



Análisis de aperturas en interpretación telefónica: estudio de caso

Analysis of openings in telephone interpreting: Case study

Carmen Valero-Garcés

Universidad de Alcalá

Alcalá de Henares, Madrid, España

carmen.valero@uah.es

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

Resumen: El presente estudio se centra en un aspecto concreto de la interpretación telefónica (IT), una forma de interpretación remota que está ganando gran popularidad en el mercado de la interpretación. El principal objetivo de este artículo se centra en el análisis de las principales diferencias entre las aperturas de llamadas de teléfonos fijos y móviles, y más concretamente las llamadas a móviles de un servicio de interpretación telefónica en la toma de contacto de la operadora de la empresa proveedora de servicios (OP) telefónicos con el intérprete antes de pasar a prestar el servicio al cliente. Los datos provienen de 23 conversaciones reales realizadas por los intérpretes de chino y español en una empresa que presta servicios de IT. El estudio sigue una metodología cualitativa, basada en el análisis de esos primeros contactos en dichas conversaciones grabadas y transcritas. Los sujetos de estudio son intérpretes profesionales con experiencia en ambas modalidades de interpretación, presencial y telefónica, y la temática de las conversaciones se limita en nuestro estudio a la asistencia en carretera. A partir de los resultados se pretende establecer información para diseñar acciones formativas.

Palabras clave: interpretación remota; interpretación telefónica; aperturas; chino-español; formación.

Abstract: The present study focuses on a specific aspect of telephone interpreting (TI), a form of remote interpreting that is gaining popularity in the interpreting market. The article focuses on the analysis of mobile phone call openings, and more specifically on the interactions between the service provider's operator and the interpreter before providing the service to the client. The study follows a qualitative methodology, based on the analysis of this first contact in 23 real conversations carried out by Chinese and Spanish interpreters in a company providing IT services. The subjects of the

study are professional interpreters with experience in both face-to-face and telephone interpreting, and the subject matter of the conversations is limited in our study to roadside assistance. The results are intended to provide information for the design of training actions.

Keywords: remote interpreting; telephone interpreting; openings; Chinese-Spanish; interpreter training.

I. Introducción: interpretación remota, nociones básicas

La interpretación remota (IR) o a distancia ha experimentado un aumento exponencial en cuanto a su uso en este siglo, intensificado con la pandemia sanitaria sobrevenida con el COVID 19. La IR, inicialmente restringida al contexto de la interpretación de conferencias, se caracteriza esencialmente por la deslocalización del intérprete respecto a los participantes en la comunicación (Andres & Falk, 2009, p. 10). Braun (2015), años más tarde, ofrece una caracterización de la IR basada en el uso de las tecnologías de comunicación como vía de acceso (por teléfono o por videoconferencia) a un intérprete ubicado en otra sala, edificio, ciudad o país. En esta situación, el medio de comunicación permite conectar al/los intérpretes/s con el resto de los participantes en la comunicación que se encuentran ubicados en un lugar distinto, y, de este modo, se abre la modalidad remota a la interpretación simultánea, consecutiva y de enlace.

A este interés por la IR hay que unir el uso extensivo de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) tanto en la esfera pública como privada (Amato, 2018; Braun & Taylor, 2012; Hornberger *et al.*, 1996; Masland & Snowden, 2010; Valero-Garcés, 2018). El objetivo principal es eliminar las barreras lingüísticas entre los proveedores de servicios y la población extranjera, y al mismo tiempo reducir costes y tener mayor disponibilidad de intérpretes (Andres & Falk, 2009; Fantinouli, 2019, 2021; Mouzourakis, 2006; Roziner & Shlesinger, 2010; Xu *et al.*, 2020).

Superadas las primeras reticencias sobre la adopción de las tecnologías tanto por parte de los intérpretes (Corpas & Duran Muñoz, 2014) como por parte de las limitaciones que presentaban las soluciones tecnológicas existentes para intérpretes (Costa *et al.*, 2014, p. 27), el futuro de la profesión parece asegurado en lo relativo a la tecnología (Fantinouli, 2018, p. 6). En definitiva, la interpretación a distancia o remota (IR), junto con la interpretación asistida por ordenador (IAO), la interpretación automática (IA), y el fuerte desarrollo de herramientas electrónicas de apoyo a la interpretación están propiciando un giro tecnológico considerable en la interpretación (Fantinouli, 2019, 2021). A su vez, la explosión del uso de la inteligencia artificial con el CHAT GPT y el constate flujo de otros recursos abre nuevas vías y retos para experimentar y probar en interpretación.

El proyecto *SHIFT in Orality: Shapping the Interpretes of the Future and of Today* (2018) así lo demuestra. Los resultados del mismo indicaban que la IR – y en particular la interpretación telefónica – era la que mayor nivel de aceptación y desarrollo presentaban en tiempos prepandemia COVID 19. Los datos de la encuesta SHIFT realizada a intérpretes y proveedores de servicios lingüísticos indican que, aunque el 55 % de los encuestados sigue prefiriendo la modalidad tradicional de tipo presencial sobre la telefónica (25 %) o la interpretación por videoconferencia (20 %), la IT muestra un potencial de crecimiento mucho mayor que las otras modalidades.

Tal hecho lo reafirma la investigación de Gaber y Corpas (2021, p. 66–67) cuyos resultados



indican que, en cuanto a la frecuencia de uso de las modalidades de interpretación a distancia en los servicios públicos, la interpretación telefónica figura en primer lugar (92,86 %), seguida de la interpretación por videoconferencia (32,14 %) y, por último, de la interpretación simultánea remota (14,29 %). En este mismo estudio, en cuanto a los contextos donde se realizan los encargos de interpretación a distancia, los porcentajes, en orden decreciente, son los siguientes: atención sanitaria (75,00 %); social y administrativo (67,86 %); legal y judicial (50 %); policial (39,29 %); centros de educación (28,57 %); y otros (25,08 %). Finalmente, las respuestas sobre la formación recibida en las modalidades de IR han sido: IT (67,86 %); interpretación por videoconferencia (3,57 %); interpretación simultánea remota (10,71 %); al tiempo que un 28,57 % de los encuestados no ha recibido formación en ninguna.

2. Interpretación telefónica: escenarios y características

El origen de la IT se sitúa en Australia con la creación en 1974 por parte del gobierno australiano de una línea para emergencias denominada *Emergency Telephone Interpreting Services* con el objetivo de ofrecer asistencia de manera gratuita y en su lengua a la población inmigrante que llegaba. En 1981 se creó un servicio similar en Estados Unidos, *Language Line Services*, primero para servir a la policía de Monterrey; posteriormente como organización no gubernamental nacional con cobertura para ayudar a centros hospitalarios y policía a la hora de atender a ciudadanos extranjeros; y finalmente, debido a su éxito, como un servicio privado controlado por grandes empresas (Kelly, 2008).

En España, la interpretación telefónica lleva décadas siendo un recurso consolidado, administrado por empresas privadas que ofrecen sus servicios principalmente a organismos públicos, aunque también tienen clientes en el sector privado (Luque Martín, 2008). Algunos contextos en los que se suele utilizar esta modalidad de interpretación son: hospitales (sobre todo para urgencias y consultas con especialistas); centros de atención primaria (para consultas y trámites); servicios sociales (como centros de menores o institutos de la mujer); asociaciones u organismos (Cruz Roja o Cáritas, por ejemplo); servicios de asistencia por teléfono como el servicio de urgencias y emergencias sanitarias (061), el servicio de emergencias (112) o el servicio telefónico de información y asesoramiento jurídico (información o trámites con padres extranjeros); comisarías de policía (para trámites o iniciar expedientes mientras llegan los intérpretes presenciales); y empresas (para comunicarse con clientes extranjeros o con otras empresas ubicadas fuera del país). No se halla aún muy consolidado en tribunales y juzgados donde predominan los intérpretes presenciales.

En cuanto a los tipos de llamadas que se producen en la IT, Rosenberg (2007, p. 72–73) clasifica tres tipos: llamada a tres (*three-way telephone conversation*), en la cual cada uno de los participantes se encuentra en una ubicación física diferente; llamada pasando el teléfono (*telephone passing*), en la cual el intérprete se encuentra en un lugar distinto de los usuarios, quienes se pasan el auricular el uno al otro y, por último, las llamadas con manos libres (*speakerphone conversation*), en las cuales el intérprete se encuentra en una ubicación alejada y se comunica con las partes a través de un dispositivo móvil, tipo al que se refiere el presente estudio.

Numerosos estudios dan cuenta de la especificidad de la interpretación telefónica como una



modalidad de interpretación remota tanto por sus ventajas – ahorro de tiempo y dinero, acceso rápido y fácil a intérpretes en idiomas de menor difusión (Ozolins, 2011; Pérez Carrasco, 2021; Skinner et al., 2018; Wang, 2018) – como por los desafíos que plantea – problemas técnicos, falta de indicaciones visuales, posible incomodidad física, protocolos incoherentes o inexistentes, flujo de trabajo impredecible (Lee, 2007; Määttä, 2018; Wang, 2018). Hay también estudios centrados en entornos específicos (Jiménez Castaño, 2015; Taibi, 2015; Wu, 2011) y en el análisis de la comparación de las competencias – generales y específicas – de intérpretes presenciales y/o telefónicos (Brink, 2014; Fernández Pérez, 2015; García Luque, 2009; Gracia García, 2002; Ozolins, 2011; Rosenberg, 2007; Torres Díaz, 2011; Wang, 2018; entre otros autores).

Hlavac (2013, p. 47), por su parte, indica que las principales características que distinguen la IT y que justifican la necesidad de formación específica son:

- Gestión de la conversación y de protocolos de actuación en comparación con la interpretación presencial al no haber contacto visual.
- Uso de los protocolos de confidencialidad y privacidad que deben transmitirse con claridad al no haber información visual o alcance auditivo.
- Establecimiento de la identidad y diferentes papeles asignados en las interacciones multilingües.
- Variación entre el uso de la primera y tercera persona por parte de los interlocutores.
- Mayor número de peticiones de aclaración y repetición debido a cuestiones técnicas o al uso del equipo telefónico por parte de los interlocutores.
- Uso de las diferentes estrategias para hacer frente a solapamientos durante las conversaciones (Hlavac, 2013, p.47).

Fernández Pérez (2015) compara los rasgos diferenciadores de esta modalidad con la interpretación presencial y establece dos categorías: traducir y coordinar. La tarea de traducir conlleva el dominio de destrezas que permitan el trasvase de información de una lengua a la otra (dominio de las lenguas, memoria, toma de notas, terminología, dominio de los elementos prosódicos, utilización de la primera y la tercera persona en la reformulación de los enunciados). La tarea de coordinación, según Fernández Pérez (2015, p. 261), requiere el dominio de destrezas tales como la gestión del inicio del encuentro y de su finalización, la gestión de los turnos de palabra y la realización de interrupciones por parte del intérprete, punto al que dedicaremos más atención en este trabajo.

Pérez Carrasco (2021, p. 118–120), en esa misma línea, destaca como características positivas, en primer lugar, la inmediatez que promete la IT lo cual explica su utilidad en casos de emergencias sanitarias, evitando el tiempo de espera hasta que un intérprete se persone en el lugar y ganándose así un tiempo que podría ser vital en algunos casos. Ello permite que las empresas que gestionan los servicios de IT trabajen con intérpretes profesionales desde su casa y que ofrezcan disponibilidad inmediata las 24 horas del día, repartidos por turnos. En segundo lugar, la utilidad de la IT cuando surge un servicio con lenguas minoritarias, ya que no sería viable contar con intérpretes en plantilla que se ocupen de estos idiomas y pocas instituciones podrían permitirse poner a disposición de los usuarios intérpretes profesionales (no voluntarios) que se encarguen de la multitud de combinaciones lingüísticas existentes menos frecuentes.

Con respecto a las ventajas que la IT proporciona al usuario del servicio, Pérez Carrasco (2021), destaca, al igual que otros investigadores, la imparcialidad y la intimidad que esta proporciona



en casos tan delicados y comprometidos como una urgencia o una consulta médica, la llegada de inmigrantes ilegales a otro país o una llamada a un servicio de asistencia por violencia de género, por poner algunos ejemplos, así como la confidencialidad que el servicio inspira.

Con respecto al intérprete, el primer reto que plantea la IT es la ausencia de información visual, tema en el que existe un consenso generalizado. El segundo reto que plantea la IT es el hecho de que cualquier persona desde cualquier lugar del país puede contar con este servicio. Como indican Fernández y Toledano (2018, p. 234), ello lleva a que el intérprete se enfrente a referencias que le resulten ajenas o desconocidas, por ejemplo, topónimos, nombres propios, servicios o procedimientos habituales en la zona donde se encuentran los interlocutores que realizan la llamada. Así mismo se ve expuesto a un público más heterogéneo y con el que esté menos familiarizado y deberá acostumbrarse a trabajar sin saber de antemano para qué tipo de contexto solicitarán sus servicios.

En definitiva, la IT es una modalidad de interpretación específica con sus peculiaridades (el uso del teléfono como canal de comunicación, la ausencia de comunicación visual debido a la ausencia del intérprete del lugar donde se lleva a cabo la conversación y la inmediatez con la que los intérpretes están disponibles para contextos muy heterogéneos), que exige el dominio de una serie de habilidades específicas que requieren los intérpretes telefónicos y que hacen necesaria una formación específica.

En España, hoy por hoy, la interpretación forma parte de los planes de estudios de diversos grados y másteres que se imparten en numerosas universidades públicas y privadas de nuestro país; sin embargo, la formación específica en interpretación telefónica queda relegada casi de manera exclusiva a las propias empresas que proveen este tipo de servicios (Fernández Pérez, 2017; Pérez Carrasco, 2021, p. 123), las cuales, en ocasiones, colaboran con las propias universidades organizando charlas, cursos o posibilidades de prácticas para traductores telefónicos. Posteriormente, las empresas se encargan de realizar una formación completa sobre esta modalidad a los profesionales que contratan. No obstante, teniendo en cuenta las peculiaridades de esta modalidad, así como su presencia cada vez más consolidada en los servicios de muchos países, entre los que se incluye España, conviene prestar mayor atención a la formación de los futuros profesionales que se dediquen a esta modalidad.

3. El proyecto gestión del inicio del servicio en IT: estudio de caso

3.1 Contextualización del estudio: la conversación e interpretación telefónica

Este trabajo forma parte de una investigación más amplia centrada en el análisis de la interacción entre la operadora de empresas que prestan servicios de IT (OP) y el intérprete (I) para, a partir de los resultados, diseñar acciones formativas en un futuro (I). El estudio que presentamos en estas páginas se limita al análisis de la apertura de la conversación en la combinación lingüística chino- español, si bien las interacciones OP-I se llevan a cabo en español.

Gran parte de estos estudios dedicados a analizar el comportamiento o actuación de los intérpretes telefónicos parten del análisis del discurso de las conversaciones telefónicas. Por ello, en primer lugar, se realiza una breve introducción a modo de contextualización del estudio, sin entrar



en detalles, sobre aquellos elementos principales de la conversación telefónica y las conversaciones telefónicas mediadas por intérprete presencial y en remoto. En segundo lugar, se presenta el estudio de caso, con datos extraídos de conversaciones reales para, a partir de ahí, presentar las conclusiones e implicaciones derivadas de los resultados.

El punto de partida de muchos estudios sobre la conversación telefónica son los trabajos de Sacks et al. (1978) y Schegloff (1979, 2002) sobre llamadas telefónicas con hablantes norteamericanos. Schegloff identificó cuatro secuencias básicas en su corpus de apertura en llamadas a teléfonos fijos:

- a) Toma de contacto-respuesta. Suena el timbre del teléfono seguido de una señal de voz por parte del receptor que indica que el canal de comunicación está abierto;
- b) Identificación-reconocimiento. Las partes se identifican y/o se reconocen mutuamente;
- c) Saludos, que pueden ser producidos por una de las partes o por ambas;
- d) Preguntas iniciales, que pueden constituir en sí mismas el objeto principal de la conversación o pueden ser preliminares que conducen al motivo de la llamada.

Estas cuatro secuencias principales se han utilizado como patrón básico para describir las aperturas de las llamadas telefónicas. Hay autores, Bercelli y Pallotti (2002), Bowles y Pallotti (2004), Pallotti y Varcasia (2008), que añaden un quinto movimiento que denominan "ir al grano", para indicar aquellas acciones generalmente realizadas por la persona que llama, pero a veces también suscitadas y coconstruidas por el receptor en las que se indica y se orienta el motivo de las llamadas de teléfono fijo.

Investigaciones centradas en las aperturas de las conversaciones por teléfono móvil son los trabajos de Arminen (2005), Arminen y Leinonen (2006), Hutchby y Barnett (2005). Arminen (2005) estudia las aperturas en las conversaciones telefónicas en finlandés – fijos y con móviles y concluye que las aperturas de las llamadas a móviles difieren significativamente de las aperturas de llamadas a teléfonos fijos. Subraya que los receptores adoptan una nueva práctica de apertura donde el receptor tiene una llamada, puede ver el nombre y/o el número del emisor. En consecuencia, las respuestas telefónicas se diversifican, pues ya no son respuestas a una llamada neutra o a un protocolo establecido. Arminen (2005) también indica que los patrones de identificación de los interlocutores son también más variables, ya que las llamadas de números desconocidos o que no están registrados no informan al receptor de la llamada. Por lo tanto, la autoidentificación inicial es necesaria a la vez que las personas construyen activamente sus significados en lugar de adaptarse pasivamente a fórmulas rutinarias. La secuencia llamada-respuesta sufre, pues, una serie de cambios sustanciales en las llamadas a móviles.

Cuando a esta secuencia se incorpora un tercer elemento – el intérprete – hablamos ya de IT. La IT comparte características con la interpretación simultánea, así como con la interpretación bilateral, y se trabaja en dos direcciones lingüísticas. En las páginas que siguen, partiendo de estos estudios previos, analizaremos un elemento en la IT: la secuencia de apertura en conversaciones telefónicas mediadas por un intérprete que atiende a la llamada de la operadora con su teléfono móvil.



3.2 Metodología y corpus

El principal objetivo del estudio es investigar los primeros pasos para establecer contacto entre la operadora de una empresa de servicios lingüísticos de telefonía móvil y el intérprete. El estudio sigue una metodología cualitativa, basada en el análisis de conversaciones reales realizadas por los intérpretes de chino y español en una empresa que presta servicios de IT y que por cuestiones de protección de datos no se cita. Los datos se obtuvieron en el periodo 2016–2017. El análisis cualitativo se basa en la grabación y transcripción de 23 conversaciones reales. La elaboración del corpus de conversaciones supuso dos pasos: 1. Solicitar las grabaciones a la empresa de IT, 2. Transcribir y traducir las conversaciones.

Con respecto al primer punto, conforme a la Ley 34/2002 de servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico, así como del Reglamento (UE) 2016/697 (Reglamento general de protección de datos) y la normativa nacional de Protección de Datos de carácter personal, se firmó un Acuerdo de protección de Datos con la empresa que facilitó los materiales por los que se eliminarían todos los datos que permitiesen de algún modo identificar a las personas. Con respecto a la transcripción, únicamente se ha mantenido el texto, sin reflejar elementos paralingüísticos. La solicitud del servicio de interpretación responde a llamadas relacionadas con la asistencia en carretera. El cliente ha tenido una avería y llama al servicio de atención en carretera de su seguro, el cual le pone en contacto con la empresa que proporciona el intérprete. Para cada ejemplo se menciona la conversación de la que procede. Para más información sobre la metodología consultar Valero-Garcés y Li (2022). El tamaño del corpus es relativamente pequeño, lo cual plantea problemas de generalización, y hay que ser muy cauteloso a la hora de hacer afirmaciones generales, no obstante, puede ser útil para conseguir uno de los objetivos planteados: utilizar datos reales para diseñar acciones formativas *ad hoc*.

En las páginas que siguen se analizan las principales diferencias entre las aperturas de llamadas de teléfonos fijos y móviles, y más concretamente las llamadas a móviles de un servicio de interpretación telefónica en la toma de contacto de la operadora y con el intérprete antes de pasar a prestar el servicio al cliente. Se busca identificar las dificultades o cambios con respecto a la interpretación presencial en la apertura de la conversación entre la operadora y el intérprete. Es decir, como se gestiona el inicio de la conversación.

3.3 Gestión del movimiento de apertura en IT: estructura y análisis

La gestión del inicio consta de varios movimientos, que partiendo de los estudios de Sacks y Schegloff y estudios posteriores citados (Pallotti & Varcasia, 2008), identificamos como: a) Toma de contacto; b) Identificación; c) Saludos; d) Disponibilidad; e) Motivo de la llamada. En lo que sigue ilustraremos cada uno de estos movimientos con extractos de las conversaciones reales de nuestro corpus. Conviene aclarar que en el punto d (Disponibilidad) se asume la disponibilidad del intérprete por lo cual no hay elementos sobre este movimiento en nuestro corpus. Los nombres y números de código son ficticios para asegurar la privacidad

3.3.1 Toma de contacto



De las 23 conversaciones, el contacto se indica con “Hola” en 10 veces; “Buenas tardes” en 5; “Buenos días” en 5 y “¿sí?” en 3. Sin embargo, observamos que el resto de las conversaciones, de esas 23, en 7 conversaciones los intérpretes en su primera intervención en el mismo turno añaden la identificación, tal y como se ve en los siguientes ejemplos:

Extracto 1 (Conversación 1): (I: Intérprete; O: Operadora, de aquí en adelante)

I. I: *Hola. Soy intérprete con número 7134. ¿En qué puedo ayudarle?*

Extracto 2 (Conversación 2):

I: *Hola. Buenas tardes. Soy Jing, intérprete con número 7135. ¿En qué puedo ayudarle?*

Extracto 3 (Conversación 6).

I: *Hola. Soy Mu, intérprete de chino con código 7138*

Otras especificidades de este movimiento son las siguientes: 4 conversaciones de 23 muestran en ese primer turno su disponibilidad y añaden además preguntas como hemos visto en los Extracto 1 y 2, o vemos en el siguiente extracto (Extracto 4):

Extracto 4 (Conversación 16):

I: *Hola, soy intérprete 0124, ¿en qué puedo ayudarle?*

Además, hay 5 conversaciones que se inician con un *¿sí?* en tono interrogativo y 2 en las que, en ese primer turno de toma de contacto, el intérprete añade ya el protocolo de actuación del profesional (Extracto 5):

Extracto 5 (Conversación 18)

I: *Buenas tardes. Soy intérprete de chino con código 7433. Voy a traducir todo lo que diga de forma fiel, neutral y confidencial. Por favor, haga pausas para permitir la interpretación.*

Por otro lado, este primer turno o toma de contacto es iniciado en 3 ocasiones por la operadora en lugar de por el intérprete como ocurre habitualmente, utilizando diferentes fórmulas según se ve en los siguientes ejemplos:

Extracto 6 (Conversación 6)

I. O: *Buenas tardes. Soy María ¿Con quién hablo, por favor?*

Extracto 7 (Conversación 6)

I. O: *Hola. Buenas tardes.*

Extracto 8 (Conversación 7)

I. O: *¿Hola? Mi nombre es María. Tu nombre compañero, ¿es Lu?*



En resumen, variedad de formas de toma de contacto, brevedad y unión de varios de los movimientos que suelen darse en una conversación telefónica estándar.

3.3.2 Identificación

El segundo elemento tras la toma de contacto es la identificación. En las 23 conversaciones, 13 personas se identifican con nombre y código asignado por el servicio de interpretación telefónica para el que trabajan y las demás (10) lo hacen solo con el número. Como ya se ha indicado, de las 23 conversaciones, 7 intérpretes se identifican en el primer turno al establecer contacto. Y de estos 7, 3 dicen solo el código de identificación (Extracto 1) y 4 se identifican con el código y el nombre (Extracto 9 y 10 a continuación). El resto lo hace en la segunda intervención del intérprete y a excepción de un caso, dicen nombre y código.

Extracto 9 (Conversación 19)

1. I: *¿Sí? Buenas tardes*
2. O: *Buenas tardes, soy María*
3. I: *Hola, soy Jing, mi número es 231. Voy a ... (Interrupción por la operadora)*

Extracto 10 (Conversación 4)

- 1 O: *Buenas tardes. Soy María. ¿Con quién hablo, por favor?*
- 2 I: *Sí, soy Meng, mi nombre es Meng. Mi número es 7081*
- 3 O: *7081, de acuerdo.*

De nuevo, observamos diferentes modos o combinaciones para identificarse, si bien en todos los casos se indica el código, siguiendo el método de identificación que la empresa proporciona a sus intérpretes.

3.3.3 Saludos

El tercer movimiento en la gestión del inicio son los saludos. Sin embargo, como hemos visto en los ejemplos anteriores, la fórmula del saludo suele servir como elemento introductorio en la primera intervención, de modo que dicha forma condensa diversas funciones y tras la identificación se pasa directamente al motivo de la llamada. Si analizamos los elementos considerados como saludos, es decir, “Hola, “buenos días” o “buenas tardes” que cumplen esa función, en 20 ocasiones las inicia el intérprete, y en 14 casos la operadora responde con un saludo similar. Es decir, se producen 14 secuencias completas de saludos, y en 9 ocasiones no se produce una secuencia completa de saludo y la fórmula utilizada es más un elemento de toma de contacto. En tres ocasiones la operadora pasa directamente al motivo de la llamada como vemos en los Extractos 11 y 12:

Extracto 11 (Conversación 3)

1. I: *Buenas tardes. Meng, de chino, con código de 7133.*



2 O: *Tenemos que hablar con un cliente en línea para ver si necesita asistencia que te confirme la matrícula, ¿vale?*

Extracto 12 (Conversación 9)

1. I: *Hola. Soy intérprete con número 7134.*
2. O: *Tengo un cliente que pide hablar en chino que necesitamos saber dónde está su coche, la dirección y donde está el taller. Creo es eso que lo quiere decir.*
3. I: *Vale.*
4. O: *Te pongo en conferencia. Listo.*

Ocurre también, como en el ejemplo anterior, que en el caso en que sea el intérprete el que responda al saludo, al ser la operadora la que inicia la conversación y el saludo, en dos ocasiones el intérprete no siempre devuelve el saludo (Extracto 13) y en otra responde con el mismo saludo (Extracto 14) (“hola”), como vemos en los ejemplos siguientes (Extractos 13 y 14):

Extracto 13 (Conversación 4)

1. O: *Buenas tardes. Soy María. ¿Con quién hablo, por favor?*
2. I: *Sí, soy Jing, mi nombre es Jing. Mi número es 7081.*

Extracto 14 (conversación 6)

1. O: *Hola. Buenas tardes.*
2. I: *Hola, soy Jing. Con número 7134.*

En resumen, de nuevo variedad de fórmulas de saludo, con funciones que van más allá del simple saludo y que son iniciadores de conversaciones.

3.3.4 Motivo de la llamada

Según la estructura de conversaciones telefónicas que sirve de base a este estudio, tras los saludos sigue alguna información preliminar o contextualización del caso. En este estudio sobre IT en la fase inicial de la conversación entre la operadora e intérprete se suele pasar directamente a exponer el motivo de la llamada, y formular la pregunta de lo que se necesita antes de pasar el/la intérprete al cliente y así ganar tiempo. Por lo general no hay contexto y la operadora suele empezar con el motivo de la llamada sin dar información contextual. Ello ocurre en 15 conversaciones (más del 50 %) de 23, y en las 14 conversaciones restantes el intérprete no responde a una llamada de asistencia en carretera y solo en 7 conversaciones se da información como se ve en los siguientes ejemplos (Extractos 15 y 16):

Extracto 15 (Conversación 3)

1. I: *Buenas tardes. Meng de chino con código de 7133.*
2. O: *Tenemos que hablar con un cliente en línea para ver si necesita asistencia que te confirme la matrícula, ¿vale?*



3. I: *Sí. Me puede dejar ... (La operadora interrumpe al I)*
4. O: *Ya puedes hablar*
5. I: *Hola.*

Extracto 16 (Conversación 6)

1. O: *Hola. Buenas tardes.*
2. I: *Hola, soy Ling. Con número 7134.*
3. O: *Vale. Soy María. Necesito que me ayude de intérprete para un cliente. Le han robado el bolso y demás, se encuentra en la comisaría, ¿vale? Necesito que le preguntes la calle donde se encuentra el coche y si necesitan otro coche de reemplazo, ¿vale?*
4. I: *Vale. Pero usted ha dicho que se ha robado algo que está en la comisaría.*
5. O: *Sí, están en la comisaría porque les han robado el bolso con la llave del coche dentro. Ya puedes hablar.*

En este caso (Extracto 16), la operadora le da información en la segunda intervención y el intérprete busca una aclaración que la operadora le da y en el mismo turno le indica al intérprete que ya puede hablar, sin darle tiempo para confirmar que lo ha entendido o si hay alguna otra pregunta.

En otra ocasión (Extracto 17) la conversación entre las dos partes no termina de un modo tan brusco y hay intercambio de turnos para conseguir más información y asegurar un buen trabajo del intérprete, como se ve en el ejemplo siguiente donde la operadora tras establecer el contacto, dice directamente lo que necesitan (Extracto 17).

Extracto 17 (Conversación 7)

1. O: *¿Hola? Mi nombre es María. Tu nombre compañero, ¿es Lu?*
2. I: *Sí, mi nombre Lu y mi número es 7081.*
3. O: *Vale. Te voy a poner en conferencia. Necesitamos la matrícula, lo de siempre, la habitual, ¿vale? Gracias.*
4. I: *¿Qué es lo que tengo que preguntar a esa persona?*
5. O: *Tienes que preguntarle la matrícula del vehículo en el primer lugar, ¿vale? Lo que ocurre si no arranca el vehículo, y donde se encuentra, XXX no te preocupes, yo te intervengo.*
6. I: *Vale.*
7. O: *Ya pueden hablar.*

En total hay solo 7 casos en los que la operadora, tras el saludo, da información de la situación antes de indicar lo que necesita e ir directamente al motivo de la llamada, como se ve en el ejemplo siguiente (Extracto 18):

Extracto 18 (Conversación 20):

1. I: *¿Sí? Buenas tardes.*
2. O: *Buenas tardes, soy María*
3. I: *Hola, soy Ling, mi número es 6544. Voy a... (Interrumpida por la operadora)*



4. O: *Sí bueno; tengo una llamada, no sé por dónde me entra ni nada, necesito que le preguntes por favor la matrícula en primer lugar, y que me la digas para que yo pueda seguir trabajando y ya luego te pregunto más datos. ¿Vale?*

5. I: *Sí, vale, vale.*

6. I: *Ya puedes hablar, Ling.*

En este caso observamos además que la urgencia de la llamada hace que sea la operadora la que interrumpa al intérprete.

Hay un caso en el que la intérprete, siguiendo la estructura habitual en conversaciones presenciales, indica cuál es su función y verbaliza el protocolo en este movimiento inicial como se ve en el siguiente ejemplo (Extracto 19):

Extracto 19 (Conversación 21)

1. I: *Hola, buenas tardes.*

2. O: *Hola, soy de Interphone (nombre ficticio).*

3. I: *Hola, soy Ling. Mi número es 7433. Voy a traducir todo lo que diga de forma fiel, neutral y confidencial. Por favor, haga pausas para permitir la interpretación. ¿Me está escuchando?*

4. O: *Vale, sí, mire tengo un cliente en línea que ha tenido un accidente con un vehículo de alquiler ¿vale? La matrícula la tengo. Necesito que te diga por favor el número de contrato, el nombre del cliente. Anótese si quiere lo que hay que preguntarle.*

5. I: *Vale.*

En esta actuación cabría precisar que hay un cierto malentendido inicial porque la intérprete cree hablar directamente con el/la cliente, lo cual no es el caso y por ello empieza a recitar el protocolo.

En general, el primer movimiento de apertura de la conversación suele terminar con el paso de la conexión de la operadora al intérprete y anunciar que ya pueden hablar con el cliente. Las frases que suelen repetirse para dar paso a esa conexión intérprete–cliente son, como ya hemos visto en ejemplos anteriores, y lo porcentajes de uso se exponen en la tabla siguiente (Tabla 1: Conexión OP-I).

Tabla 1: Conexión OP-I

Paso conexión de la operadora al intérprete	Número de veces utilizado
“Ya puedes hablar”	10
“Dame un momento, por favor”	3
“Pregúntale si te está escuchado	3
“Vale, un segundo”	2
“Empezamos. Estamos en conferencia”, en 2 ocasiones.	2
“Te pongo con ellos”,	1
“Listo”	1

Fuente: Autora (2024)



[Descripción] Como se menciona en el texto [Fin de la descripción].

El análisis muestra que no todas estas frases tienen la función de señalar al intérprete que ya puede empezar a trabajar. Hay frases que constituyen instituciones específicas y que cumplen una función diferente. El siguiente paso es una segunda apertura entre el intérprete y el usuario, tema que escapa a este artículo.

Otros elementos que cabe considerar en este movimiento de apertura inicial entre la operadora de la empresa y el intérprete es la gestión del tiempo. En las 23 conversaciones, solo en dos se producen interrupciones, una por parte de la operadora que interrumpe al intérprete y otra por parte del intérprete para solicitar más información (Extractos 9 y 15). El uso de “tú” o “usted” en las relaciones entre operadora e intérprete ha sido también objeto de estudios (Fernández Pérez, 2015). En nuestro corpus hay fluctuación y una mayor tendencia al uso de “usted”. Así la operadora dice en 7 veces de 23 al dirigirse al intérprete: “Ya puedes hablar” y en los demás casos (16): “Ya pueden hablar”.

4. Discusión

El estudio de la gestión del inicio del servicio en una conversación telefónica sirve para obtener información por parte del intérprete sobre diversos factores tanto textuales como extratextuales del encuentro. Es por ello una destreza que hay que practicar. El momento de averiguar el lugar donde se produce, el motivo que lo origina, así como datos sobre los participantes en el mismo, lo cual conforma lo que en IT se denomina *briefing* humano. El intérprete también debe informarse acerca del tipo de dispositivo con el que se efectúa la llamada (manos libres, doble auricular, teléfono fijo o móvil) para poder indicar a los usuarios de qué modo se sucederán los turnos de palabra y anticipar posibles dificultades técnicas o lo que se conoce como *briefing* técnico (Fernández Pérez, 2015, p. 266–267). La dificultad de recabar estos datos radica en el propio funcionamiento del servicio.

En nuestro estudio, el intérprete trabaja para una agencia que proporciona IT. Cuando se produce una llamada, la empresa proveedora de IT conecta directamente al intérprete con la persona que demanda el servicio, en este caso, asistencia en carretera. Por regla general, el intérprete telefónico desconoce de qué entidad procede la llamada, por lo que la primera dificultad a la que se enfrenta el intérprete es la de contextualizar el encuentro para recabar la información de ambos tipos de *briefing* lo antes posible, durante las primeras intervenciones, de modo que el encuentro no se prolongue innecesariamente.

El análisis de la gestión inicial en español del encuentro en llamadas de la operadora a intérpretes chino-español en nuestro estudio de caso revela lo siguiente: tras la llamada de la operadora, es decir, cuando suena el teléfono, la persona que está al otro lado de la línea coge el teléfono y empieza a hablar. Estas primeras palabras de interacción son cruciales y suelen incluir varios movimientos a la vez que se empiezan a definir las identidades. El receptor puede limitarse a mostrar que el canal de comunicación está abierto y que la conversación puede continuar. Sin embargo, es frecuente que en el primer turno del receptor se produzcan otros movimientos, como saludos, autoidentificación, ofrecimientos de disponibilidad y/o invitaciones a la persona que llama



para que exprese el motivo de la llamada. Esta agrupación de movimientos en el primer turno es meramente funcional. El receptor responde resolviendo todos los asuntos que deben tratarse en la apertura y pasando rápidamente al núcleo de la llamada telefónica, el "asunto en cuestión".

En ese sentido se observa que, en los primeros turnos, los movimientos se comprimen mucho más y, una de las razones es, sin duda, que se trata de un servicio de IT especializada en asistencia en carretera – como es el caso de las conversaciones de nuestro corpus – y que además la operadora de la empresa que presta el servicio ya conoce a los intérpretes y llama específicamente a los que necesita y cuenta con su disponibilidad de antemano.

En definitiva, los resultados coinciden con análisis anteriores realizados sobre conversaciones de IT para mostrar de qué modo la fase de apertura se modifica cuando un intérprete participa en la conversación en comparación con una llamada monolingüe en la que no es necesaria la presencia de un tercer elemento – el intérprete – y hay una conexión directa entre operadora y cliente. Según nuestros datos, un aspecto que distingue las llamadas interpretadas de las que no tienen intérprete en los primeros pasos de la conversación es que la operadora (además del usuario) actúa como usuario que necesita un servicio de interpretación. Por su parte, el intérprete actúa como un proveedor de servicios que se autoidentifica en la apertura. La operadora no puede entender al interlocutor al que tiene que prestar un servicio y, por tanto, se convierte ella misma en usuaria del servicio de interpretación al solicitar la ayuda del intérprete. Ocurre también que tras el primer contacto o inmediatamente tras la identificación, la operadora acuerda con el intérprete cómo compartir la llamada, informando a este último de que va a ponerle en contacto con la persona que llama y de que ésta habla chino.

En ocasiones, antes de esa información, la operadora puede comprobar que ha llamado al intérprete para el idioma correcto, hecho que no ocurre en las llamadas monolingües. Es decir, se trata de turnos con contenido procedimental en los que la operadora y el intérprete se ponen de acuerdo sobre cómo proceder antes de proseguir con la llamada.

5. Conclusiones e implicaciones para la formación

Teniendo en cuenta el tamaño relativamente pequeño del corpus de conversaciones reales de IT, es posible afirmar de forma preliminar que en la fase de apertura se observa una gestión compartida de la información entre el intérprete y la operadora, y que ambos toman iniciativas discursivas que van más allá del protocolo establecido. En este sentido, la operadora indica al intérprete qué tipo de información necesita y el intérprete se encarga de dársela de la forma que considere más eficaz o, a la inversa, la operadora comunica al intérprete la información que solicita del mismo modo.

Esta cooperación, ya en la primera fase de inicio de la conversación, cumple eficazmente los objetivos de la llamada de servicio telefónico, optimizándola o agilizándola mediante la reducción del número de turnos necesarios con el fin de obtener la información necesaria para responder a la solicitud de la persona que llama.

La operadora, en estas situaciones, además de estar formada, debe estar dispuesta a conceder al intérprete cierta libertad de acción, tal y como indica Amato (2020). De este modo, el intérprete, en lugar de ser un mal necesario, como a veces se percibe esta figura profesional, se



convierte en un verdadero facilitador de la comunicación que puede ayudar a acelerar y resolver el problema.

De estos resultados pueden extraerse varias implicaciones prácticas. La primera es que, aunque las aperturas de las llamadas telefónicas parecen a primera vista una rutina relativamente sencilla e invariable, en realidad hay variación en la forma en que se realizan cuando se trata de conversaciones telefónicas a móviles. No se puede determinar a priori la tarea aparentemente simple y sencilla de abrir una llamada telefónica ya que el resultado siempre se coconstruye con el otro interlocutor y es sensible a diversas variables contextuales. Adquirir esta destreza requiere sin duda práctica y experiencia.

Los resultados obtenidos de secuencias de conversaciones reales pueden influir en los programas de formación de intérpretes telefónicos de varias maneras. En primer lugar, hay que reconocer el hecho de que no existe una forma estándar de responder al teléfono. Incluso un patrón relativamente extendido – identificar el lugar y saludar – se realiza de forma diferente. De ahí la dudosa validez de los programas de formación basados en interpretaciones literales y la necesidad de trabajar con materiales auténticos. Ahora bien, esto supone una dificultad añadida a la hora de obtener dichos materiales debido a las leyes de protección de datos y también a ciertas reticencias por parte de los sujetos objeto de estudio (proveedores de servicios, clientes, intérpretes) para permitir la obtención de dichos materiales.

En segundo lugar, la apertura de una llamada telefónica no es más que un pequeño ritual comunicativo de la vida cotidiana profesional, aunque frecuente e importante. Son muchos los rituales similares que muestran esa variación en encuentros monolingües y sin duda más aun en encuentros multilingües y multiculturales, y sería prácticamente imposible ofrecer una formación en profundidad para cada uno de ellos. Sin embargo, tomar casos concretos de llamadas de IT auténticas y desentrañar toda su complejidad podría ser una forma de sensibilizar tanto a los proveedores de servicios de IT como a los usuarios e intérpretes sobre los pequeños detalles de la variación transcultural de los rituales comunicativos, aspecto por investigar en el futuro.

En tercer lugar, nuestro análisis ha revelado variedad de inicios de conversación, aun considerando que la empresa enseña un protocolo. Sin embargo, el protocolo no resuelve todos los problemas y menos en situaciones tan diversas. Ello revela alguna de las principales dificultades para el intérprete: la imposibilidad de prepararse sobre el tema específico de la convocatoria y la forma de reaccionar a las preguntas de la operadora, lo cual requiere agilidad y buen dominio de la lengua entre otras estrategias que cabe tener en cuenta en la formación del intérprete telefónico.

En cuarto lugar, otra de las dificultades observadas es la falta de tiempo para que el intérprete se presente por prisas o impaciencia. La recomendación en estos casos es potenciar la escucha activa y el dominio de los elementos prosódicos, de manera que se aproveche cualquier micro pausa para intervenir y desde luego conocer los protocolos de la IT y aplicar el sentido común para adaptar la presentación al tiempo disponible como apunta Fernández Pérez (2015).

En resumen, el uso de simulaciones en clase como estrategia metodológica es un recurso utilizado con frecuencia en la formación de intérpretes, pero como apunta Fernández Pérez (2015, p. 273):

En todo caso, para formar a intérpretes telefónicos no bastará con modificar ligeramente los ejercicios de simulacro pensados para la interpretación bilateral presencial, sino que



deberán diseñarse de acuerdo con las especificidades de la IT, que van más allá de la ausencia de información visual.

La IT es hoy por hoy un medio de comunicación habitual y cada vez más frecuente en las interacciones interpretadas. Hlavac (2013, p. 47) se expresa en los mismos términos que Fernández Pérez cuando indica que la interpretación telefónica requiere protocolos particulares, se basa en diferentes entradas y salidas orales/auditivas del intérprete en ausencia de información visual, requiere controles adicionales de todos los participantes en términos de confidencialidad, y tiene diferentes dinámicas interpersonales y de gestión del estrés para negociar tanto el discurso de origen en conversaciones cara a cara como en las mediadas por un intérprete y sin olvidar las características técnicas.

Y concluye:

El aumento de la popularidad y la frecuencia de la comunicación a distancia, la velocidad y la disponibilidad de Internet de banda ancha, así como la creciente familiaridad con la tecnología audiovisual probablemente acelerarán la provisión y la demanda de interpretación remota. Se insta, por ello, a las entidades de formación y evaluación que deseen afirmar que sus normas reflejan y son representativas de la práctica de la interpretación a que consideren la inclusión de la interpretación remota dentro de sus estándares de referencia (Hlavac 2013, p. 47, mi traducción¹).

En resumen, dadas las particularidades de esta modalidad y la demanda al alza que existe de la misma se recomienda la inclusión de la IT en planes de formación para intérpretes, bien sea de manera exclusiva (enfocando una asignatura, un curso, un taller o una serie de sesiones) o bien como parte de otras asignaturas o programas dedicados a la interpretación. Esa inclusión de la IT en los programas formativos favorecerá su promoción y, por consiguiente, su reconocimiento como una posible salida profesional cada vez más demandada en el mercado tanto nacional como internacional gracias a sus múltiples ventajas en una sociedad que tiende a buscar opciones siempre económicas e inmediatas.

Dentro de la investigación, y considerando lo limitado del estudio que presentamos, sería conveniente seguir analizando las dificultades con las que se encuentran los intérpretes telefónicos y cómo van transformándose a la vez que estos ganan mayor experiencia profesional.

Referencias

- Amato, A. A. M. (2018). Telephone Interpreting: Challenges and Solutions: Some Paradigmatic Examples. In A. A. M. Amato, N. Spinolo, & M. J. G. Rodríguez (Eds.), *Handbook of Remote Interpreting* (pp. 79–101). Università di Bologna.
- Amato, A. A. M. (2020). Interpreting on the phone: interpreter's participation in healthcare and medical emergency service calls. *InTRAlinea: online translation journal*, (Special ed.). <http://www.intralinea.org/specials/article/2519>

¹ “The increased popularity and frequency of remote communication, the speed and availability of broadband Internet, and increasing familiarity with audiovisual technology are likely to accelerate provision and demand for remote interpreting. Those training and testing entities that wish to claim that their standards are reflective and representative of interpreting practice are urged to consider inclusion of remote interpreting as a performance component of their benchmark standards” (Hlavac, 2013, p. 47).



- Andres, D., & Falk, S. (2009). Remote and telephone interpreting. In D. Andres & S. Pollabauer (Eds.), *Spürst Du wie der Bauch rauf runter? / Is everything all topsy turvy in your tummy?: Fachdolmetschen im Gesundheitsbereich / Health Care Interpreting* (pp. 9–27). Martin Meidenbauer.
- Arminen, I. (2005). Sequential order and sequence structure: The case of incommensurable studies on mobile phone calls. *Discourse Studies*, 7(6), 649–662. <https://doi.org/10.1177/1461445605055421>
- Arminen, I., & Leinonen, M. (2006). Mobile phone call openings: Tailoring answers to personalized summonses. *Discourse Studies*, 8(3), 339–368. <https://doi.org/10.1177/146144560606179>
- Bercelli, F., & Pallotti, G. (2002). Conversazioni telefoniche. In C. Bazzanella (Ed.), *Sul dialogo: Contesti e forme di interazione verbale* (pp. 177–192). Guerini.
- Bowles, H., & Pallotti, G. (2004). Conversation analysis of opening sequences of telephone calls to bookstores in English and Italian. *Textus*, 17(1), 63–88.
- Braun, S., & Taylor, J. (2012). Video-mediated interpreting: An overview of current practice and research. In S. Braun & J. Taylor (Eds.), *Videoconference and remote interpreting in legal proceedings* (pp. 33–68). Intersentia.
- Braun, S. (2015). Remote interpreting. In F. Pöchhacker (Ed.), *Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies* (pp. 346–348). Routledge.
- Brink, E. K. (2014). An exploratory study on telephone interpreting in the Western Cape healthcare sector. [Trabajo de fin de máster]. Stellenbosch University. <http://hdl.handle.net/10019.1/95873>
- Costa, H., Corpas Pastor, G., & Duran Muñoz, I. (2014). Technology Assisted Interpreting. *Multilingual*, 143, 27–32.
- Fantinuoli, C. (2019). The technological turn in interpreting: challenges that lie ahead. In W. Baur & F. Mayer (Eds.), *Übersetzen und Dolmetschen 4.0: Neue Wege im digitalen Zeitalter / Translating and Interpreting 4.0: New Ways in the Digital Age* (pp. 334–354). BDÜ Fachverlag.
- Fantinuoli, C. (2021). Conference interpreting and new technologies. In M. Albl-Mikasa & E. Tiselius (Eds.), *Routledge Handbook of Conference Interpreting*. Routledge.
- Fernandez Pérez, M. (2015). Designing role-play models for Telephone interpreting training. *MONTI. Monografías de Traducción e Interpretación*, (Special Issue 2), 1–19. <https://doi.org/10.6035/MonTI.2015.ne2.10>
- Fernández Pérez, M., & Toledano Buendia, C. (2018). Contextualisation in telephone interpreting. *Quaderns. Revista de Traducció*, 25, 231–244.
- Gaber, M., & Corpas, G. (2021). Las tecnologías de interpretación a distancia en los servicios públicos: uso e impacto. In E. Postigo Pinazo (Ed.), *Interpreting in a Changing World: New Scenarios, Technologies, Training Challenges and Vulnerable Groups* (pp. 66–67). Peter Lang.
- García Luque, F. (2009). La interpretación telefónica en el ámbito sanitario: realidad social y reto pedagógico. *REDIT: Revista electrónica de didáctica de la traducción y la interpretación*, (3), 18–30. <https://doi.org/10.24310/REDIT.2009.v0i3.1920>
- Gracia-García, R. (2002). Telephone interpreting: a review of pros and cons. In S. Brennan (Ed.), *Actas de la 43ª Conferencia Anual* (pp. 195–216). American Translators Association.
- Hlavac, J. (2013). Should interpreters be trained and tested in telephone and video-link interpreting? Responses from practitioners and examiners. *International Journal of Interpreter Education*, 5(1), 34–50.
- Hutchby, I., & Barnett, S. (2005). Aspects of the sequential organization of mobile phone conversation. *Discourse Studies*, 7, 147–171. <https://doi.org/10.1177/1461445605050364>
- Jiménez Castaño, A. J. (2015). *La interpretación telefónica en los servicios públicos*. [Trabajo de fin de máster]. Universidad Autónoma de Barcelona. <https://core.ac.uk/download/pdf/78534825.pdf>



- Kelly, N. (2008). *Telephone Interpreting: A Comprehensive Guide to the Profession*. Trafford Publishing.
- Lee, J. (2007). Telephone Interpreting Seen from the Interpreters' Perspective. *Interpreting*, 9(2), 231–252. <https://doi.org/10.1075/intp.9.2.05lee>
- Luque Martín, M. (2008). La interpretación telefónica en España. *Hermēneus. Revista de Traducción e Interpretación*, 10, 256–256.
- Määttä, S. (2018). Accuracy in telephone interpreting: the case of French as a lingua franca in Finland. *The Interpreters' Newsletter*, 23, 1–17. <http://10.0.51.81/2421-714X/22396>
- Masland, M. L., Lou, C., & Snowden, L. (2010). Use of Communication Technologies to Cost-Effectively Increase the Availability of Interpretation Services in Healthcare Settings. *Telemedicine Journal and e-Health*, 16(7), 739–745. <https://doi.org/10.1089/tmj.2009.0186>
- Mouzourakis, P. (2006). Remote interpreting: a technical perspective on recent experiments. *Interpreting*, 8, 45–66. <https://doi.org/10.1075/intp.8.1.04mou>
- Ozolins, U. (2011). Telephone interpreting: Understanding practice and identifying research needs. *International Journal for Translation and Interpreting Research*, 3(1), 33–47.
- Pallotti, G., & Varcasia, C. (2008). Service telephone call openings: a comparative study on five European languages. *Journal of Intercultural Communication*, 8(2), 1–25. <https://doi.org/10.36923/jicc.v8i2.463>
- Pérez Carrasco, M. (2021). La interpretación telefónica: estrategias para optimizar las competencias del intérprete. In E. Postigo Pinazo (Ed.), *Interpreting in a Changing World: New Scenarios, Technologies, Training Challenges and Vulnerable Groups* (pp. 111–131). Peter Lang.
- Rosenberg, B. (2007). A Data Driven Analysis of Telephone Interpreting. In C. Wadensjö, B. Englund-Dimitrova & A. Nilsson (Eds.), *Proceedings of the 2nd International Conference on Interpreting Legal Proceedings* (pp. 65–76). John Benjamins.
- Roziner, I., & Shlesinger, M. (2010). Much ado about something remote: Stress and performance in remote interpreting. *Interpreting*, 12(2), 214–247. <https://doi.org/10.1075/intp.12.2.05roz>
- Sacks, H., Schegloff, E., & Jefferson, G. (1978). A Simplest Systematics for the Organization of Turn Taking for Conversation. In J. Schenkein (Ed.), *Studies in the Organization of Conversational Interaction* (pp. 7-55). Academic Press.
- Schegloff, E. A. (1979). Identification and Recognition in Telephone Conversation Openings. In G. Psathas (Ed.), *Everyday Language: Studies in Ethnomethodology* (pp. 23–78). Irvington.
- Schegloff, E. A. (2002). Reflections on Research on Telephone Conversation: Issues of Cross-Cultural Scope and Scholarly Exchange, Interactional Import and Consequences. In L. K. Kwong & T. Pavlidou (Eds.), *Telephone Calls: Unity and Diversity in Conversational Structure Across Languages and Cultures* (pp. 249–281). John Benjamins.
- SHIFT. (2018). IO3 Remote Interpreting Services: Future or Present? Results of A Market Survey in Italy, Spain and the United Kingdom. *SHIFT in Orality Newsletter*, (2), 1–314.
- Skinner, R., Napier, J., & Braun, S. (2018). Mapping of the Field. In R. Skinner, J. Napier, & S. Braun (Eds.), *Here or There: Research on Interpreting Via Video Link* (pp. 11–35). Gallaudet University Press. <https://doi.org/10.2307/j.ctv2rh2bs3>
- Taibi, M. (2015). El intérprete en los servicios públicos, entre la primera y la tercera persona. *Tonos digitales: Revista de estudios filológicos*, 28, 1–19.
- Torres Díaz, G. (2011). La interpretación telefónica. El intérprete como coordinador: estudio de unas interacciones telefónicas. *Mutatis Mutandis: Revista Latinoamericana de Traducción*, 7(2), 401–417.
- Valero-Garcés, C. (2018). TISP y tecnología: Retos en la era digital. In C. Valero-Garcés (Ed.), *TISP y Tecnología: Retos en la era digital* (pp. 1–12). Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alcalá.

- Valero-Garcés, C., & Li, J. (2022). La interpretación telefónica y presencial chino-español: Estudio de caso. *Pragmalingüística*, 30, 463–482. <https://doi.org/10.25267/Pragmalinguistica.2022.i30.22>
- Wang, J. (2018). It keeps me on my toes: Interpreters' perceptions of challenges in telephone interpreting and their coping strategies. *Target*, 30(3), 430–462. <https://doi.org/10.1075/target.17012.wan>
- Xu, H., Hale, S., & Stern, L. (2020). Telephone interpreting in lawyer-client interviews: An observational study. *Translation and Interpreting*, 12(1). <https://doi.org/10.12807/ti.112201.2020.a02>

Notas

Contribución de autoría

Concepción y elaboración del manuscrito: C. Valero-Garcés

Recolección de datos: C. Valero-Garcés

Análisis de datos: C. Valero-Garcés

Discusión y resultados: C. Valero-Garcés

Revisión y aprobación: C. Valero-Garcés

Datos de la investigación

No se aplica.

Financiación

Este estudio ha sido posible gracias al proyecto. Análisis de Ataques contra la Imagen en Interpretación Telefónica. CM/JIN/2019-040, Comunidad Autónoma de Madrid.

Derechos de uso de imagen

No se aplica.

Aprobación de comité de ética en investigación

No se aplica.

Conflicto de intereses

No se aplica.

Declaración de disponibilidad de datos de investigación

Los datos de esta investigación, que no están expresados en este trabajo, podrán ser proporcionados por el/los autor(es) bajo solicitud.

Licencia de uso

Los autores ceden a *Cadernos de Tradução* los derechos exclusivos de primera publicación, con el trabajo simultáneamente licenciado bajo la [Licencia Creative Commons](#) Atribución 4.0 Internacional (CC BY). Esta licencia permite a terceros remezclar, adaptar y crear a partir del trabajo publicado, otorgando el crédito adecuado de autoría y publicación inicial en esta revista. Los autores están autorizados a celebrar contratos adicionales por separado para distribuir de manera no exclusiva la versión del trabajo publicado en esta revista (por ejemplo, publicarlo en un repositorio institucional, en un sitio web personal, en redes sociales académicas, realizar una traducción o republicar el trabajo como un capítulo de libro), siempre y cuando se reconozca la autoría y la publicación inicial en esta revista.

Publisher

Cadernos de Tradução es una publicación del Programa de Posgrado en Estudios de Traducción de la Universidad Federal de Santa Catarina. La revista *Cadernos de Tradução* está alojada en el [Portal de Periódicos UFSC](#). Las ideas expresadas en este artículo son responsabilidad de sus autores y no representan necesariamente la opinión del equipo editorial o de la universidad.



Editores del número especial

Andréia Guerini – Fernando Ferreira Alves – Orlando Grossege

Editor de sección

Willian Moura

Corrección de normas

Alice S. Rezende – Ingrid Bignardi – João G. P. Silveira – Kamila Oliveira

Histórico

Recibido el: 14-04-2023

Aprobado el: 19-10-2023

Revisado el: 21-02-2024

Publicación: 04-2024

