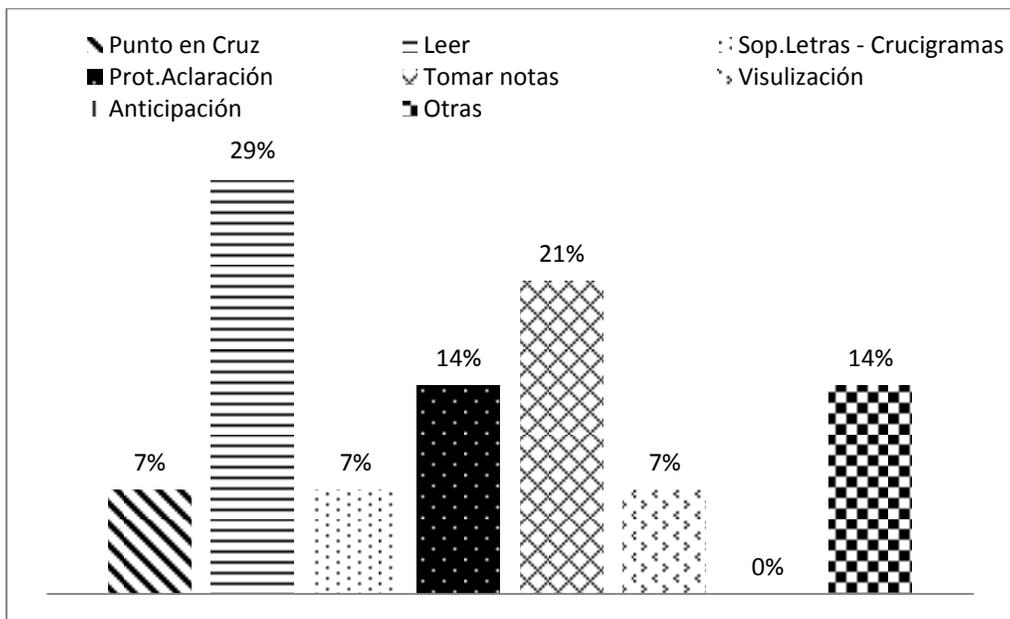
El gráfico 11 presenta una mayor distribución en el uso de las estrategias con respecto a las horas seguidas interpretando. Incluso se evidencia un uso de otras estrategias por parte de los intérpretes como por ejemplo colorear, juegos electrónicos y hacer sudokos, con un porcentaje alto aunque no el mayor, que lo tiene siempre tomar de notas, seguida de leer (véase § **Capítulo 4: Teorías y conceptos; 4.4.Conceptos; 4.4.2. Las estrategias**).

Gráfico 11: Horas seguidas interpretando



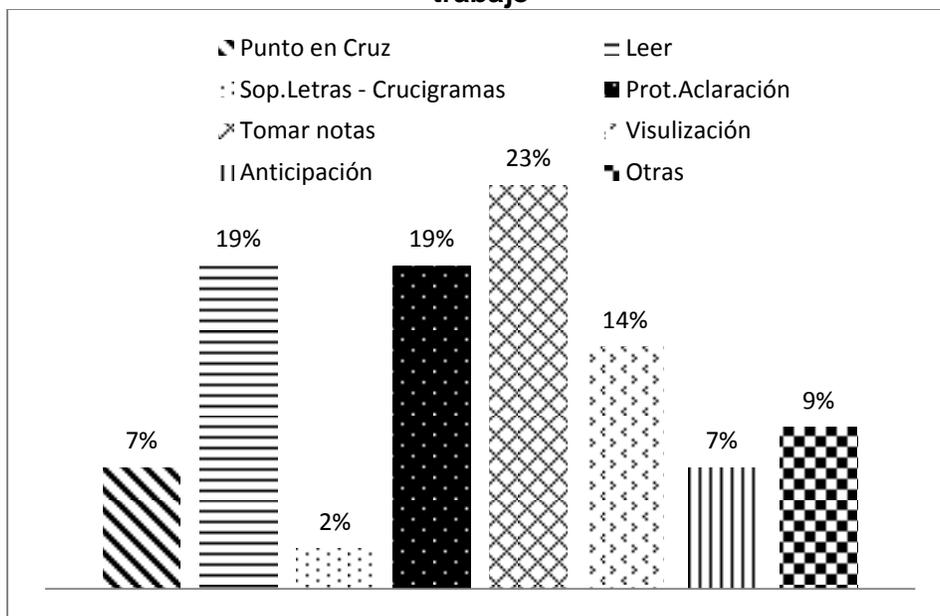
Para la condición de trabajo horario de trabajo (véase **Capítulo 3: Compañías Language Line SolutionsSM, Pacific InterpretersTM y sus intérpretes; 3.1. Language Line SolutionsSM; 3.1.2. Las condiciones de trabajo**), los intérpretes usan en mayor medida la estrategia de leer, seguida por la toma notas, como lo indica el gráfico 12.

Gráfico 12: Horario de trabajo



El último gráfico (gráfico 13) sobre condiciones de trabajo y las estrategias indica que las estrategias tomar notas, leer y protocolo de aclaración son las más empleadas cuando en el trabajo se les restringe a los intérpretes el uso de herramientas electrónicas (véase **Capítulo 3: Compañías Language Line SolutionsSM, Pacific InterpretersTM y sus intérpretes; 3.1. Language Line SolutionsSM; 3.1.2. Las condiciones de trabajo**).

Gráfico 13: Restricción en el uso de herramientas electrónicas durante las horas de trabajo



El cuadro 11 muestra, a manera de resumen, las estrategias que tienen más utilidad para los intérpretes según los escenarios y condiciones de trabajo.

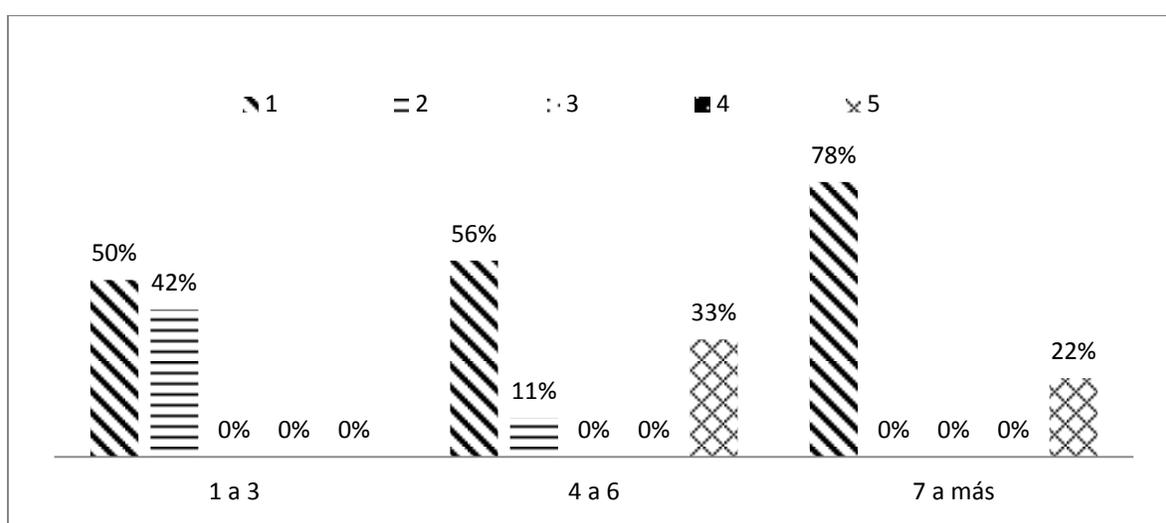
Cuadro 11: Correlación escenarios, condiciones y estrategias

<i>Escenarios y condiciones/ Estrategias</i>	<i>Punto en cruz</i>	<i>Leer</i>	<i>Sop.Letras - crucigramas</i>	<i>Prot. aclaración</i>	<i>Tomar notas</i>	<i>Visualización</i>	<i>Anticipación</i>	<i>Otras</i>	<i>Total General</i>
Dos personas	1%	4%	4%	18%	29%	30%	10%	4%	100%
Más de dos personas	1%	1%	1%	29%	38%	19%	6%	4%	100%
Instrucciones para uso de equipo médico	0%	3%	2%	26%	37%	27%	3%	2%	100%
Teléfono en altavoz	0%	2%	4%	40%	38%	6%	11%	0%	100%
Pasar el teléfono de una persona a otra	0%	2%	4%	23%	43%	14%	14%	0%	100%
Horas seguidas interpretando	9%	18%	9%	16%	21%	11%	2%	14%	100%
Horario de trabajo	7%	29%	7%	14%	21%	7%	0%	14%	100%
Restricción en el uso de herramientas electrónicas durante las horas de trabajo	7%	19%	2%	19%	23%	14%	7%	9%	100%

6.2.3. Estrategias y experiencia

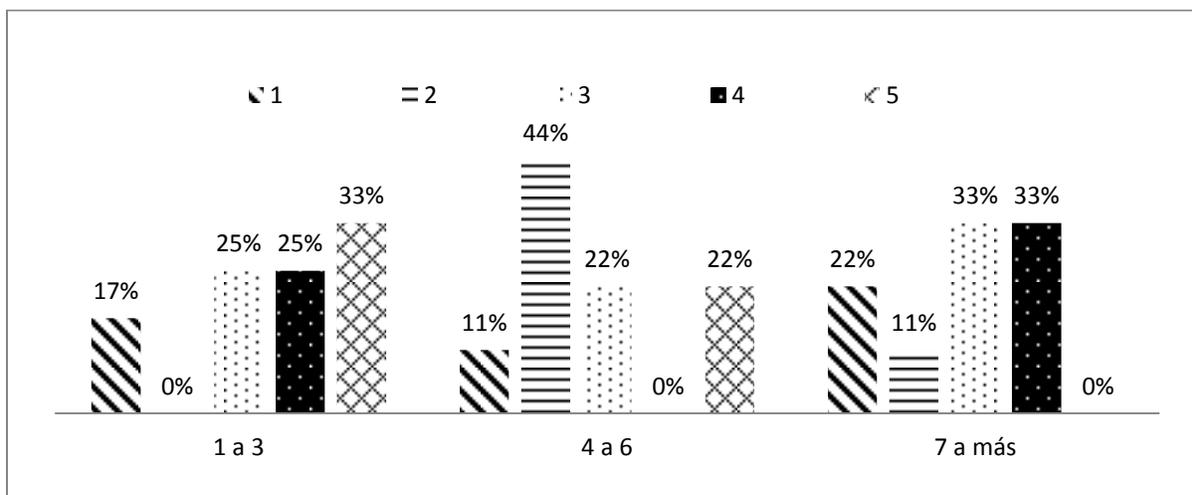
Los gráficos del 14 al 21 exponen la correlación entre las estrategias y la experiencia de los intérpretes telefónicos consecutivos médicos. Para la mayoría de los rangos de años de experiencia la estrategia de punto de cruz es poco relevante, según lo indica el siguiente gráfico, donde uno es muy poco relevante y cinco muy relevante (véase § **Capítulo 5: Metodología; 5.3. La operacionalización; 5.3.1.1. La encuesta**).

Gráfico 14: Punto en cruz y experiencia



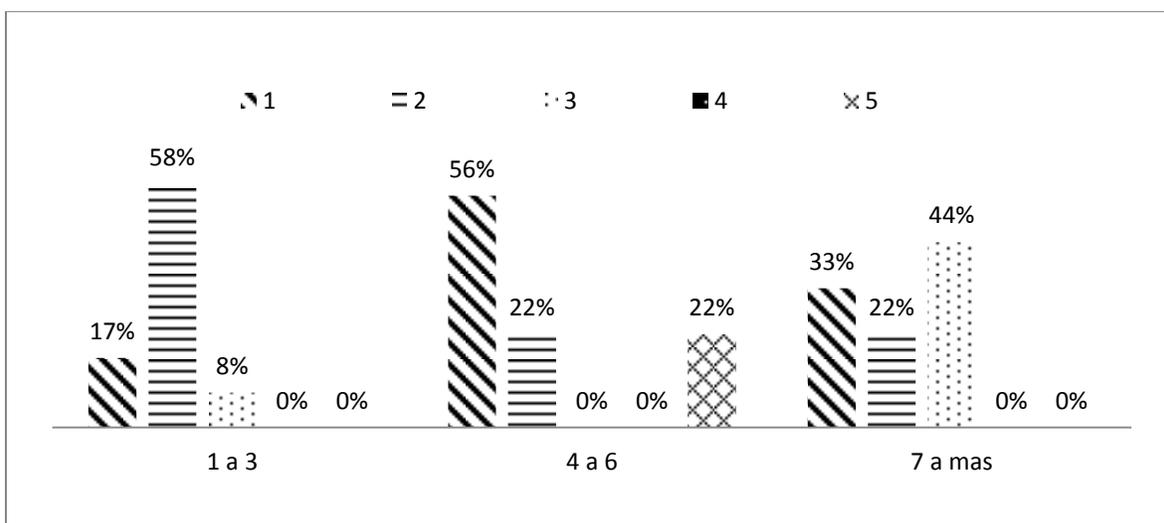
Leer es una estrategia muy significativa para los intérpretes con experiencia de 1 a 3 años, es poco importante para los intérpretes con experiencia de 4 a 6 años y presenta una relevancia media para los intérpretes de 7 o más años de experiencia, como lo muestra el gráfico 15 a continuación.

Gráfico 15: Leer y experiencia



Resolver sopas de letras y crucigramas (véase § **Capítulo 4: Teorías y conceptos; 4.4. Conceptos; 4.4.2. Las estrategias**) es de poca importancia para los intérpretes de 1 a 3 años de experiencia y de 4 a 6 años de experiencia. Sin embargo, el gráfico 16 también muestra como esta estrategia tiene una relevancia mediana para los intérpretes de 7 o más años de experiencia.

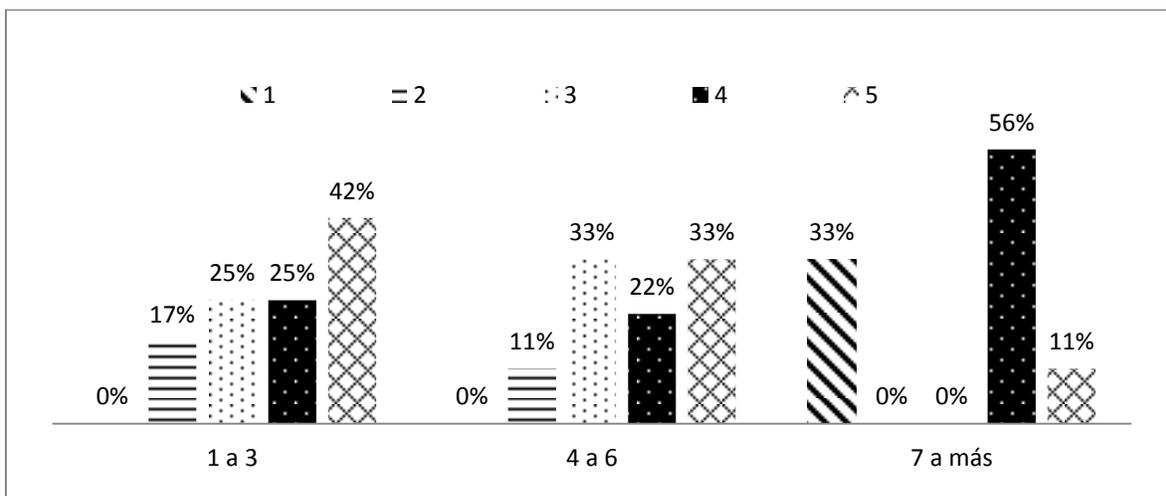
Gráfico 16: Sopa de letras-crucigramas y experiencia



El gráfico 17 indica que para los intérpretes de 1 a 3 años el protocolo de aclaración es muy significativo, para los intérpretes de 7 a más años de experiencia esa

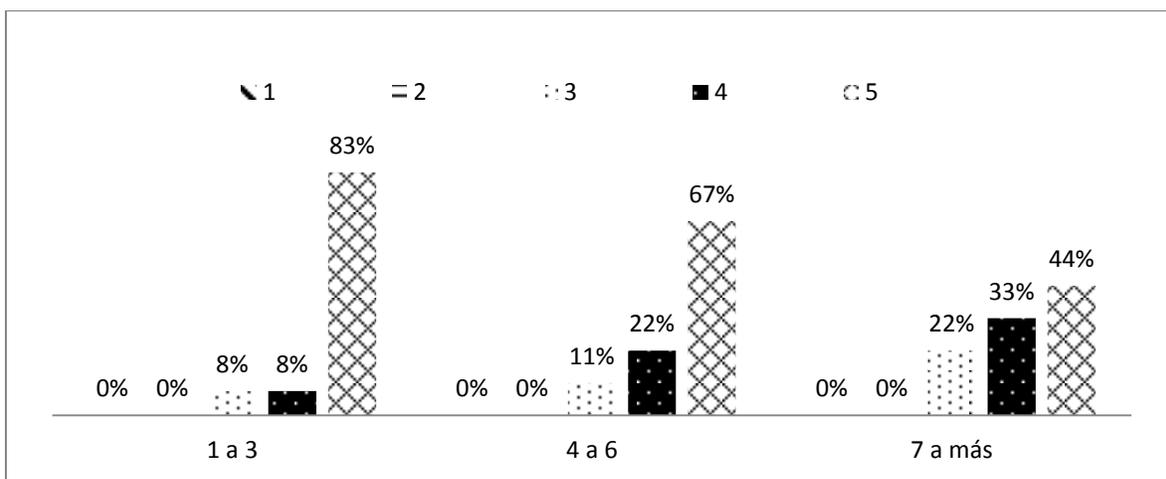
estrategia es medianamente importante, mientras que para los intérpretes de 4 a 6 años de experiencia los porcentajes muestran una distribución más equitativa de la relevancia de esta estrategia.

Gráfico 17: Protocolo de aclaración y experiencia



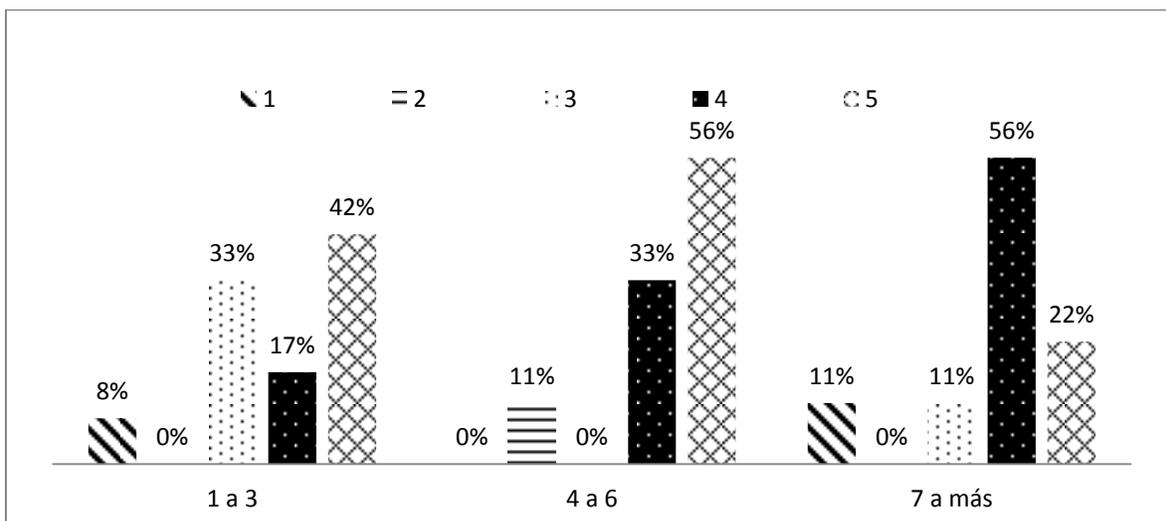
Con respecto a la toma de notas, los intérpretes de todos los rangos de años de experiencia consideran que es muy relevante, sin embargo, el porcentaje de importancia va disminuyendo según más años de experiencia tengan los intérpretes como se muestra en el gráfico 18.

Gráfico 18: Tomar notas y experiencia



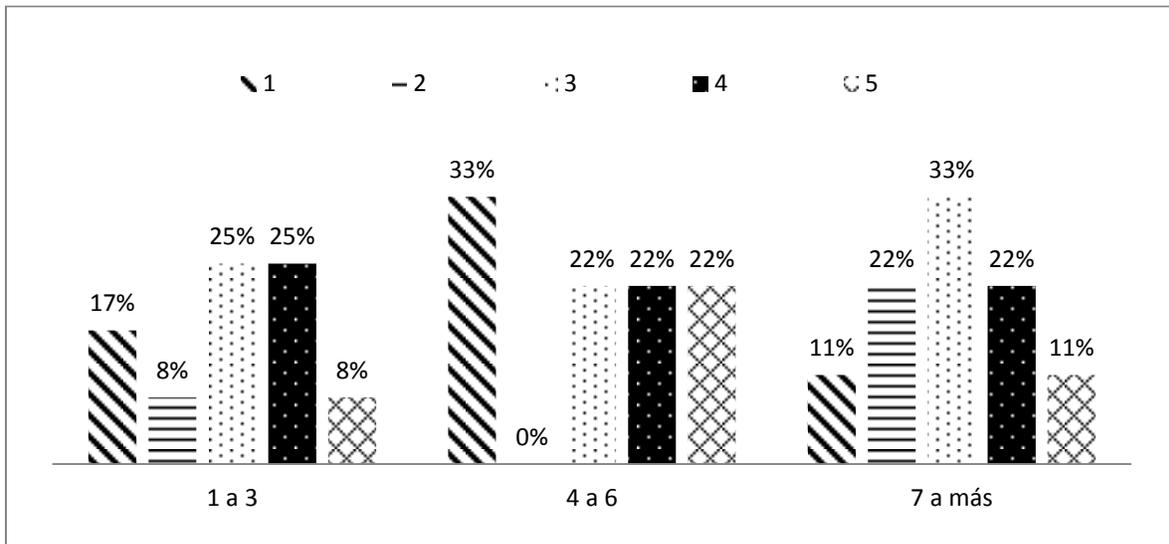
La visualización es una estrategia de mucha relevancia para los intérpretes que tienen experiencia de 4 a 6 años y de 1 a 3 años de experiencia, y el gráfico 19 también muestra que es significativa para los intérpretes de 7 a más años de experiencia.

Gráfico 19: Visualización y experiencia



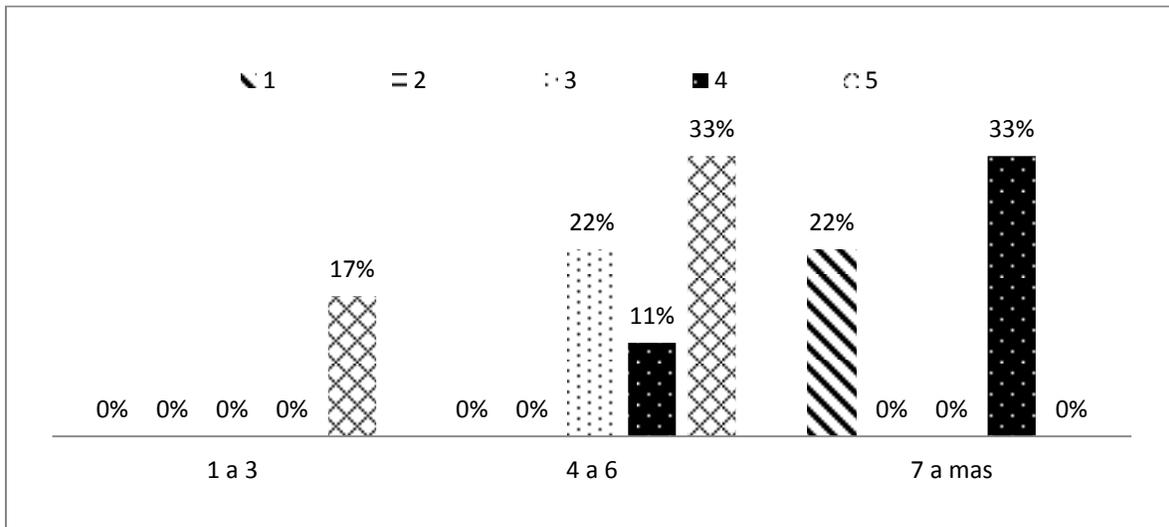
La mayoría de los intérpretes de 4 a 6 años de experiencia indican que la anticipación (véase § **Capítulo 4: Teorías y conceptos; 4.4. Conceptos; 4.4.2. Las estrategias**) es muy poco importante, pero el resto de los intérpretes en ese rango muestran porcentajes iguales. Por otra parte, el gráfico 20 ilustra que los intérpretes de 1 a 3 años de experiencia consideran que la anticipación es medianamente significativa, muy similar a la mayoría de los intérpretes de 7 a más años, que ubican la relevancia de la anticipación en el medio también.

Gráfico 20: Anticipación y experiencia



La última correlación de la experiencia con las estrategias, el gráfico 21 muestra como los intérpretes con experiencia de 7 o más años utilizan otros tipos de estrategias, diferentes a las indicadas en la encuesta con una importancia marcada como colorear, hacer movimientos de ejercicios, resolver sudokos, juegos electrónicos, entre otros, que de igual forma son también relevantes para los intérpretes de los otros rangos de experiencia (de 1 a 3 años y se 4 a 6 años). No obstante, no se puede dejar de lado que los intérpretes que indicaron que utilizan estas otras estrategias no son el cien por ciento de los intérpretes encuestados.

Gráfico 21: Otras estrategias y experiencia



El cuadro 12 muestra, a manera de resumen, las estrategias que tienen más utilidad para ellos según sus años de experiencia.

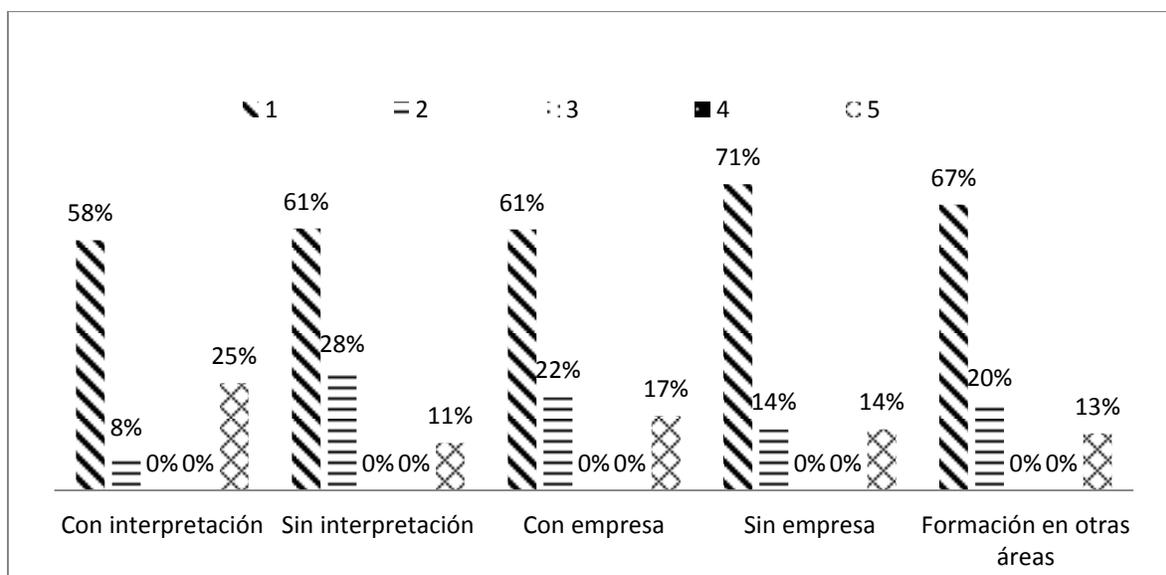
Cuadro 12: Correlación experiencia y estrategias

Estrategias	Experiencia →	1 a 3	4 a 6	7 a más
Punto en cruz		0%	8%	6%
Leer		18%	6%	9%
Sop.Letras- crucigramas		0%	6%	0%
Prot. Aclaración		21%	14%	29%
Tomar notas		28%	22%	20%
Visualización		18%	22%	20%
Anticipación		10%	11%	9%
Otras		5%	11%	9%
Total General		100%	100%	100%

6.2.4. Estrategias y formación

La siguiente y última correlación es de las estrategias y la formación. Los gráficos presentan los intérpretes con formación en área de la interpretación (con interpretación) y sin ella en el área de la interpretación (sin interpretación), con formación por parte de la empresa (con empresa) y sin ella por parte de la empresa (sin empresa) y con formación en otras áreas (otras) (véase § **Capítulo 3: Compañías Language Line SolutionsSM, Pacific InterpretersTM y sus intérpretes; 3.1. Language Line SolutionsSM; 3.1.4. Los intérpretes y 3.2. Pacific InterpretersTM; 3.2.4. Los intérpretes**) correlacionada con cada una de las estrategias. El gráfico 22 muestra que sin importar el tipo de formación o la falta de la misma de los intérpretes, la relevancia del punto en cruz es mínima.

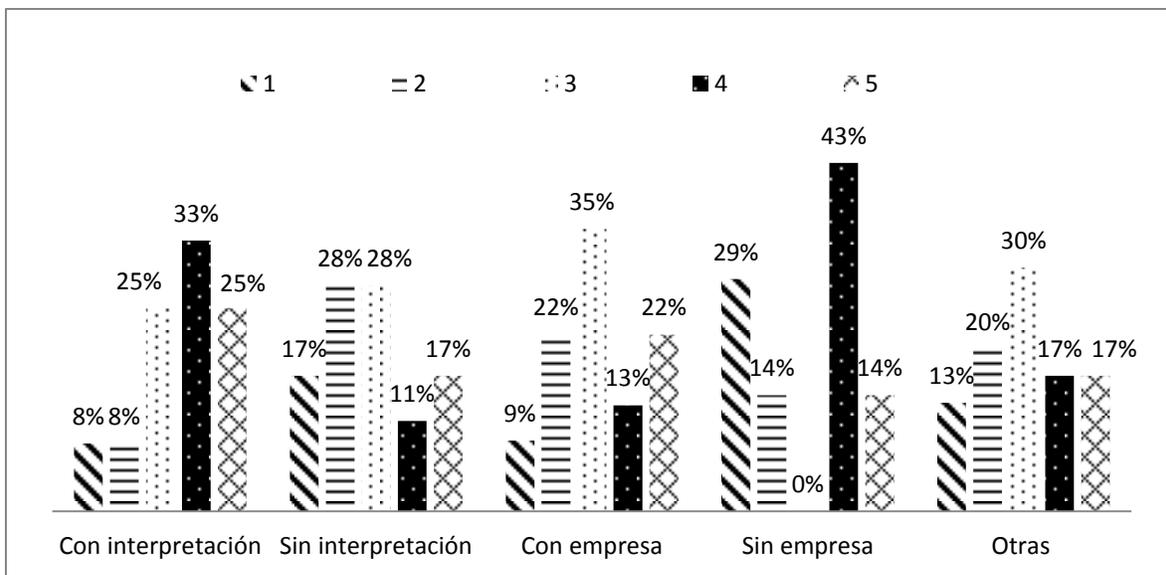
Gráfico 22: Punto en cruz y formación



Leer tiene una importancia más distribuida, ya que los intérpretes con formación en interpretación o áreas afines lo consideran significativo mientras que los que no la tienen le otorgan a esta estrategia con una relevancia mediana. Además los intérpretes

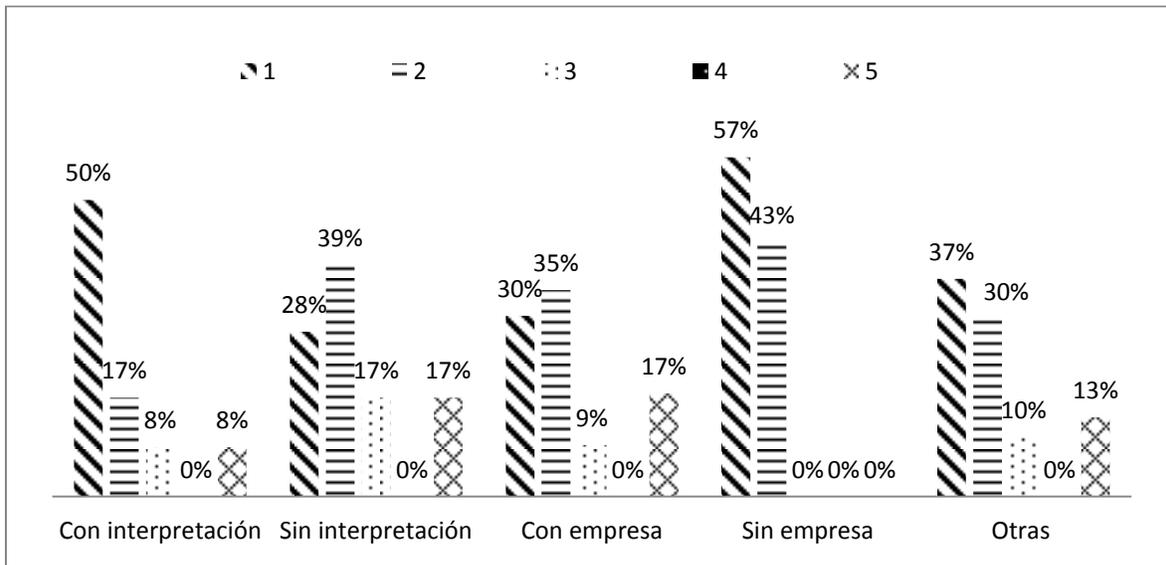
sin formación por parte de la empresa indican que leer es importante, y los que cuentan con la formación de la empresa indican con una relevancia mediana. De igual manera, los intérpretes con formación en otras áreas consideran que su relevancia es mediana, como lo muestra el gráfico 23.

Gráfico 23: Leer y formación



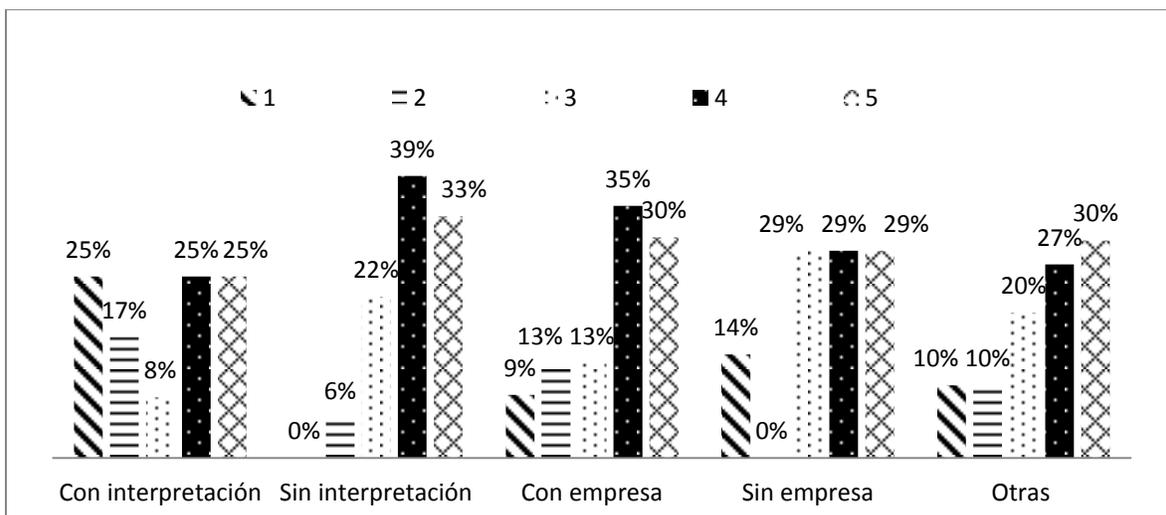
El gráfico 24 relativo a la estrategia resolver sopas de letras y crucigramas presenta que la mayoría de los intérpretes consideran que esta estrategia es poco relevante sin importar el tipo de formación que tengan o carezcan los intérpretes.

Gráfico 24: Sopas de letras-crucigramas y formación



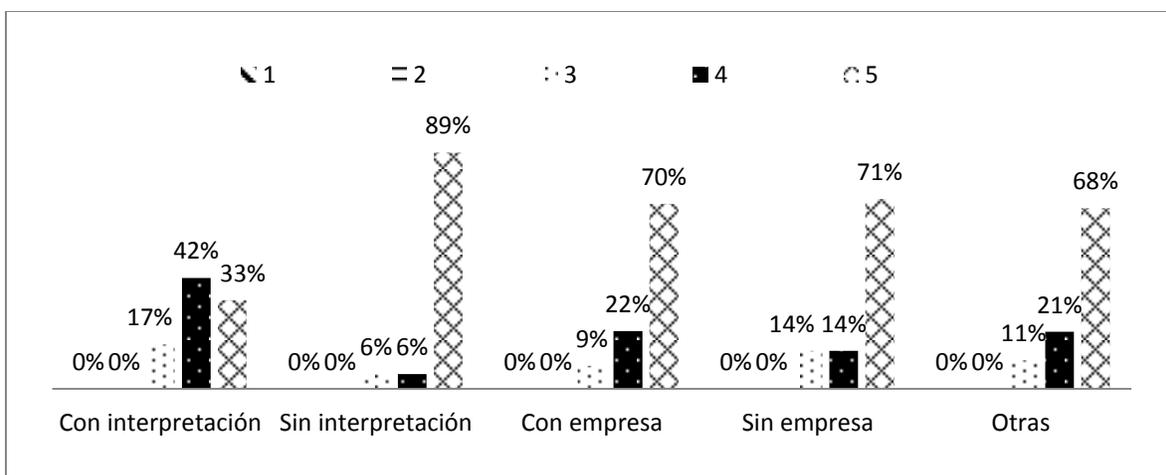
Los intérpretes telefónicos consecutivos médicos sin formación en el área de la interpretación consideran que la estrategia del protocolo de aclaración es más significativa que los intérpretes con ella en el campo de la interpretación o áreas afines. También, el gráfico 25 muestra que los intérpretes que cuentan con formación por parte de la empresa y sin ella indican que esta estrategia es importante. La relevancia de esta estrategia está indicada también por los intérpretes con formación en otras áreas.

Gráfico 25: Protocolo de aclaración y formación



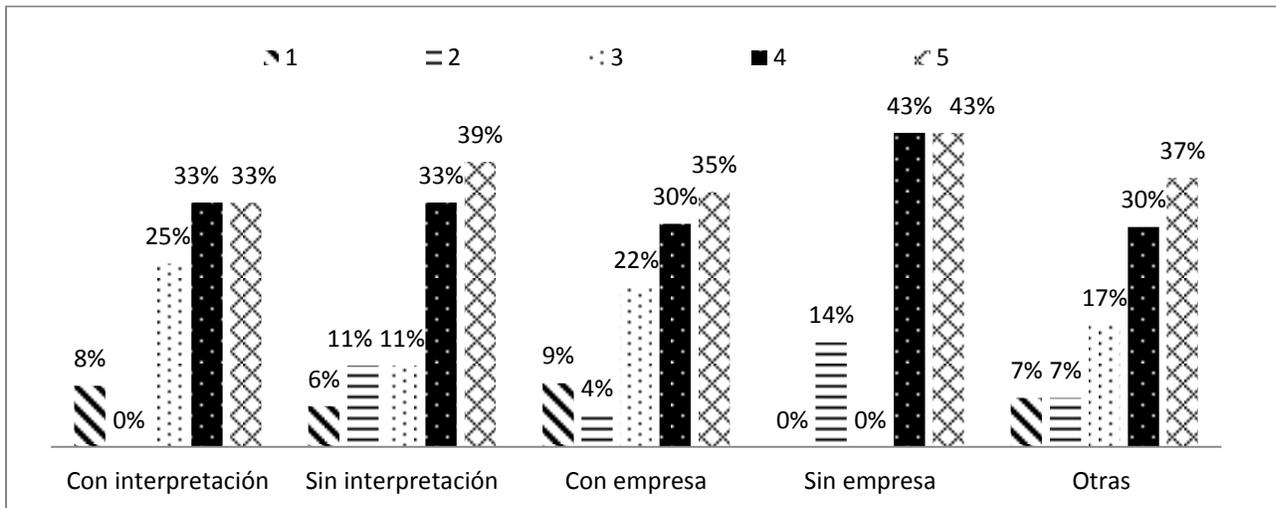
En el gráfico referente a la estrategia de tomar notas (gráfico 26), la mayoría de los intérpretes con o sin formación por parte de la empresa, con formación en otras áreas y sin ella en el área de la interpretación o áreas afines indican que la toma de notas es muy relevante. Sin embargo, para los intérpretes con formación en el área de la interpretación o afines, la importancia de tomar notas se distribuye entre muy relevante, poco relevante y medianamente relevante.

Gráfico 26: Tomar notas y formación



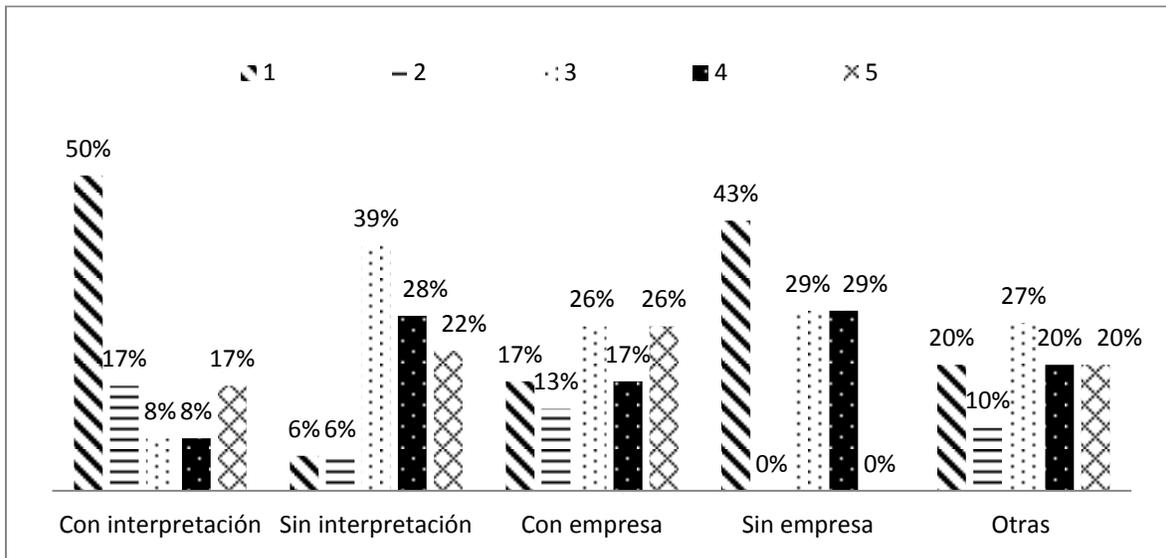
Para la estrategia de visualización, los intérpretes con y sin formación en el área de la interpretación la consideran muy significativa, pero para los que no tienen formación en el campo de la interpretación es aún más relevante. Según el gráfico 27, los grupos de intérpretes con y sin formación de la empresa consideran la visualización muy importante, y los intérpretes con la formación en otras áreas indican que la visualización es muy relevante también.

Gráfico 27: Visualización y formación



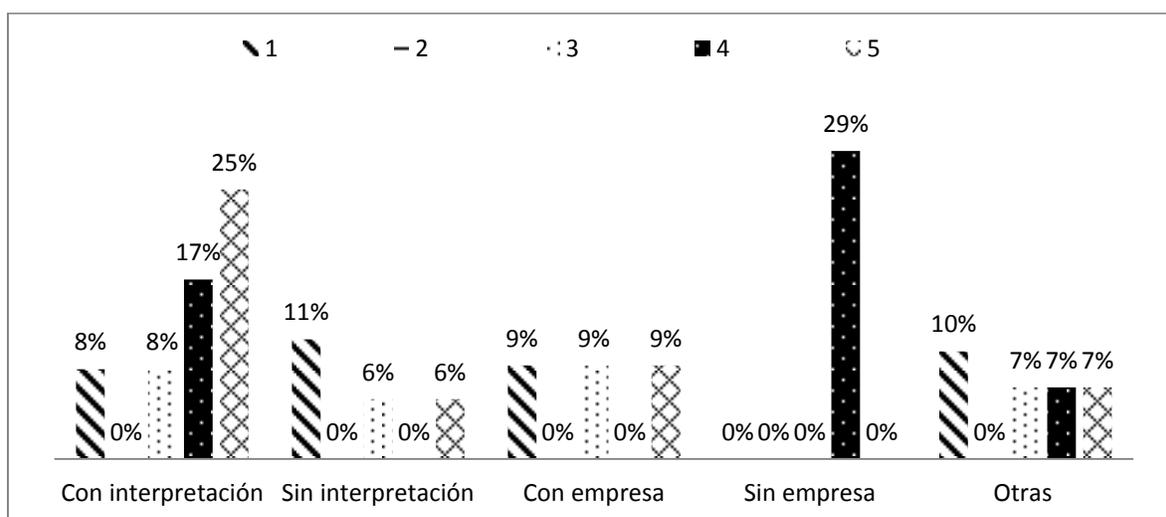
En el gráfico 28, la estrategia de anticipación muestra que esta estrategia es muy poco relevante para los intérpretes con formación en el área de la interpretación o áreas afines, mientras que los que no tienen formación en este campo la consideran medianamente importante. Además, los intérpretes sin formación por parte de la empresa indican que la anticipación es muy poco significativa y los que tienen la formación por parte de la empresa exponen que tal estrategia es medianamente relevante y muy relevante al igual que los intérpretes con formación en otras áreas.

Gráfico 28: Anticipación y formación



El gráfico 29 presenta que un porcentaje alto de los intérpretes con formación en el área de la interpretación indicaron que utilizan otras estrategias (como microbiología, administración, medicina, entre otras), y consideran estas otras estrategias como muy relevantes y los que no tienen esta formación consideran esas otras estrategias como muy poco importantes. Por otro lado, los intérpretes que no recibieron formación por parte de la empresa indican que estas otras estrategias (como colorear o hacer ejercicios) son significativas. Sin embargo, los intérpretes con formación en otras áreas consideran las otras estrategias muy poco relevante.

Gráfico 29: Otras estrategias y formación



El cuadro 13 muestra, en forma de resumen, que las estrategias de más relevancia y preferencia para los intérpretes son el protocolo de aclaración, la toma de notas y la visualización.

Cuadro 13: Correlación formación y estrategias

Estrategias	Formación →	Con interpretación	Sin interpretación	Con empresa	Sin empresa	En otras áreas
Punto en cruz		7%	3%	5%	4%	4%
Leer		17%	8%	10%	16%	10%
Sop.Letras-crucigramas		2%	5%	5%	0%	4%
Prot. Aclaración		14%	21%	19%	16%	18%
Tomar notas		21%	27%	27%	24%	26%
Visualización		19%	21%	19%	24%	21%
Anticipación		7%	14%	13%	8%	13%
Otras		12%	2%	3%	8%	4%
Total General		100%	100%	100%	100%	100%

6.3. Los principios

A raíz de las respuestas obtenidas de la encuestas y de las correlaciones anteriormente presentadas, se inducen principios que intentan mostrar o explicar el patrón a seguir por parte de los intérpretes telefónicos consecutivos médicos encuestados sobre el uso de las estrategias.

6.3.1. Resultados y principio general

- Existen tres estrategias que predominan en su uso: la toma de notas, el protocolo de aclaración y la visualización.
- Las estrategias menos usadas son el punto en cruz y resolver sopas de letras y crucigramas.
- A partir de los cuadros de correlación y los gráficos se puede afirmar que las estrategias estudiadas se pueden clasificar en dos tipos: aquellas que se relacionan directamente con la actividad de interpretación propiamente dicha (toma de notas, protocolo de aclaración y visualización) y aquellas estrategias adicionales no directamente relacionadas con la práctica de la interpretación (leer, punto en cruz, otras estrategias).

6.3.2. Principios específicos: estrategias adicionales

- Las estrategias adicionales, como leer, punto en cruz y otras estrategias, no tienen un impacto directo en la interpretación telefónica, ya que no solo se utilizan en el momento de la interpretación, sino más bien se utilizan mientras el intérprete cumple con su jornada laboral pero no está interpretando, ya sea para distraerse, relajarse o mantenerse ocupado, lo cual indica que tienen un impacto indirecto sobre la actividad en cuestión.

- En términos más específicos, la relevancia o uso del punto en cruz como estrategia depende de las horas seguidas interpretando y del horario de trabajo, esto es, entre más horas seguidas se interprete y el horario de trabajo sea más extendido, mayor la probabilidad de que se utilice esta estrategia ya que también es mayor la cantidad de lapsos que transcurren sin que el intérprete realice su trabajo. El uso de esta estrategia se debe a que tales condiciones de trabajo no siempre involucran la acción de la interpretación; sino más bien involucran el tiempo de la jornada laboral de los intérpretes como se presenta en el Cuadro 11.
- Por su parte, la lectura como estrategia aumenta a partir de ciertas condiciones de trabajo: horas seguidas interpretando, horarios de trabajo, uso de herramientas electrónicas y restricción en el uso de herramientas electrónicas. Entonces, a más horas seguidas interpretando, más uso de esta estrategia; cuanto más cambiante sea el horario de trabajo, más leen los intérpretes; y a más restricción en el uso de herramientas electrónicas, más uso de la lectura como estrategia. Por otro lado, el uso de dicha estrategia también se relaciona con la experiencia y la formación: entre menos experiencia, más se utiliza la lectura y, entre más formación en el campo de la interpretación, más uso de la estrategia de leer. Esto podría explicarse por el hecho de que los intérpretes con menos experiencia (de 1 a 3 años) tienden a tener un perfil más bajo en estas empresas, por lo que reciben un menor volumen de llamadas y esto puede causar que dispongan de más tiempo en su jornada laboral, y por esta razón utilicen más la estrategia de leer (tal y como lo muestran los datos: Tabla 12). No

obstante, cabe recalcar que los intérpretes con formación en el área de la interpretación también utilizan la lectura y las otras estrategias en gran medida. Esto puede indicar que a pesar de la formación recibida y de las estrategias conocidas en el campo de la interpretación, los intérpretes con formación formal acogen otras estrategias mientras se interpretan, lo cual parece contribuir al proceso de la memoria o de la interpretación de manera positiva para los intérpretes (véase § **Capítulo 2: Estudios realizados; 2.2. Estrategias; 2.2.2. “What Does Doodling Do?”**, de Jackie Andrade).

- En cuanto a la estrategia resolver sopa de letras y crucigramas se puede decir que, a pesar de que parece ser poco relevante su uso, este aumenta a partir de las condiciones de trabajo horas seguidas interpretando y horario de trabajo, como se presenta en el Cuadro 11, al igual que el punto de cruz. Esto se debería a que los intérpretes buscan estrategias adicionales para sobrellevar la carga laboral mientras no realizan necesariamente una interpretación. Con respecto al punto en cruz, hay que considerar que es una estrategia que también se realiza al momento de la interpretación.
- Las otras estrategias (colorear, hacer sudokos, ejercicios, entre otras) tienen una relevancia más notoria cuando se les relaciona con las condiciones de trabajo, horas seguidas interpretando, horario de trabajo y restricción en el uso de herramientas electrónica y con respecto a los intérpretes con formación en interpretación y sin formación por parte de la empresa. Por otra parte, las otras estrategias no tienen mucha relevancia para los intérpretes con poca experiencia, es decir, de 1 a 3 años de experiencia. Se puede inferir que el uso

de diferentes estas estrategias por los intérpretes con más experiencia se puede deber a que ellos adoptan actividades que les ayude en su trabajo bajo tales condiciones para lidiar con la carga laboral presente por interpretar varias horas seguidas o por el horario de trabajo, así como lo indica Kriston y Ko (véase § **Capítulo 2: Estudios realizados; 2.2. Estrategias; 2.2.4. “The Importance of Memory Training in Interpretation”, de Andrea Kriston y 2.3. Interpretación telefónica; 2.3.2. “The Need for Long-term Empirical Studies in Remote Interpreting Research: A Case Study of Telephone Interpreting”, de Leong Ko).**

6.3.3. Principios específicos: estrategias relacionadas

- Las estrategias relacionadas directamente con la interpretación, estas son la toma de notas, el protocolo de aclaración y la visualización, cobran una altísima relevancia en la interpretación telefónica a partir del uso del canal de comunicación: el teléfono. Era de esperarse que en la interpretación telefónica consecutiva médica predomine el uso de las estrategias como la tomar de notas y la visualización, ya que ambas son estrategias normalmente empleadas en el campo de la interpretación (véase § **Capítulo 2: Estudios realizados; 2.2. Estrategias; 2.2.1. “Consecutive Note-Taking for Community Interpretation”, de Nancy Schweda Nicholson, 2.2.3. “The Study of Note-taking and Memory in Consecutive Interpretation”, de Zhang Meifang y 2.2.4. “The Importance of Memory Training in Interpretation”, de Andrea Kriston).**
- En lo particular, la incidencia en el uso del protocolo de aclaración como estrategia no solo dependería del uso del canal, sino de que además se da en escenarios de más de dos personas y de instrucciones de equipo médico. Sin

embargo, su uso disminuye en relación con los factores formación, experiencia y jornada laboral. Entonces, entre más formación, menos uso de la estrategia de protocolo de aclaración. Para los intérpretes de 4 a 6 años de experiencia, el uso del protocolo de aclaración es menor, al igual es menos en los escenarios de dos personas y en las condiciones de trabajo: las horas seguidas interpretando, los horarios de trabajo y la restricción en el uso de herramientas electrónicas. Su uso es mayor para los intérpretes con una experiencia de 7 a más años y para los intérpretes sin formación en el área de la interpretación y con formación por parte de la empresa. Esta relevancia se debería a que el protocolo de aclaración es una de las políticas que el intérprete telefónico debe seguir en estas empresas en caso de no comprender lo que se está diciendo por razones técnicas, como lo son los problemas con la línea telefónica, o por razones culturales, como por ejemplo, si el hablante utiliza un regionalismo con el cual el intérprete no está familiarizado, ya que el protocolo de aclaración se vuelve necesario y obligatorio utilizar por parte de las empresas. Lo mismo sucede con la condición del trabajo del uso del teléfono en altavoz, donde la comunicación de los hablantes a veces no es muy clara porque no se escucha bien o porque las personas pueden hablar a la misma vez, y el uso del protocolo de aclaración se vuelve necesario como lo muestra el cuadro 11. Asimismo, esta estrategia es muy utilizada en el escenario de más de dos personas debido a que cuando varias personas hablan simultáneamente es difícil para el intérprete entender lo que los hablantes están diciendo e interpretar para ellos; es aquí cuando el protocolo de aclaración pasa a ser una estrategia de suma importancia a la hora

de realizar una interpretación precisa y clara. Por otra parte, estas necesidades no se presentan con tanta frecuencia en el escenario de dos personas porque una de las partes hace preguntas y por ende espera la respuesta de la otra parte, por ejemplo, una consulta médica, donde el uso del protocolo de aclaración no es tan primordial. Esta estrategia se relaciona poco con las condiciones de trabajo de horas seguidas interpretando, horario de trabajo y restricción en el uso de herramientas electrónicas, debido a que estas condiciones no tienen una relación directa con la interpretación, como en los otros casos.

- La toma de notas es una estrategia que los intérpretes telefónicos consecutivos médicos en PI y LLS utilizan mucho. Esta es una estrategia que se emplea normalmente en la modalidad de la interpretación consecutiva (véase § **Capítulo 2: Estudios realizados; 2.2. Estrategias; 2.2.1. “Consecutive Note-Taking for Community Interpretation”, de Nancy Schweda Nicholson y 2.2.3. “The Study of Note-taking and Memory in Consecutive Interpretation”, de Zhang Meifang**). No obstante, su relevancia disminuye con respecto a las condiciones de trabajo: horas seguidas interpretando, horarios de trabajo y restricción en el uso de herramientas electrónicas, esto debido a que estas condiciones no tienen influencia directa sobre la interpretación. También, disminuye entre los intérpretes con 7 o más años de experiencia y para los intérpretes con formación en el campo de la interpretación porque estos intérpretes utilizan una variedad de estrategias según el caso como lo muestra el cuadro 12 y el cuadro 13. Esto se debe porque a pesar de la experiencia y de la formación, los intérpretes

también se dan cuenta de que otras estrategias les pueden ayudar a una buena interpretación (véase § **Capítulo 2: Estudios realizados; 2.2. Estrategias; 2.2.2. “What Does Doodling Do?”**, de Jackie Andrade).

- La visualización es una estrategia relacionada con casi todas las variables, pero su uso es mayor entre los intérpretes sin formación por parte de la empresa y en el escenario de dos personas, ya que recurren a esta estrategia para ayudarse a recordar lo que se dice y por la falta de presencia física. En este caso, se puede inferir que su uso es generalizado porque la visualización permite a los intérpretes recordar y entender más lo se dice. Por otro lado, su uso es menor para las condiciones de trabajo el uso del teléfono el altavoz, las horas seguidas interpretando el horario de trabajo y en el uso de herramientas electrónicas, debido a que las condiciones de trabajo mencionadas no tiene una relación directa con la interpretación y con el canal en que se desarrolla o hay otras estrategias que ayudan más a los interpretes en la labor según la condición de trabajo, por lo tanto esta estrategia no es de mucha ayuda como se muestra en el cuadro 11.
- La anticipación es una estrategia medianamente relacionada con la mayoría de las variables por los intérpretes como se presenta en el cuadro 11, en el cuadro 12 y en cuadro 13. Su grado de mayor relevancia se relaciona con la condición de trabajo de pasar el teléfono de una persona a otra, ya que el intérprete puede anticipar la posible respuesta de la persona. No es tan utilizada para los otros escenarios y para la explicación del el equipo médico que explican ya que varias personas hablando o el no poder el equipo puede dificultar pensar en que van a

decir de antemano. Esto puede a su vez generar que su uso sea mediano, ya que no siempre se puede utilizar en gran medida. En general, la anticipación es una estrategia utilizada en el campo de la interpretación (véase § **Capítulo 2: Estudios realizados; 2.2. Estrategias; 2.2.1. “Consecutive Note-Taking for Community Interpretation”**, de Nancy Schweda Nicholson).

Conclusión

El presente apartado de las conclusiones consta de cuatro partes. La primera consiste en una breve síntesis de los principios obtenidos de la investigación realizada. En la segunda se establecen relaciones entre los resultados del trabajo y la teoría. La tercera hace referencia a la metodología empleada. Por último, en la cuarta parte se plantea una serie de posibles trabajos futuros, a partir de los diferentes aspectos del objeto de estudio que no pudieron abordarse en este caso.

Sobre el caso estudiado

Con respecto a la influencia de las condiciones de trabajo, los escenarios, la formación y la experiencia (variables independientes) sobre el uso de estrategias por parte de los intérpretes telefónicos consecutivos médicos de LLS y PI, se puede concluir que existen dos premisas básicas. La primera es que hay al menos dos tipos de estrategias usadas por parte de los intérpretes y la segunda que hay al menos tres grupos de variables.

Con respecto a los tipos de estrategias, por un lado están las relacionadas (que tienen asociación directa con la interpretación porque dependen del canal de la comunicación: el teléfono), y por otro lado las adicionales (que no tienen una relación directa con la interpretación propiamente dicha). La toma de notas, el protocolo de aclaración y la visualización son las que tienen una relación directa con la interpretación, ya que estas estrategias se derivan del uso del teléfono como canal para la comunicación, pero sobre todo porque se aplican al momento de traducir para solucionar problemas propios de la actividad de la interpretativa. Un ejemplo de esto es que el teléfono ayuda a la comunicación entre los intérpretes y los interlocutores, por lo

que estos utilizan el protocolo de aclaración en mayor medida con el escenario del uso del teléfono en altavoz, como se presentó en la Tabla 11, ya sea porque no entienden lo que se dice, o por la falta de presencia física, entre otras. También, en algunos casos, el canal obliga a los intérpretes a usar otras estrategias en menor medida como leer (libros, periódicos o revistas, entre otros). Esto se relaciona con la teoría, como se menciona en los diferentes estudios anteriormente señalados en el **Capítulo 2**, ya que el equipo telefónico, como canal de comunicación, puede afectar el resultado de la interpretación si las líneas no funcionan bien o si el intérprete no escucha a los hablantes de manera clara.

Además, los intérpretes de estas empresas utilizan estrategias adicionales como leer, punto en cruz u otras estrategias (colorear, hacer sudokos, entre otras) que se relacionan con las condiciones de trabajo de horario, horas seguidas interpretando y restricción en el uso de herramientas electrónicas. Estas estrategias son las que no tienen una relación directa con la interpretación, ya que no siempre se realizan mientras se está interpretando. Esto empata con la teoría de los otros estudios mencionados, como por ejemplo el de Andrea Kriston, (véase **Capítulo 2; 2.2. Estrategias; 2.2.4. "The Importance of Memory Training in Interpretation", de Andrea Kriston**) porque muestran que los intérpretes pueden usar diferentes estrategias, como lo son las otras estrategias (hacer ejercicios, colorear, etc.) para sobrellevar problemas como el cansancio o la carga laboral.

Como segundo punto se concluye que los dos tipos de estrategias citadas se derivan de la división de las variables en tres grupos: las directas (que afectan de manera directa la interpretación), las indirectas (que no afectan de forma inmediata la

actividad de la interpretación) y las neutras (que pueden impactar directa o indirectamente la interpretación). Las variables directas serían los escenarios, el uso del teléfono en altavoz, pasar el teléfono una persona a otra, la formación que tenga o no el intérprete por parte de la empresa o en otras áreas. Las indirectas son las horas seguidas trabajando, el horario de trabajo, la restricción en el uso de herramientas electrónicas y la formación formal. Y la neutra es la experiencia, ya que no marca un grupo definido de estrategias. En resumen, los dos tipos de estrategias, mencionados anteriormente se dan porque existen diferentes grupos de variables, por esto, la interpretación telefónica consecutiva médica es una actividad que se realiza en dos niveles, cuando se está interpretando y cuando se está a la espera de la siguiente interpretación.

Sobre la teoría

De acuerdo con las teorías de la sociología (sociología de la empresa y del trabajo) mencionadas en el **Capítulo 4**, se indica que existen relaciones entre la interpretación y la sociología, ya que la sociología es una actividad social (una interacción laboral entre dos partes) que depende de factores, tales como las relaciones del patrón (persona u organización que contrata a personas para realizar actividades específicas siguiendo reglas establecidas a cambio de remuneración económica) y el empleado (persona dispuesta a realizar una actividad a cambio de capital) y las negociaciones entre ellos. Por lo tanto la interpretación telefónica consecutiva médica puede conceptualizarse de la misma manera, porque se puede ver esta pugna entre ellos, donde el patrón condiciona a los intérpretes. En este caso, el

patrón sería LLS y PI, mientras que el empleado sería el intérprete. Los resultados obtenidos en este trabajo reafirman los postulados de la sociología, ya que sugieren que el patrón establece condiciones de trabajo específicas que determinan el uso de estrategias por parte de los intérpretes para su desempeño.

A partir de lo dicho se puede afirmar que la interpretación telefónica consecutiva médica, tal y como se presenta en los ambientes estudiados, es una actividad social tutelada por los patronos, por lo que la manera en que se realiza la interpretación dependerá de aspectos técnicos (variables directas) y laborales (las variables indirectas). Por lo tanto, la interpretación telefónica consecutiva médica es una actividad en la que el uso de estrategias depende de dos factores: el factor técnico, que impacta los resultados de la actividad misma, y el factor laboral, que impacta el resultado de la actividad de forma indirecta. Esta dependencia genera que haya dos tipos de estrategias: las estrategias relacionadas, que al final son las usadas por la dependencia de elementos técnicos como el teléfono, y las estrategias adicionales, que se llegan a usar debido a aspectos laborales, como las condiciones de trabajo.

Por esto, algunas estrategias (hacer sudokos, colorear, leer) no inciden directamente en la actividad de interpretación y están condicionadas al factor laboral, por tal razón. Dentro de este panorama se concluye que el intérprete es un factor de tipo instrumental, ya que se le fija todo un panorama y una serie de reglas que tiene que seguir que determinan su conducta.

Sobre la metodología

El trabajo se planteó en dos fases que resultaron ser una vía práctica y fácil de seguir para el desarrollo de este proyecto de graduación porque permitieron estudiar las diferentes variables, que constituyen el objeto de estudio, de manera individual y en conjunto. La primera fase, la descriptiva, permitió a recoger los datos necesarios que representan la base de este trabajo y colocar la información de manera tal que facilitara su posterior análisis. En este caso se utilizó la encuesta como instrumento para obtener los datos necesarios. La encuesta resultó ser una buena herramienta para la recolección de los datos. No obstante, algunas preguntas no se plantearon de la forma correcta, ya que los datos obtenidos de esas preguntas específicas no fueron acordes a lo que se necesitaba para el trabajo o no tenían relevancia alguna para el proyecto de graduación, por lo que, en posteriores trabajos, sería bueno hacer una encuesta piloto para confirmar que las preguntas estén bien diseñadas. Hay que tomar en cuenta, que a raíz de lo mencionado, los resultados del trabajo son datos preliminares, por ser una muestra de treinta intérpretes, por lo tanto, hay errores que no se pudieron corregir, por no poder hacer una encuesta piloto. En principio resultó ser adecuada pero en específico presenta resultados parciales y preliminares. Sin embargo, la encuesta fue de gran importancia porque permitió abordar todos los puntos del estudio y todas las variables que se pretendían estudiar.

La segunda fase, la analítica/interpretativa, permitió a obtener los patrones mostrados en las correlaciones de los resultados para su posterior comparación y análisis. Los cuadros de correlación resultaron ser de gran ayuda para la visualización de los datos y patrones en los resultados.

Recomendaciones

A continuación se presenta una serie de recomendaciones para posibles estudios que aborden temas similares, las cuales se originan por preguntas que surgen a partir de la realización de este trabajo, en donde se puede:

- Examinar estos mismos aspectos de las estrategias y las variables independientes con una muestra más numerosa para verificar si los resultados se mantienen o no y así reforzar o no los resultados del presente proyecto.
- Analizar si existe alguna influencia lingüística de realizar dos actividades a la misma vez, en el cerebro del intérprete, como interpretar y leer o colorear para determinar si la segunda actividad contribuye al proceso de la interpretación y así plantear nuevas estrategias para la interpretación.
- Realizar un estudio similar al presente con intérpretes telefónicos consecutivos de otros campos, como el financiero o de seguros, para determinar si utilizan las mismas estrategias y utilizar las estrategias en capacitaciones generales o específicas acorde al campo de ser necesario para los intérpretes telefónicos.
- Contraponer las estrategias utilizadas por los intérpretes telefónicos bajo un ambiente controlado con las estrategias usadas por intérpretes en un ambiente libre, para verificar si las estrategias usadas varían según el control impuesto en los intérpretes o no, o si los intérpretes utilizan las mismas estrategias sin importar el control del ambiente al interpretar, y así comenzar a considerar los aspectos sociológicos en el desempeño de los intérpretes telefónicos para proporcionar mejores ambientes y condiciones laborales.

- Analizar qué tan precisas son las interpretaciones según la estrategia que utilicen, para validar si esas estrategias contribuyen o no en el resultado del proceso de interpretación, y así que se pueda recomendar o descartar su uso en la preparación de los intérpretes.

Bibliografía

- Albalate, Joaquín Juan. *Sociología del trabajo y de las relaciones laborales*. Barcelona: U. de Barcelona, 2011. En línea. 30 mzo. 2013.
- Al-Rubai'i, Ahmad. "Instructing Novice Consecutive Interpreters". *Babel* 55.4 (2009): 329–344. En línea. 1 sept. 2013.
- Andrade, Jackie. "What Does Doodling Do?" *Applied Cognitive Psychology* 24 (2010): s.i. En línea. 27 my. 2013.
- Aranda, Lucia V. *Handbook of Spanish-English Translation*. Lanham: UP of America, 2007. En línea. 25 sept. 2012.
- Berk-Seligson, Susan. *The Bilingual Court Room. Court Interpreters in the Judicial Process with a New Chapter*. Chicago: U. of Chicago P., 2002. Impreso.
- Camacho, Daniel. *Fundamentos de la sociología*. San José: UNED, 1991. En línea. 25 jun. 2013.
- "Condición", "Escenario", "Estrategia", "Formación", "Influencia" y "Relación". *Diccionario de la Real Academia Española en línea*, 2014. En línea. 4 jul. 2013.
- Dam, Hellen V. "Lexical Similarity vs Lexical Dissimilarity in Consecutive Interpreting". *The Interpreter Studies Reader*. Eds. Franz Pöchhacker y Miriam Shlesinger. Londres: Routledge, 2002. 267-77. Impreso.
- Edwards, Alicia Betsy. *The Practice of Court Interpreting*. Amsterdam: John Benjamins, 1995. Impreso.
- Encuesta de cuestionario*. s.l.e.a. En línea. 27 abr. 2013.
- "Escenario" Def. 2, "Experiencia" Def. 1, "Formación" Def. 1, "Influencia" Def. 1. *Pequeño Larousse ilustrado*. 8ª ed. 1983. Impreso.
- "Escenario", "Formación" y "Influir". *Diccionario El Mundo.es*, 2013. En línea. 20 ag. 2013.
- "Estrategia" y "Formación". *Diccionario etimológico de Chile*, 2012. En línea. 4 jul. 2013.
- Gil Bardají, Anna. *Procedimientos, técnicas, estrategias: operadores del proceso traductor*. s.l.e.a. En línea. 2 jul. 2013.
- Gile, Daniel. "Translation Research versus Interpreting Research: Kinship, Differences and Prospects for Partnership". *Translation Research and Interpretation Research*. Ed. Christina Schaffner. Clevedon: Cromwell P., 2004. 10-34. Impreso.

- . *Basic Concepts and Models for Interpreting and Translator Training*. Rev. Ed. Filadelfia: John Benjamins, 2009. En línea. 25 sept. 2012.
- Gillies, Andrew. *Note-taking for Consecutive Interpreting*. Manchester: St. Jerome P., 2005. Impreso.
- Hale, Sandra Beatriz. *Community Interpreting*. Houndmills: Macmillan, 2007. Impreso.
- Hönig, H.G. "Holme's "mapping theory" and the landscape of mental translation processes". *Translation Studies: The state of art*. Eds. K.M. Leuven-Zwart y T. Naaijens. Amsterdam: Rodopi, 1991. 77-89. En línea. 4 jul. 2013.
- Hurtado Albir, Amparo. *Traducción y traductología. Introducción a la traductología*. Madrid: Cátedra, 2001. Impreso.
- Iliescu Gheorghiu, Catalina. *Introducción a la interpretación*. Alicante: P. de la Universidad de Alicante, 2001. Impreso.
- Jones, Roderick. *Conference Interpreting Explained*. Grand Rapids: St. Jerome, 2002. Impreso.
- Kelly, Nataly. *Telephone Interpreting: A comprehensive Guide to the Profession*. Bloomington: Trafford Publishing, 2008. Impreso.
- Ko, Leong. "The Need for Long-term Empirical Studies in Remote Interpreting Research: A Case of Study of Telephone Interpreting". *Lingüística Antverpiensia* 5 (2006): 325-338 En línea. 18 ag. 2012.
- Köler, Holm-Detlev y Martín Artilés, Antonio. *Manual de la sociología del trabajo y de las relaciones laborales*. 2.^a ed. Madrid: Delta Publicaciones Universitarias, 2007. En línea. 4 jul. 2013.
- Kriston, Andrea. "The Importance of Memory Training in Interpretation". *Professional Communication and Translation Studies* 5.1-2 (2012): 79-86. En línea. 1 sept 2013.
- Language Line SolutionsSM. "Language Line SolutionsSM: Enabling Communication, Empowering Relationships", 2014. Language Line SolutionsSM. En línea. 27 mzo. 2013.
- Lee, J. "Telephone interpreting - Seen from the interpreters' perspective". *Interpreting* 9.2 (2007): 23-252. En línea. 2 ag. 2012.
- Marín, Antonio Lucas. *Sociología de la empresa*. 5.^a ed. Madrid: Ibérico Europea Ediciones, 1992. En línea. 30 mzo. 2013.

- Maruani, Margaret. "De la sociología del trabajo a la sociología del empleo". *Política y Sociedad* 34 (2000): 9-17. En línea. 25 jul. 2013.
- Meifang, Zhang. "The Study of Note-taking and Memory in Consecutive Interpretation". *ETME* 16.17 (2012): 178-184. En línea. 1 sept. 2013.
- Mikkelson, Holly. *Introduction to Court Interpreting*. Manchester: St. Jerome, 2000. Impreso.
- Morelli, Mara. *La interpretación español-italiano: planos de ambigüedad y estrategias*. Granada: Editorial Comares, 2010. En línea. 1 sept. 2013.
- Nolan, James. *Interpretation Techniques and Exercises*. Clevedon: Multilingual Matters LTD, 2005. Impreso.
- Novo Díaz, Margarita. "La evaluación del as actividades de interpretación". *Letras* 36 (2004): 9-25. Impreso.
- Ozolins, Uldis. "Telephone Interpreting: Understanding Practice and Identifying Research Needs". *The International Journal for Translation & Interpreting Research* 3.1 (2011): 33-47. En línea. 2 ag. 2012.
- Pacific Interpreters™. "Language access solutions for Healthcare, Business, Public Safety, and Government", 2012. Pacific Interpreters™. En línea. 27 mzo. 2013.
- Pardilla Fernández, Santiago. *¿Qué estudia la sociología?* s.l. Ssociólogos, s.e. s.a. En línea. 20 ag. 2013.
- Pöchhacker, Franz y Shlesinger, Miriam. *Healthcare Interpreting. Discourse and Interaction*. Amsterdam: John Benjamins, 2007. Impreso.
- Pöchhacker, Franz. "Interpreting". *Handbook of Translation Studies*. Eds. Yves Gambier y Luc van Doorslaer. Vol I. Amsterdam: John Benjamins, 2010. 153-157. Impreso.
- . *Introducing Interpreting Studies*. Londres: Routledge, 2004. Impreso.
- Sánchez Ambriz, Gerardo y Dauahare, Marcela Angeles. *Tesis profesional ¡Problema! ¡Una hipótesis! ¡Una solución!* Cuautitlán: UNAM, 2003. Impreso.
- Schäffner, Christina. "Researching Translation and Interpreting". *Translation Research and Interpretation Research*. Ed. Christina Schäffner. Clevedon: Cromwell P., 2004. 1-9. Impreso.
- Schweda Nicholson, Nancy. "Consecutive Note-Taking for Community Interpretation". *Interpreting Yesterday, Today and Tomorrow*. Eds. David y Margareta Bowen. Vol IV. Nueva York: SUNY, 1990. 136-145. Impreso.

- Setton, Robinson. *Simultaneous Interpreting. A Cognitive Pragmatic Analysis*. Amsterdam: John Benjamins, 1999. Impreso.
- Tienda punto de cruz. "El bordado de punto de cruz". Tienda punto de cruz.com, 2007. En línea. 30 abr. 2014.
- Trovato, Guiseppe. "La interpretación bilateral: algunas reflexiones metodológicas en torno a la combinación lingüística español-italiano". *RedEle* 23 (2001): 1-23. En línea. 4 jul. 2013.
- Vega, Miguel Angel, y Martin-Gaiter, Rafael. *Lengua y cultura: estudios entorno a la traducción*. 3^a ed. Madrid: Complutense, 1999. En línea. 25 sept. 2012.
- Villegas Alemán, Allan. "¿Cómo elaborar encuestas? Guía para la elaboración de un cuestionario estadístico". *Curso: probabilidad y estadística* UACA, 2012. En línea. 27 abr. 2013.
- Wadensjo, Cecilia. "Telephone interpreting and the synchronization of talk in social interaction". *Translator* 5.2 (1999): 247-264. En línea. 2 ag. 2012.
- Wolf, Michaela. "The Emergence of a Sociology of Translation". *Constructing a Sociology of Translation*. Eds. Michaela Wolf y Alexandra Fucari. Amsterdam: John Benjamins, 2007. 1-36. Impreso.

Apéndices

Encuesta

La siguiente encuesta tiene como propósito la observación de la realidad y las situaciones que enfrentan los intérpretes telefónicos médicos y las maneras en que respondes a ellas para ser analizados en un proyecto de graduación de la Maestría en Traducción de la Universidad Nacional.

1. Sexo: M () F (x) 2. Edad: 33 3. Años de experiencia como intérprete telefónico: 5

4. ¿Ha tenido alguna preparación formal o educativa en el área de la interpretación o áreas afines? De ser así ¿cuál/cuáles? __ Sí, en los cursos del programa de maestría de la UNA

5. ¿Recibió alguna formación por parte de la empresa?
Sí, entrenamiento para AC interpreter.

6. ¿Ha tenido formación en otras áreas? ¿Cuáles? ¿Qué título tiene?

Sí, legal, finanzas y seguros. Es un certificado de la compañía en la que trabajé.

7. ¿En cuáles de las siguientes situaciones/escenarios médicos ha interpretado usted? Por favor indique del 1 al 5 que tan seguido suceden, donde 1 es nunca y 5 es muy seguido.

	1	2	3	4	5
Dos personas (doctor y paciente)			x		
Más de dos personas (doctor (es), paciente y/o otros)		x			
Interpretación de las instrucciones de cómo usar un equipo médico				x	
Otras:					

8. ¿Cuáles de las siguientes condiciones de trabajos afectan/influyen más de manera negativa su labor como intérprete? Indique su relevancia, donde 1 indica nada de relevancia y 5 indica mucha relevancia.

	1	2	3	4	5
Uso del teléfono en altavoz por parte del cliente				x	
Pasar el teléfono de una persona a otra (entre cliente y LEP)			x		
Horas seguidas interpretando, ¿cuántas?			X (2)		
Horario de trabajo	x				
Uso de herramientas electrónicas durante horas de trabajo					x
Restricción en el uso de herramientas electrónicas durante las horas de trabajo					x
Otras:					

9. ¿Cuáles estrategias le ayudan a resolver y/o enfrentar las dificultades en la interpretación que se presenten por las situaciones y condiciones de trabajo anteriores? Indique del 1 al 5 que tan seguido las usa, donde 1 indica nunca y 5 indica muy seguido.

	1	2	3	4	5

Encuesta

La siguiente encuesta tiene como propósito la observación de la realidad y las situaciones que enfrentan los intérpretes telefónicos médicos y las maneras en que respondes a ellas para ser analizados en un proyecto de graduación de la Maestría en Traducción de la Universidad Nacional.

1. Sexo: M () F (x) 2. Edad: 34 3. Años de experiencia como intérprete telefónico: 8

4. ¿Ha tenido alguna preparación formal o educativa en el área de la interpretación o áreas afines? De ser así ¿cuál/cuáles? Estudios universitarios de Enseñanza del Inglés

5. ¿Recibió alguna formación por parte de la empresa?

Capacitaciones

6. ¿Ha tenido formación en otras áreas? ¿Cuáles? ¿Qué título tiene?

Diseño Industrial

7. ¿En cuáles de las siguientes situaciones/escenarios médicos ha interpretado usted? Por favor indique del 1 al 5 que tan seguido suceden, donde 1 es nunca y 5 es muy seguido.

	1	2	3	4	5
Dos personas (doctor y paciente)					x
Más de dos personas (doctor (es), paciente y/o otros)					x
Interpretación de las instrucciones de cómo usar un equipo médico		x			
Otras:					

8. ¿Cuáles de las siguientes condiciones de trabajos afectan/influyen más de manera negativa su labor como intérprete? Indique su relevancia, donde 1 indica nada de relevancia y 5 indica mucha relevancia.

	1	2	3	4	5
Uso del teléfono en altavoz por parte del cliente					x
Pasar el teléfono de una persona a otra (entre cliente y LEP)		x			
Horas seguidas interpretando, ¿cuántas? Más de dos horas seguidas es muy cansado				x	
Horario de trabajo		x			
Uso de herramientas electrónicas durante horas de trabajo	x				
Restricción en el uso de herramientas electrónicas durante las horas de trabajo					x
Otras:					

9. ¿Cuáles estrategias le ayudan a resolver y/o enfrentar las dificultades en la interpretación que se presenten por las situaciones y condiciones de trabajo anteriores? Indique del 1 al 5 que tan seguido las usa, donde 1 indica nunca y 5 indica muy seguido.

Encuesta

La siguiente encuesta tiene como propósito la observación de la realidad y las situaciones que enfrentan los intérpretes telefónicos médicos y las maneras en que respondes a ellas para ser analizados en un proyecto de graduación de la Maestría en Traducción de la Universidad Nacional.

1. Sexo: M () F (X) 2. Edad: 25 3. Años de experiencia como intérprete telefónico: 5

4. ¿Ha tenido alguna preparación formal o educativa en el área de la interpretación o áreas afines? De ser así ¿cuál/cuáles? No, solamente la capacitación en el lugar de trabajo

5. ¿Recibió alguna formación por parte de la empresa? Sí

6. ¿Ha tenido formación en otras áreas? ¿Cuáles? ¿Qué título tiene? Sí, 2 años estudiando arquitectura, estudiante actual de publicidad

7. ¿En cuáles de las siguientes situaciones/escenarios médicos ha interpretado usted? Por favor indique del 1 al 5 que tan seguido suceden, donde 1 es nunca y 5 es muy seguido.

	1	2	3	4	5
Dos personas (doctor y paciente)					X
Más de dos personas (doctor (es), paciente y/o otros)			X		
Interpretación de las instrucciones de cómo usar un equipo médico			X		
Otras:					

8. ¿Cuáles de las siguientes condiciones de trabajos afectan/influyen más de manera negativa su labor como intérprete? Indique su relevancia, donde 1 indica nada de relevancia y 5 indica mucha relevancia.

	1	2	3	4	5
Uso del teléfono en altavoz por parte del cliente				X	
Pasar el teléfono de una persona a otra (entre cliente y LEP)				X	
Horas seguidas interpretando, ¿cuántas?		(10-11h)			
Horario de trabajo			X		
Uso de herramientas electrónicas durante horas de trabajo		X			
Restricción en el uso de herramientas electrónicas durante las horas de trabajo				X	
Otras:					

Encuesta

La siguiente encuesta tiene como propósito la observación de la realidad y las situaciones que enfrentan los intérpretes telefónicos médicos y las maneras en que respondes a ellas para ser analizados en un proyecto de graduación de la Maestría en Traducción de la Universidad Nacional.

1. Sexo: M () F (X) 2. Edad: __34__ 3. Años de experiencia como intérprete telefónico: ____9____

4. ¿Ha tenido alguna preparación formal o educativa en el área de la interpretación o áreas afines? De ser así, cuál/cuáles? _____ No _____

5. ¿Recibió alguna formación por parte de la empresa?

_Sí, entrenamientos especializados en industrias de mayor servicio y Certificación Médica

6. ¿Ha tenido formación en otras áreas? ¿Cuáles? ¿Qué título tiene?

_____ Lic.. Relaciones Públicas

7. ¿En cuáles de las siguientes situaciones/escenarios médicos ha interpretado usted? Por favor indique del 1 al 5 que tan seguido suceden, donde 1 es nunca y 5 es muy seguido.

	1	2	3	4	5
Dos personas (doctor y paciente)					X
Más de dos personas (doctor (es), paciente y/o otros)			X		
Interpretación de las instrucciones de cómo usar un equipo médico					X
Otras:			X		

8. ¿Cuáles de las siguientes condiciones de trabajos afectan/influyen más de manera negativa su labor como intérprete? Indique su relevancia, donde 1 indica nada de relevancia y 5 indica mucha relevancia.

	1	2	3	4	5
Uso del teléfono en altavoz por parte del cliente				X	
Pasar el teléfono de una persona a otra (entre cliente y LEP)			X		
Horas seguidas interpretando, ¿cuántas?		X			
Horario de trabajo		X			
Uso de herramientas electrónicas durante horas de trabajo		X			
Restricción en el uso de herramientas electrónicas durante las horas de trabajo				X	
Otras:	X				

9. ¿Cuáles estrategias le ayudan a resolver y/o enfrentar las dificultades en la interpretación que se presenten por las situaciones y condiciones de trabajo anteriores? Indique del 1 al 5 que tan seguido las usa, donde 1 indica nunca y 5 indica muy seguido.

	1	2	3	4	5
Punto en cruz					X
Leer		X			
Resolver sopas de letras y crucigramas		X			
Uso del protocolo para aclaración				X	
Tomar notas					X
Visualización					X
* Anticipación		X			
Otras:	X				

(*Entiéndase por anticipación prever o anticipar lo que el hablante va a decir)

10. Para los siguiente escenarios y condiciones, por favor indique con una X cuáles estrategias usa para ayudarse con la interpretación

	Punto en cruz	Leer	Resolver sopas de letras y crucigramas	Uso del protocolo para aclaración	Tomar notas	Visualización	Anticipación	Otras
Dos personas (doctor y paciente)				X	X	X		
mkt_bnk_dep_adv_ucu_0813	mkt_bnk_dep_adv_ucu_0813	mkt_bnk_dep_adv_ucu_0813	mkt_bnk_dep_adv_ucu_0813	mkt_bnk_dep_adv_ucu_0813	mkt_bnk_dep_adv_ucu_0813	mkt_bnk_dep_adv_ucu_0813	mkt_bnk_dep_adv_ucu_0813	mkt_bnk_dep_adv_ucu_0813
Interpretación de las instrucciones de cómo usar un equipo médico					X	X		
Uso del teléfono en altavoz por parte del cliente				X	X			
Pasar el teléfono de una persona a otra (entre cliente y LEP)				X	X			
Horas seguidas interpretando	X				X			
Horario de trabajo	X				X			
Uso de herramientas electrónicas durante horas de trabajo					X			
Restricción del uso de herramientas electrónicas					X			

durante las horas de trabajo								
Otras:								

Encuesta

La siguiente encuesta tiene como propósito la observación de la realidad y las situaciones que enfrentan los intérpretes telefónicos médicos y las maneras en que respondes a ellas para ser analizados en un proyecto de graduación de la Maestría en Traducción de la Universidad Nacional.

1. Sexo: M () F (x) 2. Edad: 45 3. Años de experiencia como intérprete telefónico: 7,5

4. ¿Ha tenido alguna preparación formal o educativa en el área de la interpretación o áreas afines? De ser así ¿cuál/cuáles? No

5. ¿Recibió alguna formación por parte de la empresa? Un entrenamiento, de pocas horas, más que todo me facilitaron un poco de material para que yo estudiara.

6. ¿Ha tenido formación en otras áreas? ¿Cuáles? ¿Qué título tiene? No formal

7. ¿En cuáles de las siguientes situaciones/escenarios médicos ha interpretado usted? Por favor indique del 1 al 5 que tan seguido suceden, donde 1 es nunca y 5 es muy seguido.

	1	2	3	4	5
Dos personas (doctor y paciente)					X
Más de dos personas (doctor (es), paciente y/o otros)					X
Interpretación de las instrucciones de cómo usar un equipo médico					X
Otras: 911 rescate					X

8. ¿Cuáles de las siguientes condiciones de trabajos afectan/influyen más de manera negativa su labor como intérprete? Indique su relevancia, donde 1 indica nada de relevancia y 5 indica mucha relevancia.

	1	2	3	4	5
Uso del teléfono en altavoz por parte del cliente					X
Pasar el teléfono de una persona a otra (entre cliente y LEP)				X	
Horas seguidas interpretando, ¿cuántas? 4-5 psiquiátrica					X
Horario de trabajo					X
Uso de herramientas electrónicas durante horas de trabajo			X		
Restricción en el uso de herramientas electrónicas durante las horas de trabajo			X		
Otras:					

Encuesta

La siguiente encuesta tiene como propósito la observación de la realidad y las situaciones que enfrentan los intérpretes telefónicos médicos y las maneras en que respondes a ellas para ser analizados en un proyecto de graduación de la Maestría en Traducción de la Universidad Nacional.

1. Sexo: M (X) F () 2. Edad: 48 3. Años de experiencia como intérprete telefónico: 7

4. ¿Ha tenido alguna preparación formal o educativa en el área de la interpretación o áreas afines? De ser así ¿cuál/cuáles? NO

5. ¿Recibió alguna formación por parte de la empresa?

NO

6. ¿Ha tenido formación en otras áreas? ¿Cuáles? ¿Qué título tiene?

Werkzeugmacher, Tecnico en Administracion de Negocios, Tencico en Emergencias Medicas

7. ¿En cuáles de las siguientes situaciones/escenarios médicos ha interpretado usted? Por favor indique del 1 al 5 que tan seguido suceden, donde 1 es nunca y 5 es muy seguido.

	1	2	3	4	5
Dos personas (doctor y paciente)					X
Más de dos personas (doctor (es), paciente y/o otros)				X	
Interpretación de las instrucciones de cómo usar un equipo médico			X		
Otras:	X				

8. ¿Cuáles de las siguientes condiciones de trabajos afectan/influyen más de manera negativa su labor como intérprete? Indique su relevancia, donde 1 indica nada de relevancia y 5 indica mucha relevancia.

	1	2	3	4	5
Uso del teléfono en altavoz por parte del cliente					X
Pasar el teléfono de una persona a otra (entre cliente y LEP)	X				
Horas seguidas interpretando, ¿cuántas?		X + de 4			
Horario de trabajo	X				
Uso de herramientas electrónicas durante horas de trabajo				X	
Restricción en el uso de herramientas electrónicas durante las horas de trabajo					X
Otras:	X				

Encuesta

La siguiente encuesta tiene como propósito la observación de la realidad y las situaciones que enfrentan los intérpretes telefónicos médicos y las maneras en que respondes a ellas para ser analizados en un proyecto de graduación de la Maestría en Traducción de la Universidad Nacional.

1. Sexo: M () F (X) 2. Edad: 41 3. Años de experiencia como intérprete telefónico: 3

4. ¿Ha tenido alguna preparación formal o educativa en el área de la interpretación o áreas afines? De ser así ¿cuál/cuáles? Educadora dos años en Costa Rica, naci, me crie y estudie hasta la universidad en USA de padres Costarricenses.

5. ¿Recibió alguna formación por parte de la empresa?

Un breve entrenamiento brindada por la empresa de como necesitan que se interprete y un poco de practica en el piso. Muy breve.

6. ¿Ha tenido formación en otras áreas? ¿Cuáles? ¿Qué título tiene?

22 anos de experiencia en servicio al cliente, gerente de cadenas de tiendas y experiencia en administracion de empresas que en lo que saque mi título universitario.

7. ¿En cuáles de las siguientes situaciones/escenarios médicos ha interpretado usted? Por favor indique del 1 al 5 que tan seguido suceden, donde 1 es nunca y 5 es muy seguido.

	1	2	3	4	5
Dos personas (doctor y paciente)		x			
Más de dos personas (doctor (es), paciente y/o otros)		x			
Interpretación de las instrucciones de cómo usar un equipo médico		x			
Otras:				x	x

8. ¿Cuáles de las siguientes condiciones de trabajos afectan/influyen más de manera negativa su labor como intérprete? Indique su relevancia, donde 1 indica nada de relevancia y 5 indica mucha relevancia.

	1	2	3	4	5
Uso del teléfono en altavoz por parte del cliente					x

Pasar el teléfono de una persona a otra (entre cliente y LEP)	x				
Horas seguidas interpretando, ¿cuántas?				x	
Horario de trabajo		x			
Uso de herramientas electrónicas durante horas de trabajo	x				
Restricción en el uso de herramientas electrónicas durante las horas de trabajo					x
Otras:				x	

9. ¿Cuáles estrategias le ayudan a resolver y/o enfrentar las dificultades en la interpretación que se presenten por las situaciones y condiciones de trabajo anteriores? Indique del 1 al 5 que tan seguido las usa, donde 1 indica nunca y 5 indica muy seguido.

	1	2	3	4	5
Punto en cruz		x			
Leer					x
Resolver sopas de letras y crucigramas		x			
Uso del protocolo para aclaración					x
Tomar notas					x
Visualización				x	
* Anticipación				x	
Otras:					

(*Entiéndase por anticipación prever o anticipar lo que el hablante va a decir)

10. Para los siguiente escenarios y condiciones, por favor indique con una X cuáles estrategias usa para ayudarse con la interpretación

Encuesta

La siguiente encuesta tiene como propósito la observación de la realidad y las situaciones que enfrentan los intérpretes telefónicos médicos y las maneras en que respondes a ellas para ser analizados en un proyecto de graduación de la Maestría en Traducción de la Universidad Nacional.

1. Sexo: M () F (x) 2. Edad: 31 3. Años de experiencia como intérprete telefónico: 6

4. ¿Ha tenido alguna preparación formal o educativa en el área de la interpretación o áreas afines? De ser así, ¿cuál/cuáles?
No formal

5. ¿Recibió alguna formación por parte de la empresa?
Sí

6. ¿Ha tenido formación en otras áreas? ¿Cuáles? ¿Qué título tiene?

Sí. Tanto Bachillerato como Maestría en Enseñanza del Inglés.

7. ¿En cuáles de las siguientes situaciones/escenarios médicos ha interpretado usted? Por favor indique del 1 al 5 que tan seguido suceden, donde 1 es nunca y 5 es muy seguido.

	1	2	3	4	5
Dos personas (doctor y paciente)					x
Más de dos personas (doctor (es), paciente y/o otros)					x
Interpretación de las instrucciones de cómo usar un equipo médico			x		
Otras:					

8. ¿Cuáles de las siguientes condiciones de trabajos afectan/influyen más de manera negativa su labor como intérprete? Indique su relevancia, donde 1 indica nada de relevancia y 5 indica mucha relevancia.

	1	2	3	4	5
Uso del teléfono en altavoz por parte del cliente				x	
Pasar el teléfono de una persona a otra (entre cliente y LEP)		x			
Horas seguidas interpretando, ¿cuántas?		x			
Horario de trabajo			x		
Uso de herramientas electrónicas durante horas de trabajo				x	
Restricción en el uso de herramientas electrónicas durante las horas de trabajo		x			
Otras:					

9. ¿Cuáles estrategias le ayudan a resolver y/o enfrentar las dificultades en la interpretación que se presenten por las situaciones y condiciones de trabajo anteriores? Indique del 1 al 5 que tan seguido las usa, donde 1 indica nunca y 5 indica muy seguido.

	1	2	3	4	5

Encuesta

La siguiente encuesta tiene como propósito la observación de la realidad y las situaciones que enfrentan los intérpretes telefónicos médicos y las maneras en que respondes a ellas para ser analizados en un proyecto de graduación de la Maestría en Traducción de la Universidad Nacional.

Sexo: M () F () Edad: 43 Años de experiencia como intérprete telefónico: 11

¿Ha tenido alguna preparación formal o educativa en el área de la interpretación o áreas afines? De ser así ¿cuál/cuáles? Bachillerato en Traducción e

Interpretación _____

¿Recibió alguna formación por parte de la empresa?

Entrenamiento básico inicial y en terminología a medida que iba subiendo de nivel como intérprete. _____

¿Ha tenido formación en otras áreas? ¿Cuáles? ¿Qué título tiene?

Bachiller en Publicidad, Servicio al cliente y Mercadeo. _____

¿En cuáles de las siguientes situaciones/escenarios médicos ha interpretado usted? Por favor indique del 1 al 5 que tan seguido suceden, donde 1 es nunca y 5 es muy seguido.

	1	2	3	4	5
Dos personas (doctor y paciente)					x
Más de dos personas (doctor (es), paciente y/o otros)		X			
Interpretación de las instrucciones de cómo usar un equipo médico		X			

¿Cuáles de las siguientes condiciones de trabajos afectan/influyen más de manera negativa su labor como intérprete?

Indique su relevancia, donde 1 indica nada de frecuencia y 5 indica mucha frecuencia.

	1	2	3	4	5
Uso del teléfono en altavoz por parte del cliente				X	
Pasar el teléfono de una persona a otra (entre cliente y LEP)	X				
Horas seguidas interpretando, ¿cuántas?			X		
Horario de trabajo		X			
Uso de herramientas electrónicas durante horas de trabajo	X				
Restricción en el uso de herramientas electrónicas durante las horas de trabajo					X
Otras:					

¿Cuáles estrategias le ayudan a resolver y/o enfrentar las dificultades/cansancio en la interpretación que se presenten por las situaciones y condiciones de trabajo anteriores? Indique del 1 al 5 que tan seguido las usa, donde 1 indica nunca y 5 indica muy seguido.

	1	2	3	4	5
Punto en cruz	X				
Leer				X	
Resolver sopas de letras y crucigramas	X				
Uso del protocolo para aclaración	X				
Otras: Ponerse de pie, hacer algo de ejercicio				X	

Para los siguiente escenarios y condiciones, por favor indique con una X cuáles estrategias usa para ayudarse con la interpretación

	Punto en cruz	Leer	Resolver sopas de letras y crucigramas	Uso del protocolo para aclaración	Otras
Dos personas (doctor y paciente)					X
Más de dos personas (doctor (es), paciente y/o otros)					X
Interpretación de las instrucciones de cómo usar un equipo médico					X
Uso del teléfono en altavoz por parte del cliente		X			
Pasar el teléfono de una persona a otra (entre cliente y LEP)		X			
Horas seguidas interpretando					X
Horario de trabajo		X			
Uso de herramientas electrónicas durante horas de trabajo		X			
Restricción en el uso de herramientas electrónicas durante las horas de trabajo		X			
Otras:					

Encuesta

La siguiente encuesta tiene como propósito la observación de la realidad y las situaciones que enfrentan los intérpretes telefónicos médicos y las maneras en que respondes a ellas para ser analizados en un proyecto de graduación de la Maestría en Traducción de la Universidad Nacional.

1. Sexo: M () F () 2. Edad: 34 3. Años de experiencia como intérprete telefónico: 10

4. ¿Ha tenido alguna preparación formal o educativa en el área de la interpretación o áreas afines? De ser así ¿cuál/cuáles? _____

 No

5. ¿Recibió alguna formación por parte de la empresa?
 Si

6. ¿Ha tenido formación en otras áreas? ¿Cuáles? ¿Qué título tiene?
 Si, Entrenamiento Contraresistencia.

7. ¿En cuáles de las siguientes situaciones/escenarios médicos ha interpretado usted? Por favor indique del 1 al 5 que tan seguido suceden, donde 1 es nunca y 5 es muy seguido.

	1	2	3	4	5
Dos personas (doctor y paciente)					X
Más de dos personas (doctor (es), paciente y/o otros)			X		
Interpretación de las instrucciones de cómo usar un equipo médico			X		
Otras:					

8. ¿Cuáles de las siguientes condiciones de trabajos afectan/influyen más de manera negativa su labor como intérprete? Indique su relevancia, donde 1 indica nada de relevancia y 5 indica mucha relevancia.

	1	2	3	4	5
Uso del teléfono en altavoz por parte del cliente					X
Pasar el teléfono de una persona a otra (entre cliente y LEP)	X				
Horas seguidas interpretando, ¿cuántas? 3					X
Horario de trabajo			X		
Uso de herramientas electrónicas durante horas de trabajo					X
Restricción en el uso de herramientas electrónicas durante las horas de trabajo			X		
Otras:					

Encuesta

La siguiente encuesta tiene como propósito la observación de la realidad y las situaciones que enfrentan los intérpretes telefónicos médicos y las maneras en que respondes a ellas para ser analizados en un proyecto de graduación de la Maestría en Traducción de la Universidad Nacional.

1. Sexo: M () F (x) 2. Edad:26 3. Años de experiencia como intérprete telefónico: 2

4. ¿Ha tenido alguna preparación formal o educativa en el área de la interpretación o áreas afines? De ser así ¿cuál/cuáles?

No _____

5. ¿Recibió alguna formación por parte de la empresa?

Si, capacitación en la primer empresa que trabajé.

6. ¿Ha tenido formación en otras áreas? ¿Cuáles? ¿Qué título tiene?

Soy bachiller en Salud Ambiental. Y tengo una certificación en cursos de conversación del idioma francés

7. ¿En cuáles de las siguientes situaciones/escenarios médicos ha interpretado usted? Por favor indique del 1 al 5 que tan seguido suceden, donde 1 es nunca y 5 es muy seguido.

	1	2	3	4	5
Dos personas (doctor y paciente)					x
Más de dos personas (doctor (es), paciente y/o otros)			x		
Interpretación de las instrucciones de cómo usar un equipo médico		x			
Otras:					

8. ¿Cuáles de las siguientes condiciones de trabajos afectan/influyen más de manera negativa su labor como intérprete? Indique su relevancia, donde 1 indica nada de relevancia y 5 indica mucha relevancia.

	1	2	3	4	5
Uso del teléfono en altavoz por parte del cliente		x			
Pasar el teléfono de una persona a otra (entre cliente y LEP)		x			
Horas seguidas interpretando, ¿cuántas?				x	
Horario de trabajo		x			
Uso de herramientas electrónicas durante horas de trabajo		x			
Restricción en el uso de herramientas electrónicas durante las horas de trabajo					x
Otras:					

Encuesta

La siguiente encuesta tiene como propósito la observación de la realidad y las situaciones que enfrentan los intérpretes telefónicos médicos y las maneras en que respondes a ellas para ser analizados en un proyecto de graduación de la Maestría en Traducción de la Universidad Nacional.

1. Sexo: M () F (x) 2. Edad: 34 años 3. Años de experiencia como intérprete telefónico: 5 años

4. ¿Ha tenido alguna preparación formal o educativa en el área de la interpretación o áreas afines? De ser así ¿cuál/cuáles? no

5. ¿Recibió alguna formación por parte de la empresa?
ninguna

6. ¿Ha tenido formación en otras áreas? ¿Cuáles? ¿Qué título tiene?
sí. Doctorado en medicina general y cirugía menor

7. ¿En cuáles de las siguientes situaciones/escenarios médicos ha interpretado usted? Por favor indique del 1 al 5 que tan seguido suceden, donde 1 es nunca y 5 es muy seguido.

	1	2	3	4	5
Dos personas (doctor y paciente)					X
Más de dos personas (doctor (es), paciente y/o otros)			X		
Interpretación de las instrucciones de cómo usar un equipo médico				X	
Otras:					

8. ¿Cuáles de las siguientes condiciones de trabajos afectan/influyen más de manera negativa su labor como intérprete? Indique su relevancia, donde 1 indica nada de relevancia y 5 indica mucha relevancia.

	1	2	3	4	5
Uso del teléfono en altavoz por parte del cliente			X		
Pasar el teléfono de una persona a otra (entre cliente y LEP)				X	
Horas seguidas interpretando, ¿cuántas?					X
Horario de trabajo		X			
Uso de herramientas electrónicas durante horas de trabajo	X				
Restricción en el uso de herramientas electrónicas durante las horas de trabajo					x
Otras:					

9. ¿Cuáles estrategias le ayudan a resolver y/o enfrentar las dificultades en la interpretación que se presenten por las situaciones y condiciones de trabajo anteriores? Indique del 1 al 5 que tan seguido las usa, donde 1 indica nunca y 5 indica muy seguido.

	1	2	3	4	5

Encuesta

La siguiente encuesta tiene como propósito la observación de la realidad y las situaciones que enfrentan los intérpretes telefónicos médicos y las maneras en que respondes a ellas para ser analizados en un proyecto de graduación de la Maestría en Traducción de la Universidad Nacional.

1. Sexo: M () F (X) 2. Edad: _____20____ 3. Años de experiencia como intérprete telefónico: ____1 año y 6 meses_____

4. ¿Ha tenido alguna preparación formal o educativa en el área de la interpretación o áreas afines? De ser así ¿cuál/cuáles? _____No

5. ¿Recibió alguna formación por parte de la empresa?

Muy poco, seguimiento en cuanto a términos médicos y protocolos a seguir.

6. ¿Ha tenido formación en otras áreas? ¿Cuáles? ¿Qué título tiene?
Curso tercer año de Ciencias de la Comunicación Colectiva

7. ¿En cuáles de las siguientes situaciones/escenarios médicos ha interpretado usted? Por favor indique del 1 al 5 que tan seguido suceden, donde 1 es nunca y 5 es muy seguido.

	1	2	3	4	5
Dos personas (doctor y paciente)					x
Más de dos personas (doctor (es), paciente y/o otros)				x	
Interpretación de las instrucciones de cómo usar un equipo médico		x			
Otras: _____	x				

8. ¿Cuáles de las siguientes condiciones de trabajos afectan/influyen más de manera negativa su labor como intérprete? Indique su relevancia, donde 1 indica nada de relevancia y 5 indica mucha relevancia.

	1	2	3	4	5
Uso del teléfono en altavoz por parte del cliente				x	
Pasar el teléfono de una persona a otra (entre cliente y LEP)					x
Horas seguidas interpretando, ¿cuántas?	x				
Horario de trabajo	x				
Uso de herramientas electrónicas durante horas de trabajo	x				
Restricción en el uso de herramientas electrónicas durante las horas de trabajo	x				
Otras: _____					

9. ¿Cuáles estrategias le ayudan a resolver y/o enfrentar las dificultades en la interpretación que se presenten por las situaciones y condiciones de trabajo anteriores? Indique del 1 al 5 que tan seguido las usa, donde 1 indica nunca y 5 indica muy seguido.

	1	2	3	4	5
Punto en cruz	x				
Leer			x		
Resolver sopas de letras y crucigramas	x				
Uso del protocolo para aclaración					x
Tomar notas					x
Visualización	x				
* Anticipación				x	
Otras:	x				

(*Entiéndase por anticipación prever o anticipar lo que el hablante va a decir)

10. Para los siguiente escenarios y condiciones, por favor indique con una X cuáles estrategias usa para ayudarse con la interpretación

	Punto en cruz	Leer	Resolver sopas de letras y crucigramas	Uso del protocolo para aclaración	Tomar notas	Visualización	Anticipación	Otras
Dos personas (doctor y paciente)					x		x	
Más de dos personas (doctor (es), paciente y/o otros)					x		x	
Interpretación de las instrucciones de cómo usar un equipo médico					x			
Uso del teléfono en altavoz por parte del cliente					x		x	
Pasar el teléfono de una persona a otra (entre cliente y LEP)					x		x	
Horas seguidas interpretando					x			
Horario de trabajo					x			
Uso de herramientas electrónicas durante horas de trabajo					x			
Restricción del uso de herramientas electrónicas durante las horas de trabajo					x			
Otras:					x			

Encuesta

La siguiente encuesta tiene como propósito la observación de la realidad y las situaciones que enfrentan los intérpretes telefónicos médicos y las maneras en que respondes a ellas para ser analizados en un proyecto de graduación de la Maestría en Traducción de la Universidad Nacional.

1. Sexo: M () F (X) 2. Edad: 63 3. Años de experiencia como intérprete telefónico: 11 años

4. ¿Ha tenido alguna preparación formal o educativa en el área de la interpretación o áreas afines? De ser así ¿cuál/cuáles?
Educación con la especialidad de inglés, cursos de traducción y práctica de traducción.

5. ¿Recibió alguna formación por parte de la empresa?

Si

6. ¿Ha tenido formación en otras áreas? ¿Cuáles? ¿Qué título tiene?

Si, secretariado, administración, educación, artes plásticas, idiomas: inglés, francés, italiano y algo de portugués y alemán.

7. ¿En cuáles de las siguientes situaciones/escenarios médicos ha interpretado usted? Por favor indique del 1 al 5 que tan seguido suceden, donde 1 es nunca y 5 es muy seguido.

	1	2	3	4	5
Dos personas (doctor y paciente)					x
Más de dos personas (doctor (es), paciente y/o otros)				x	
Interpretación de las instrucciones de cómo usar un equipo médico			x		
Otras:	x				

8. ¿Cuáles de las siguientes condiciones de trabajos afectan/influyen más de manera negativa su labor como intérprete? Indique su relevancia, donde 1 indica nada de relevancia y 5 indica mucha relevancia.

	1	2	3	4	5
Uso del teléfono en altavoz por parte del cliente				x	
Pasar el teléfono de una persona a otra (entre cliente y LEP)	x				
Horas seguidas interpretando, ¿cuántas?	x				
Horario de trabajo	x				
Uso de herramientas electrónicas durante horas de trabajo					
Restricción en el uso de herramientas electrónicas durante las horas de trabajo			x		
Otras:	x				

9. ¿Cuáles estrategias le ayudan a resolver y/o enfrentar las dificultades en la interpretación que se presenten por las situaciones y condiciones de trabajo anteriores? Indique del 1 al 5 que tan seguido las usa, donde 1 indica nunca y 5 indica muy seguido.

Encuesta

La siguiente encuesta tiene como propósito la observación de la realidad y las situaciones que enfrentan los intérpretes telefónicos médicos y las maneras en que respondes a ellas para ser analizados en un proyecto de graduación de la Maestría en Traducción de la Universidad Nacional.

1. Sexo: M () F (x) 2. Edad: 32 3. Años de experiencia como intérprete telefónico:
2 _____

4. ¿Ha tenido alguna preparación formal o educativa en el área de la interpretación o áreas afines? De ser así ¿cuál/cuáles? no

5. ¿Recibió alguna formación por parte de la empresa?
si

6. ¿Ha tenido formación en otras áreas? ¿Cuáles? ¿Qué título tiene?
Si, bachillerato en ciencias políticas

7. ¿En cuáles de las siguientes situaciones/escenarios médicos ha interpretado usted? Por favor indique del 1 al 5 que tan seguido suceden, donde 1 es nunca y 5 es muy seguido.

	1	2	3	4	5
Dos personas (doctor y paciente)					x
Más de dos personas (doctor (es), paciente y/o otros)					x
Interpretación de las instrucciones de cómo usar un equipo médico			x		
Otras:					

8. ¿Cuáles de las siguientes condiciones de trabajos afectan/influyen más de manera negativa su labor como intérprete? Indique su relevancia, donde 1 indica nada de relevancia y 5 indica mucha relevancia.

	1	2	3	4	5
Uso del teléfono en altavoz por parte del cliente			x		
Pasar el teléfono de una persona a otra (entre cliente y LEP)	x				
Horas seguidas interpretando, ¿cuántas? 3			x		
Horario de trabajo			x		
Uso de herramientas electrónicas durante horas de trabajo				x	
Restricción en el uso de herramientas electrónicas durante las horas de trabajo					x
Otras:					

9. ¿Cuáles estrategias le ayudan a resolver y/o enfrentar las dificultades en la interpretación que se presenten por las situaciones y condiciones de trabajo anteriores? Indique del 1 al 5 que tan seguido las usa, donde 1 indica nunca y 5 indica muy seguido.

	1	2	3	4	5

Encuesta

La siguiente encuesta tiene como propósito la observación de la realidad y las situaciones que enfrentan los intérpretes telefónicos médicos y las maneras en que respondes a ellas para ser analizados en un proyecto de graduación de la Maestría en Traducción de la Universidad Nacional.

1. Sexo: M () F (x) 2. Edad: 25 3. Años de experiencia como intérprete telefónico: año y 7 meses

4. ¿Ha tenido alguna preparación formal o educativa en el área de la interpretación o áreas afines? De ser así ¿cuál/cuáles? colegio bilingüe

5. ¿Recibió alguna formación por parte de la empresa?
no

6. ¿Ha tenido formación en otras áreas? ¿Cuáles? ¿Qué título tiene?
licenciatura en terapia física

7. ¿En cuáles de las siguientes situaciones/escenarios médicos ha interpretado usted? Por favor indique del 1 al 5 que tan seguido suceden, donde 1 es nunca y 5 es muy seguido.

	1	2	3	4	5
Dos personas (doctor y paciente)					x
Más de dos personas (doctor (es), paciente y/o otros)				x	
Interpretación de las instrucciones de cómo usar un equipo médico		x			
Otras: _____					

8. ¿Cuáles de las siguientes condiciones de trabajos afectan/influyen más de manera negativa su labor como intérprete? Indique su relevancia, donde 1 indica nada de relevancia y 5 indica mucha relevancia.

	1	2	3	4	5
Uso del teléfono en altavoz por parte del cliente				x	
Pasar el teléfono de una persona a otra (entre cliente y LEP)					x
Horas seguidas interpretando, ¿cuántas?					x
Horario de trabajo			x		
Uso de herramientas electrónicas durante horas de trabajo			x		
Restricción en el uso de herramientas electrónicas durante las horas de trabajo			x		
Otras: _____					

9. ¿Cuáles estrategias le ayudan a resolver y/o enfrentar las dificultades en la interpretación que se presenten por las situaciones y condiciones de trabajo anteriores? Indique del 1 al 5 que tan seguido las usa, donde 1 indica nunca y 5 indica muy seguido.

Encuesta

La siguiente encuesta tiene como propósito la observación de la realidad y las situaciones que enfrentan los intérpretes telefónicos médicos y las maneras en que respondes a ellas para ser analizados en un proyecto de graduación de la Maestría en Traducción de la Universidad Nacional.

1. Sexo: M () F () 2. Edad: 37 3. Años de experiencia como intérprete telefónico: 4 años

4. ¿Ha tenido alguna preparación formal o educativa en el área de la interpretación o áreas afines? De ser así ¿cuál/cuáles? NO

5. ¿Recibió alguna formación por parte de la empresa? Si

6. ¿Ha tenido formación en otras áreas? ¿Cuáles? ¿Qué título tiene?
Administración de Negocios / Bachiller

7. ¿En cuáles de las siguientes situaciones/escenarios médicos ha interpretado usted? Por favor indique del 1 al 5 que tan seguido suceden, donde 1 es nunca y 5 es muy seguido.

	1	2	3	4	5
Dos personas (doctor y paciente)				/	
Más de dos personas (doctor (es), paciente y/o otros)	/				
Interpretación de las instrucciones de cómo usar un equipo médico			/		
Otras: _____					

8. ¿Cuáles de las siguientes condiciones de trabajos afectan/influyen más de manera negativa su labor como intérprete? Indique su relevancia, donde 1 indica nada de relevancia y 5 indica mucha relevancia.

	1	2	3	4	5
Uso del teléfono en altavoz por parte del cliente					/
Pasar el teléfono de una persona a otra (entre cliente y LEP)					/
Horas seguidas interpretando, ¿cuántas?					/2
Horario de trabajo		/			
Uso de herramientas electrónicas durante horas de trabajo		/			
Restricción en el uso de herramientas electrónicas durante las horas de trabajo		/			
Otras: _____					

Encuesta

La siguiente encuesta tiene como propósito la observación de la realidad y las situaciones que enfrentan los intérpretes telefónicos médicos y las maneras en que respondes a ellas para ser analizados en un proyecto de graduación de la Maestría en Traducción de la Universidad Nacional.

1. Sexo: M () F () 2. Edad: 29 3. Años de experiencia como intérprete telefónico: 4.5

4. ¿Ha tenido alguna preparación formal o educativa en el área de la interpretación o áreas afines? De ser así ¿cuál/cuáles? SI, Maestría en Interpretación

5. ¿Recibió alguna formación por parte de la empresa? SI.

6. ¿Ha tenido formación en otras áreas? ¿Cuáles? ¿Qué título tiene? NO.

7. ¿En cuáles de las siguientes situaciones/escenarios médicos ha interpretado usted? Por favor indique del 1 al 5 que tan seguido suceden, donde 1 es nunca y 5 es muy seguido.

	1	2	3	4	5
Dos personas (doctor y paciente)					/
Más de dos personas (doctor (es), paciente y/o otros)				/	
Interpretación de las instrucciones de cómo usar un equipo médico			/		
Otras: _____					

8. ¿Cuáles de las siguientes condiciones de trabajos afectan/influyen más de manera negativa su labor como intérprete? Indique su relevancia, donde 1 indica nada de relevancia y 5 indica mucha relevancia.

	1	2	3	4	5
Uso del teléfono en altavoz por parte del cliente					/
Pasar el teléfono de una persona a otra (entre cliente y LEP)					/
Horas seguidas interpretando, ¿cuántas?				/	
Horario de trabajo			/		
Uso de herramientas electrónicas durante horas de trabajo		/			
Restricción en el uso de herramientas electrónicas durante las horas de trabajo				/	
Otras: _____					

Encuesta

La siguiente encuesta tiene como propósito la observación de la realidad y las situaciones que enfrentan los intérpretes telefónicos médicos y las maneras en que respondes a ellas para ser analizados en un proyecto de graduación de la Maestría en Traducción de la Universidad Nacional.

1. Sexo: M () F 2. Edad: 37 3. Años de experiencia como intérprete telefónico: 4 años y medio

4. ¿Ha tenido alguna preparación formal o educativa en el área de la interpretación o áreas afines? De ser así ¿cuál/cuáles? Cursos de Inglés

5. ¿Recibió alguna formación por parte de la empresa? No

6. ¿Ha tenido formación en otras áreas? ¿Cuáles? ¿Qué título tiene? Licenciatura en Enfermería

7. ¿En cuáles de las siguientes situaciones/escenarios médicos ha interpretado usted? Por favor indique del 1 al 5 que tan seguido suceden, donde 1 es nunca y 5 es muy seguido.

	1	2	3	4	5
Dos personas (doctor y paciente)					X
Más de dos personas (doctor (es), paciente y/o otros)				X	
Interpretación de las instrucciones de cómo usar un equipo médico					X
Otras: _____					X

8. ¿Cuáles de las siguientes condiciones de trabajos afectan/influyen más de manera negativa su labor como intérprete? Indique su relevancia, donde 1 indica nada de relevancia y 5 indica mucha relevancia.

	1	2	3	4	5
Uso del teléfono en altavoz por parte del cliente					X
Pasar el teléfono de una persona a otra (entre cliente y LEP)				X	
Horas seguidas interpretando, ¿cuántas? <u>10</u>				X	
Horario de trabajo	X				
Uso de herramientas electrónicas durante horas de trabajo	X				
Restricción en el uso de herramientas electrónicas durante las horas de trabajo					X
Otras: <u>Sillas y mobiliario</u>					X

Encuesta

La siguiente encuesta tiene como propósito la observación de la realidad y las situaciones que enfrentan los intérpretes telefónicos médicos y las maneras en que respondes a ellas para ser analizados en un proyecto de graduación de la Maestría en Traducción de la Universidad Nacional.

1. Sexo: M () F () 2. Edad: 43 3. Años de experiencia como intérprete telefónico: 12

4. ¿Ha tenido alguna preparación formal o educativa en el área de la interpretación o áreas afines? De ser así ¿cuál/cuáles? Bachillerato en traducción, UNA.

5. ¿Recibió alguna formación por parte de la empresa?
Ninguna

6. ¿Ha tenido formación en otras áreas? ¿Cuáles? ¿Qué título tiene?
Publicista

7. ¿En cuáles de las siguientes situaciones/escenarios médicos ha interpretado usted? Por favor indique del 1 al 5 que tan seguido suceden, donde 1 es nunca y 5 es muy seguido.

	1	2	3	4	5
Dos personas (doctor y paciente)					X
Más de dos personas (doctor (es), paciente y/o otros)		X			
Interpretación de las instrucciones de cómo usar un equipo médico			X		
Otras: _____					

8. ¿Cuáles de las siguientes condiciones de trabajos afectan/influyen más de manera negativa su labor como intérprete? Indique su relevancia, donde 1 indica nada de relevancia y 5 indica mucha relevancia.

	1	2	3	4	5
Uso del teléfono en altavoz por parte del cliente					X
Pasar el teléfono de una persona a otra (entre cliente y LEP)		X			
Horas seguidas interpretando, ¿cuántas? <u>7 horas</u>				X	
Horario de trabajo		X			
Uso de herramientas electrónicas durante horas de trabajo				X	
Restricción en el uso de herramientas electrónicas durante las horas de trabajo					X
Otras: _____					

Encuesta

La siguiente encuesta tiene como propósito la observación de la realidad y las situaciones que enfrentan los intérpretes telefónicos médicos y las maneras en que respondes a ellas para ser analizados en un proyecto de graduación de la Maestría en Traducción de la Universidad Nacional.

1. Sexo: M () F (X) 2. Edad: 23 3. Años de experiencia como intérprete telefónico: 1 año

4. ¿Ha tenido alguna preparación formal o educativa en el área de la interpretación o áreas afines? De ser así ¿cuál/cuáles? Sí, maestría en Traducción Inglés - Español y entrenamientos en el lugar de trabajo.

5. ¿Recibió alguna formación por parte de la empresa? Sí, actualización en entrenamientos y glosarios para mejorar el perfil y expandirlo.

6. ¿Ha tenido formación en otras áreas? ¿Cuáles? ¿Qué título tiene? Bachillerato en Enseñanza del Inglés y Francés

7. ¿En cuáles de las siguientes situaciones/escenarios médicos ha interpretado usted? Por favor indique del 1 al 5 que tan seguido suceden, donde 1 es nunca y 5 es muy seguido.

	1	2	3	4	5
Dos personas (doctor y paciente)					✓
Más de dos personas (doctor (es), paciente y/o otros)				✓	
Interpretación de las instrucciones de cómo usar un equipo médico					✓
Otras: <u>Catálogos farmacéuticos</u>					✓

8. ¿Cuáles de las siguientes condiciones de trabajos afectan/influyen más de manera negativa su labor como intérprete? Indique su relevancia, donde 1 indica nada de relevancia y 5 indica mucha relevancia.

	1	2	3	4	5
Uso del teléfono en altavoz por parte del cliente					✓
Pasar el teléfono de una persona a otra (entre cliente y LEP)					✓
Horas seguidas interpretando, ¿cuántas? <u>8 o más</u>					✓
Horario de trabajo		✓			
Uso de herramientas electrónicas durante horas de trabajo					✓
Restricción en el uso de herramientas electrónicas durante las horas de trabajo					✓
Otras: <u>falta de glosarios actualizados</u>					

9. ¿Cuáles estrategias le ayudan a resolver y/o enfrentar las dificultades en la interpretación que se presenten por las situaciones y condiciones de trabajo anteriores? Indique del 1 al 5 qué tan seguido las usa, donde 1 indica nunca y 5 indica muy seguido.

	1	2	3	4	5
Punto en cruz					
Leer (Mantenerme Actualizada)					X
Resolver sopas de letras y crucigramas					
Uso del protocolo para aclaración					X
Tomar notas (Esta es la quemós me ayuda)					X
Visualización					X
* Anticipación (Muy a menudo)					X
Otras:					

(*Entiéndase por anticipación prever o anticipar lo que el hablante va a decir)

10. Para los siguientes escenarios y condiciones, por favor indique con una X cuáles estrategias usa para ayudarse con la interpretación

	Punto en cruz	Leer	Resolver sopas de letras y crucigramas	Uso del protocolo para aclaración	Tomar notas	Visualización	Anticipación	Otras
Dos personas (doctor y paciente)		X		X	X	X		
Más de dos personas (doctor (es), paciente y/o otros)				X	X	X		
Interpretación de las instrucciones de cómo usar un equipo médico		X		X				
Uso del teléfono en altavoz por parte del cliente							X	
Pasar el teléfono de una persona a otra (entre cliente y LEP)							X	
Horas seguidas interpretando		X			X			
Horario de trabajo		X			X			
Uso de herramientas electrónicas durante horas de trabajo		X		X	X			
Restricción del uso de herramientas electrónicas durante las horas de trabajo		X		X	X	X	X	
Otras: Ejercicios de relajación								

cada cierto tiempo.

Encuesta

La siguiente encuesta tiene como propósito la observación de la realidad y las situaciones que enfrentan los intérpretes telefónicos médicos y las maneras en que respondes a ellas para ser analizados en un proyecto de graduación de la Maestría en Traducción de la Universidad Nacional.

1. Sexo: M () F (✓) 2. Edad: 50 3. Años de experiencia como intérprete telefónico: 3YRS

4. ¿Ha tenido alguna preparación formal o educativa en el área de la interpretación o áreas afines? De ser así ¿cuál/cuáles? CSUN (CALIFORNIA), LANGUAGE LINE SERVICES

5. ¿Recibió alguna formación por parte de la empresa? VARIOS ENTRENAMIENTOS (SERVICIO AL CUENTE, Q11, DECLARACIONES GRABADAS, ENTRENAMIENTO MEDICO)

6. ¿Ha tenido formación en otras áreas? ¿Cuáles? ¿Qué título tiene? TRADUCTORA PARA CLEARGREEN, INC.

7. ¿En cuáles de las siguientes situaciones/escenarios médicos ha interpretado usted? Por favor indique del 1 al 5 que tan seguido suceden, donde 1 es nunca y 5 es muy seguido.

	1	2	3	4	5
Dos personas (doctor y paciente)					✓
Más de dos personas (doctor (es), paciente y/o otros)					
Interpretación de las instrucciones de cómo usar un equipo médico		✓			
Otras: <u>CARCELES, IMMIGRACION/ENFERMERO/AS</u>					

8. ¿Cuáles de las siguientes condiciones de trabajos afectan/influyen más de manera negativa su labor como intérprete? Indique su relevancia, donde 1 indica nada de relevancia y 5 indica mucha relevancia.

	1	2	3	4	5
Uso del teléfono en altavoz por parte del cliente			✓		
Pasar el teléfono de una persona a otra (entre cliente y LEP)	✓				
Horas seguidas interpretando, ¿cuántas?			50		40
Horario de trabajo <u>(12-8PM.)</u>				✓	
Uso de herramientas electrónicas durante horas de trabajo	✓				
Restricción en el uso de herramientas electrónicas durante las horas de trabajo	✓				
Otras:					

Encuesta

La siguiente encuesta tiene como propósito la observación de la realidad y las situaciones que enfrentan los intérpretes telefónicos médicos y las maneras en que respondes a ellas para ser analizados en un proyecto de graduación de la Maestría en Traducción de la Universidad Nacional.

1. Sexo: M () F (X) 2. Edad: 28 3. Años de experiencia como intérprete telefónico: 6

4. ¿Ha tenido alguna preparación formal o educativa en el área de la interpretación o áreas afines? De ser así ¿cuál/cuáles? Entrenamientos, Cursos, materiales.

5. ¿Recibió alguna formación por parte de la empresa?
SÍ

6. ¿Ha tenido formación en otras áreas? ¿Cuáles? ¿Qué título tiene?
Inglés para la Enseñanza UCR
Computación UNA.

7. ¿En cuáles de las siguientes situaciones/escenarios médicos ha interpretado usted? Por favor indique del 1 al 5 que tan seguido suceden, donde 1 es nunca y 5 es muy seguido.

	1	2	3	4	5
Dos personas (doctor y paciente)		✓			
Más de dos personas (doctor (es), paciente y/o otros)	✓				
Interpretación de las instrucciones de cómo usar un equipo médico	✓				
Otras: _____					

8. ¿Cuáles de las siguientes condiciones de trabajos afectan/influyen más de manera negativa su labor como intérprete? Indique su relevancia, donde 1 indica nada de relevancia y 5 indica mucha relevancia.

	1	2	3	4	5
Uso del teléfono en altavoz por parte del cliente					✓
Pasar el teléfono de una persona a otra (entre cliente y LEP)			✓		
Horas seguidas interpretando, ¿cuántas?			✓		
Horario de trabajo	✓				
Uso de herramientas electrónicas durante horas de trabajo	✓				
Restricción en el uso de herramientas electrónicas durante las horas de trabajo				✓	
Otras: <u>Ruido</u>				✓	

Encuesta

La siguiente encuesta tiene como propósito la observación de la realidad y las situaciones que enfrentan los intérpretes telefónicos médicos y las maneras en que respondes a ellas para ser analizados en un proyecto de graduación de la Maestría en Traducción de la Universidad Nacional.

1. Sexo: M () F (X) 2. Edad: 29 3. Años de experiencia como intérprete telefónico: 2

4. ¿Ha tenido alguna preparación formal o educativa en el área de la interpretación o áreas afines? De ser así ¿cuál/cuáles? Si - Bachillerato en Inglés
- Maestría Traducción

5. ¿Recibió alguna formación por parte de la empresa? Si

6. ¿Ha tenido formación en otras áreas? ¿Cuáles? ¿Qué título tiene? Biología

7. ¿En cuáles de las siguientes situaciones/escenarios médicos ha interpretado usted? Por favor indique del 1 al 5 que tan seguido suceden, donde 1 es nunca y 5 es muy seguido.

	1	2	3	4	5
Dos personas (doctor y paciente)					✓
Más de dos personas (doctor (es), paciente y/o otros)			✓		
Interpretación de las instrucciones de cómo usar un equipo médico	✓				
Otras: _____					

8. ¿Cuáles de las siguientes condiciones de trabajos afectan/influyen más de manera negativa su labor como intérprete? Indique su relevancia, donde 1 indica nada de relevancia y 5 indica mucha relevancia.

	1	2	3	4	5
Uso del teléfono en altavoz por parte del cliente			✓		
Pasar el teléfono de una persona a otra (entre cliente y LEP)		✓			
Horas seguidas interpretando, ¿cuántas? <u>más de 7</u>				✓	
Horario de trabajo		✓			
Uso de herramientas electrónicas durante horas de trabajo	✓				
Restricción en el uso de herramientas electrónicas durante las horas de trabajo			✓		
Otras: _____					

Encuesta

La siguiente encuesta tiene como propósito la observación de la realidad y las situaciones que enfrentan los intérpretes telefónicos médicos y las maneras en que respondes a ellas para ser analizados en un proyecto de graduación de la Maestría en Traducción de la Universidad Nacional.

1. Sexo: M () F (X) 2. Edad: 26 3. Años de experiencia como intérprete telefónico: 4

4. ¿Ha tenido alguna preparación formal o educativa en el área de la interpretación o áreas afines? De ser así ¿cuál/cuáles? No

5. ¿Recibió alguna formación por parte de la empresa?
Si, entre ne miento básico, vocabulario, escenarios ficticios explicaciones acerca del funcionamiento

6. ¿Ha tenido formación en otras áreas? ¿Cuáles? ¿Qué título tiene?
Bachillerato en inglés, un poco de LESCO y un poco de francés

7. ¿En cuáles de las siguientes situaciones/escenarios médicos ha interpretado usted? Por favor indique del 1 al 5 que tan seguido suceden, donde 1 es nunca y 5 es muy seguido.

	1	2	3	4	5
Dos personas (doctor y paciente)					X
Más de dos personas (doctor (es), paciente y/o otros)		X			
Interpretación de las instrucciones de cómo usar un equipo médico					X
Otras: _____					

8. ¿Cuáles de las siguientes condiciones de trabajos afectan/influyen más de manera negativa su labor como intérprete? Indique su relevancia, donde 1 indica nada de relevancia y 5 indica mucha relevancia.

	1	2	3	4	5
Uso del teléfono en altavoz por parte del cliente				X	
Pasar el teléfono de una persona a otra (entre cliente y LEP)		X			
Horas seguidas interpretando, ¿cuántas?	X				
Horario de trabajo	X				
Uso de herramientas electrónicas durante horas de trabajo	X				
Restricción en el uso de herramientas electrónicas durante las horas de trabajo			X		
Otras: _____					

Encuesta

La siguiente encuesta tiene como propósito la observación de la realidad y las situaciones que enfrentan los intérpretes telefónicos médicos y las maneras en que respondes a ellas para ser analizados en un proyecto de graduación de la Maestría en Traducción de la Universidad Nacional.

1. Sexo: M () F (X) 2. Edad: 23 3. Años de experiencia como intérprete telefónico: 2

4. ¿Ha tenido alguna preparación formal o educativa en el área de la interpretación o áreas afines? De ser así ¿cuál/cuáles? NO, no tenía ninguna preparación formal cuando fui contratada.

5. ¿Recibió alguna formación por parte de la empresa?
Recibi una capacitación de dos semanas antes de empezar a interpretar y constantes capacitaciones para hacer el trabajo

6. ¿Ha tenido formación en otras áreas? ¿Cuáles? ¿Qué título tiene?
Formación académica en Enseñanza del Inglés

7. ¿En cuáles de las siguientes situaciones/escenarios médicos ha interpretado usted? Por favor indique del 1 al 5 que tan seguido suceden, donde 1 es nunca y 5 es muy seguido.

	1	2	3	4	5
Dos personas (doctor y paciente)				✓	
Más de dos personas (doctor (es), paciente y/o otros)		✓			
Interpretación de las instrucciones de cómo usar un equipo médico		✓			
Otras: _____					

8. ¿Cuáles de las siguientes condiciones de trabajos afectan/influyen más de manera negativa su labor como intérprete? Indique su relevancia, donde 1 indica nada de relevancia y 5 indica mucha relevancia.

	1	2	3	4	5
Uso del teléfono en altavoz por parte del cliente		✓			
Pasar el teléfono de una persona a otra (entre cliente y LEP)		✓			
Horas seguidas interpretando, ¿cuántas?				✓	
Horario de trabajo			✓		
Uso de herramientas electrónicas durante horas de trabajo				✓	
Restricción en el uso de herramientas electrónicas durante las horas de trabajo				✓	
Otras: <u>condiciones del equipo utilizado para interpretar</u>					✓

por teléfono. Ej: Splitter, teléfono, computadora.
Falta de glosarios para consultar.

Encuesta

La siguiente encuesta tiene como propósito la observación de la realidad y las situaciones que enfrentan los intérpretes telefónicos médicos y las maneras en que respondes a ellas para ser analizados en un proyecto de graduación de la Maestría en Traducción de la Universidad Nacional.

1. Sexo: M () F () 2. Edad: 21 3. Años de experiencia como intérprete telefónico: 1

4. ¿Ha tenido alguna preparación formal o educativa en el área de la interpretación o áreas afines? De ser así ¿cuál/cuáles? NO.

5. ¿Recibió alguna formación por parte de la empresa? SÍ.

6. ¿Ha tenido formación en otras áreas? ¿Cuáles? ¿Qué título tiene? SÍ, título universitario en Hotelería.

7. ¿En cuáles de las siguientes situaciones/escenarios médicos ha interpretado usted? Por favor indique del 1 al 5 que tan seguido suceden, donde 1 es nunca y 5 es muy seguido.

	1	2	3	4	5
Dos personas (doctor y paciente)					X
Más de dos personas (doctor (es), paciente y/o otros)	X	X			
Interpretación de las instrucciones de cómo usar un equipo médico			X		
Otras: _____					

8. ¿Cuáles de las siguientes condiciones de trabajos afectan/influyen más de manera negativa su labor como intérprete? Indique su relevancia, donde 1 indica nada de relevancia y 5 indica mucha relevancia.

	1	2	3	4	5
Uso del teléfono en altavoz por parte del cliente					X
Pasar el teléfono de una persona a otra (entre cliente y LEP)		X			
Horas seguidas interpretando, ¿cuántas?		X	X		
Horario de trabajo		X			
Uso de herramientas electrónicas durante horas de trabajo	X				
Restricción en el uso de herramientas electrónicas durante las horas de trabajo	X				
Otras: _____					

Encuesta

La siguiente encuesta tiene como propósito la observación de la realidad y las situaciones que enfrentan los intérpretes telefónicos médicos y las maneras en que respondes a ellas para ser analizados en un proyecto de graduación de la Maestría en Traducción de la Universidad Nacional.

1. Sexo: M () F () 2. Edad: 43 3. Años de experiencia como intérprete telefónico: 1 1/2

4. ¿Ha tenido alguna preparación formal o educativa en el área de la interpretación o áreas afines? De ser así ¿cuál/cuáles? NO

5. ¿Recibió alguna formación por parte de la empresa?

Si, constan levemente se reciben entrenamientos que miden el nivel de interpretación

6. ¿Ha tenido formación en otras áreas? ¿Cuáles? ¿Qué título tiene?

Derecho y Notariado. Licenciatura

7. ¿En cuáles de las siguientes situaciones/escenarios médicos ha interpretado usted? Por favor indique del 1 al 5 que tan seguido suceden, donde 1 es nunca y 5 es muy seguido.

	1	2	3	4	5
Dos personas (doctor y paciente)			X		
Más de dos personas (doctor (es), paciente y/o otros)		X			
Interpretación de las instrucciones de cómo usar un equipo médico	X				
Otras: <u>Enfermeras, Farmacéuticos,</u>				X	

8. ¿Cuáles de las siguientes condiciones de trabajos afectan/influyen más de manera negativa su labor como intérprete? Indique su relevancia, donde 1 indica nada de relevancia y 5 indica mucha relevancia.

	1	2	3	4	5
Uso del teléfono en altavoz por parte del cliente				X	
Pasar el teléfono de una persona a otra (entre cliente y LEP)		X			
Horas seguidas interpretando, ¿cuántas? <u>11</u>	X				
Horario de trabajo	X				
Uso de herramientas electrónicas durante horas de trabajo	X				
Restricción en el uso de herramientas electrónicas durante las horas de trabajo				X	
Otras: <u>Fallos en el equipo de trabajo</u>				X	

Encuesta

La siguiente encuesta tiene como propósito la observación de la realidad y las situaciones que enfrentan los intérpretes telefónicos médicos y las maneras en que respondes a ellas para ser analizados en un proyecto de graduación de la Maestría en Traducción de la Universidad Nacional.

1. Sexo: M (X) F () 2. Edad: 27 3. Años de experiencia como intérprete telefónico: -

4. ¿Ha tenido alguna preparación formal o educativa en el área de la interpretación o áreas afines? De ser así ¿cuál/cuáles? No

5. ¿Recibió alguna formación por parte de la empresa?
Si, training / entrenamiento

6. ¿Ha tenido formación en otras áreas? ¿Cuáles? ¿Qué título tiene?
Ingeniería de sistemas informáticas, cursando bachillerato,
operador de computadores (windows, office)

7. ¿En cuáles de las siguientes situaciones/escenarios médicos ha interpretado usted? Por favor indique del 1 al 5 que tan seguido suceden, donde 1 es nunca y 5 es muy seguido.

	1	2	3	4	5
Dos personas (doctor y paciente)	X				
Más de dos personas (doctor (es), paciente y/o otros)	X				
Interpretación de las instrucciones de cómo usar un equipo médico	X				
Otras: _____					

8. ¿Cuáles de las siguientes condiciones de trabajos afectan/influyen más de manera negativa su labor como intérprete? Indique su relevancia, donde 1 indica nada de relevancia y 5 indica mucha relevancia.

	1	2	3	4	5
Uso del teléfono en altavoz por parte del cliente					X
Pasar el teléfono de una persona a otra (entre cliente y LEP)					X
Horas seguidas interpretando, ¿cuántas?		X			
Horario de trabajo				X	
Uso de herramientas electrónicas durante horas de trabajo	X				
Restricción en el uso de herramientas electrónicas durante las horas de trabajo					X
Otras: _____					

