

LA AGENCIA Y EL INTÉRPRETE: INTERDEPENDENCIA ENTRE UNA GESTIÓN DE CALIDAD Y UNA INTERPRETACIÓN DE CALIDAD

Silvia Parra Galiano (Universidad de Granada)

1.- Introducción

Cualquier intérprete profesional conoce la importancia que tienen para nuestro trabajo aspectos como la preparación del tema, la atención y la concentración. En determinadas situaciones la concentración y la atención, por ejemplo, pueden verse mermadas debido a factores externos y, por lo tanto, ajenos al intérprete. En estas circunstancias, sería injusto atribuir al intérprete en exclusiva la calidad o falta de calidad del resultado de su trabajo, la interpretación.

Cuando alguien requiere los servicios de un equipo de intérpretes para eventos de cierta relevancia, tales como asambleas internacionales, convenciones, congresos o simposios, en lugar de ponerse directamente en contacto con los intérpretes suele contratar estas prestaciones (al menos en España) a través de Organizadores Profesionales de Congresos (OPC) o de las agencias de traducción e interpretación.

A la hora de evaluar las expectativas de calidad y la calidad de la interpretación, los teóricos se han centrado fundamentalmente en las relaciones intérprete/orador, intérprete/discurso e intérprete/receptor (Bühler, 1986; Collados, 1998; Gile, 1990; Koczynski, 1994; Kurz, 1989 y 1993; Mack y Cattaruzza, 1995; Marrone, 1993; Meak, 1990; Moser, 1995; Vuorikoski, 1993).

Sin embargo, la relación entre el intérprete y el intermediario puede proporcionarnos una valiosa información para evaluar las expectativas de calidad de la interpretación.

Conviene por tanto considerar la opinión del intérprete (como agente directo) sobre los OPC y las agencias (agentes intermediarios), y la interrelación entre ambos agentes como partes implicadas en el proceso de la interpretación.

Mi doble experiencia profesional en el ámbito de la interpretación, como intérprete de conferencias y como responsable de una agencia, me ha llevado a sacar una serie de impresiones en relación a la calidad de la gestión de los intermediarios que ofertan servicios de interpretación y sus repercusiones en la calidad del trabajo que realizan los intérpretes. Una de estas impresiones es que una “gestión adecuada por parte de las agencias repercute en una mayor calidad del trabajo del intérprete y viceversa”.

Para verificar empíricamente esta hipótesis, presentaré los resultados más significativos de un cuestionario piloto cuya finalidad principal es: 1.- saber si en opinión de los intérpretes existe, en general, una interdependencia entre la gestión de las agencias y la calidad de la interpretación; 2.- conocer las expectativas del intérprete respecto a las agencias que contratan sus servicios (aspectos más valorados y los que considera más inadecuados respecto a la gestión de las agencias) y 3.- conocer la opinión de los intérpretes sobre los aspectos en los que deberían mejorar las agencias para la gestión y planificación del trabajo de los intérpretes que contratan.

2.- Metodología

2.1.- Sujetos de estudio.- Para llevar a cabo el estudio, se elaboró un cuestionario que fue enviado por correo electrónico, durante el primer trimestre del año en curso, a un grupo de 53 intérpretes que conocía personalmente o por referencias de otros

compañeros. Los sujetos de estudio fueron los 20 intérpretes que me devolvieron el cuestionario cumplimentado en el plazo previsto.

2.2. Material utilizado.- Un formulario en pantalla, al objeto de poder distribuirlo y recogerlo mediante correo electrónico, en el que se insertaron campos de formulario sombreados para facilitar su identificación en pantalla¹.

En el cuestionario se formulaban 10 preguntas con las siguientes características: una pregunta mixta (abierta y con opciones de verificación) con 7 apartados cuya finalidad era obtener datos de carácter general en relación a la actividad profesional como intérpretes de los sujetos de estudio; una pregunta de opción múltiple con opciones de verificación; cinco preguntas en las que había que establecer una prioridad y, finalmente, tres preguntas abiertas.

2.3. Procedimiento utilizado para el análisis de los resultados

El tratamiento de los datos se realizó mediante el programa Microsoft Excel. Los valores obtenidos se trasladaron a las correspondientes hojas de cálculo que sirvieron asimismo de base para la elaboración de los gráficos que, por razones de espacio, no puedo reproducir en este artículo.

Para el análisis de los valores obtenidos respecto a cuatro de las cinco preguntas en las que había que establecer una prioridad (preguntas nº 2, 3, 5 y 6) y al objeto de facilitar la interpretación y presentación de los resultados, se decidió establecer únicamente tres prioridades: alta, media y baja, dado que las prioridades iniciales consideradas en las mencionadas preguntas oscilaban entre un mínimo de 7 y un máximo de 13 (incluido

siempre el apartado “Otros/as: especifique”). La distribución de las prioridades iniciales para las preguntas en cuestión fue la siguiente:

Pregunta N°	Prioridad Alta	Prioridad Media	Prioridad Baja
2 - Prioridades iniciales	1 y 2	3, 4 y 5	6 y 7
3 - Prioridades iniciales	1, 2 y 3	4, 5, 6 y 7	8, 9 y 10
5 - Prioridades iniciales	1, 2 y 3	4, 5, 6 y 7	8, 9, 10 y 11 *
6 - Prioridades iniciales	1, 2, 3 y 4	5, 6, 7 y 8	9, 10, 11, 12 y 13 *

El análisis de las respuestas para 2 de las 3 preguntas abiertas (preguntas n° 8 y 9) se hizo partiendo de “palabras clave” mencionadas por los sujetos de estudio de forma reiterada para referirse a una noción (en este caso, aspecto, repercusión o causa concretos) y computando el número de veces que aparecían.

3.- Resultados

3.1. Pregunta n° 1.- A continuación presentaré los datos generales más significativos en relación a la actividad profesional como intérprete de conferencias (IC) de los sujetos de estudio.

La **principal combinación lingüística** de los sujetos de estudio es (de mayor a menor): francés/español (45%), inglés/español (35%), alemán/español (10%) e italiano/español (10%). El 65% de los sujetos de estudio tienen una experiencia como IC de más de 10 años, el 20% de 1-5 años y el 15% de 5-10 años.

Teniendo en cuenta las ciudades en las que suelen trabajar con mayor frecuencia estos IC, los resultados de este estudio deben ser considerados de ámbito regional². En relación a la **modalidad de trabajo**, el 85% de los encuestados respondieron que trabajaban por cuenta propia y el 15% por cuenta ajena.

3.2. Pregunta n° 2.- La forma de contacto más habitual del intérprete y la agencia, la primera vez que trabaja para ésta suele ser, por orden de importancia (Prioridad alta): por recomendación de otros intérpretes (16/51%), por recomendación de otras agencias (7/23%), mediante presentación del curriculum vitae (5/16%) y finalmente por recomendación de otras personas (antiguos clientes) y/o promoción directa con el cliente (3/10%). La forma de contacto menos habitual (prioridad baja) es la prueba previa.

3.3. Pregunta n° 3.- Según los intérpretes, los aspectos más importantes para las agencias a la hora de contratar sus servicios son, por orden de importancia (prioridad alta): su experiencia como intérpretes (15), la disponibilidad (9) y la fidelidad del intérprete a la agencia (7). En contra de lo que pudiera pensarse, parece ser que en opinión de los intérpretes la agencia no tiene en cuenta otros aspectos que, sin embargo, son prioritarios para éstos como, por ejemplo, la preparación del tema mediante la documentación. De hecho, en este sentido 8 sujetos asignaron una prioridad baja a la “preparación de la documentación”.

3.4. Pregunta n° 4.- En cuanto a la pregunta “¿Cree que la gestión de la agencia que contrata sus servicios repercute en el resultado de su trabajo como intérprete, es decir en la calidad de su interpretación?”, las respuestas de los sujetos de estudio fueron las siguientes:

8 intérpretes contestaron “A veces” (42,10%), 7 intérpretes contestaron “Si mucho” (36,84%) y 4 intérpretes contestaron “No, depende fundamentalmente de mí” (21,05%).

3.5. Pregunta n° 5.- Los aspectos que más valoran los intérpretes en las agencias cuando éstas requieren sus servicios son, por orden de importancia (prioridad alta):

que la agencia entregue documentación (12), la tarifa (12), que la agencia proporcione información completa sobre el tema, horario, programa y relación de ponentes(8).

Otros aspectos que valoran los intérpretes son, desde el punto de vista económico, que se respeten los plazos de pago y que no exista la más mínima sospecha de morosidad y, en cuanto a la planificación del trabajo, que se avise al intérprete con tiempo suficiente para preparar el tema.

3.6. Pregunta nº 6.- Los aspectos que más molestan a los intérpretes (prioridad alta) en relación a la gestión de las agencias cuando contratan sus servicios son: que la agencia no entregue documentación (12); que no avise del trabajo con la debida antelación (11) y que no proporcione previamente información completa (10).

Entre los aspectos que resultan menos molestos (prioridad baja) para los intérpretes, cabe destacar el hecho de que la agencia no especifique las condiciones de trabajo mediante un contrato (9). En el apartado “Otros aspectos”, los intérpretes mencionaron: la excesiva demora en el pago y, llegado el caso, que algunas de las agencias no paguen así como que se cancele el trabajo sin pagar indemnización(1).

3.7. Pregunta nº 7.- Según los sujetos de estudio, la opinión que valora más la agencia al volver a contratar los servicios de un determinado intérprete es: (Prioridad 1) la opinión del cliente; (Prioridad 2) la opinión de los receptores y (Prioridad 3) la de otros intérpretes.

3.8. Pregunta nº 8. En cuanto a los **aspectos en los que deberían mejorar las agencias** a la hora de gestionar y planificar el trabajo de los intérpretes que contratan, los sujetos de estudio mencionaron los siguientes³ :

3.8.1. *Documentación y más información* (23)

3.8.2. *Avisar del trabajo con más antelación* (11)

3.8.3. *Control de calidad* (10)

3.8.4. *Condiciones de trabajo en general* (9)

3.8.5. *Asesoramiento e información al cliente* (6)

3.8.6. *Asesoramiento por intérpretes para la planificación y gestión del trabajo* (5)

3.8.7. *Control de las instalaciones técnicas* (3)

3.8.8. *Pago de indemnización por cancelación de trabajo* (1)

3.8.9. *Mayor rapidez en el pago*(1)

3.9. Pregunta nº 9. Los factores, en este caso “causas”, que influyen en la calidad de la interpretación debido a una inadecuada gestión por parte de las agencias son (por orden de importancia)⁴:

3.9.1. **Repercusiones por documentación e información insuficientes:** preparación inadecuada (12); pérdida de prestigio (tanto de la agencia como del intérprete) (6); cansancio, estrés, malestar y tensión, frustración (cada uno de estos aspectos: 4).

3.9.2. **Repercusiones por no contratar al intérprete con suficiente antelación:** preparación inadecuada (4); cansancio(4); falta de motivación, falta de disponibilidad y rechazo de trabajo (cada uno de estos aspectos: 1)

3.9.3. **Repercusiones por condiciones físicas de trabajo inadecuadas:** estrés(2); malestar(2) y menor concentración (1).

3.9.4. **Repercusiones debidas a otros factores:** desprestigio (12) por encarecimiento injustificado de servicios y mal funcionamiento de las instalaciones; malestar y tensión (6) por una elección inapropiada del equipo de intérpretes; falta de motivación (4) por atraso en el pago y condiciones generales de trabajo inadecuadas; preparación inadecuada (1) por obstaculizar contacto con cliente y/o ponentes; menor concentración (1) por mal funcionamiento de las instalaciones y rechazo de trabajo (1) por atraso en el pago.

3.10. Pregunta nº 10.- Principales sugerencias y comentarios aportados por los sujetos de estudio. Dado el interés de las respuestas a la última pregunta abierta (nº 10) para futuros estudios y considerando la inevitable limitación de espacio, expondré detalladamente las sugerencias y comentarios realizados en el marco de otra publicación.

Comentarios

- Existe una gran diferencia entre agencias en cuanto a la planificación, organización y gestión del trabajo de los intérpretes.
- Algunos intérpretes opinan que, en la medida de lo posible, es preferible trabajar directamente con el cliente para evitar la intervención de intermediarios.
- La existencia en España de un Colegio Profesional de Traductores e Intérpretes que regulase el ejercicio de la profesión evitaría muchos problemas (intrusismo profesional, competencia desleal) y redundaría en una mejora de las condiciones de trabajo y del estatus del intérprete.
- Las prácticas de interpretación en agencias no son habituales.

Sugerencias

- Los intermediarios y proveedores (agencias, OPC u otros) de servicios de interpretación, deberían trabajar siempre en colaboración con “intérpretes asesores”.
- Las agencias deben concienciarse de la importancia de insistir ante el cliente final para obtener documentación .
- Las agencias deberían establecer controles rigurosos de calidad.
- Los intermediarios en la contratación de intérpretes no pueden limitarse a ser un mero filtro entre el intérprete y el cliente.

4. Conclusiones del estudio.- Se han constatado diversos problemas metodológicos que deberán ser resueltos de cara a la elaboración de otros cuestionarios. Sin embargo, las preguntas abiertas han proporcionado una cuantiosa y valiosa información que está siendo utilizada para la elaboración de otros cuestionarios (uno de ellos dirigido a los intermediarios) al objeto de contrastar la información recabada hasta el momento.

De los resultados obtenidos podemos deducir que:

- Existe una interdependencia entre la gestión de la agencia y la calidad de la interpretación, si bien esta interdependencia está influenciada por la situación en la que el intérprete trabaja así como por otros factores externos ⁵.
- Existe una gran diferencia entre los intermediarios. Por una parte hay agencias que trabajan bien o “funcionan” desde el punto de vista del intérprete, porque las personas encargadas de planificar y gestionar el trabajo de los intérpretes conocen los entresijos de la profesión. Por otra, están las agencias que, en la práctica, se limitan a proporcionar trabajo al intérprete.

- El hecho de que los intermediarios proporcionen documentación es el aspecto más valorado por el intérprete y viceversa, dado que influye de forma directa en el resultado de su trabajo.

5. Conclusiones personales

- Sería muy recomendable que las agencias contasen, por sistema, con la colaboración de “intérpretes asesores” dado que la planificación y gestión del trabajo de los intérpretes presenta resultados muy desiguales, sobre todo si el responsable de estas tareas no es un/una intérprete.
- Convendría que los intermediarios dispusiesen de un sistema coherente, objetivo y homogéneo para la evaluación de la calidad en una triple vertiente: desde la perspectiva del usuario; para evaluar el trabajo individual tanto de forma puntual, es decir para una interpretación concreta, como general y, finalmente, para evaluar las expectativas profesionales de los intérpretes que carecen de experiencia, mediante períodos de prácticas o prueba.
- Para conseguir lo anteriormente expuesto, es imprescindible que exista un mayor diálogo entre el ámbito académico y el profesional en relación a las necesidades y situación del mercado (temas de trabajo, condiciones del ejercicio de la profesión, posibilidad de hacer prácticas, control de calidad y evaluación, etc..).
- Es importante señalar la doble función de los intermediarios desde el punto de vista del intérprete: como cliente que solicita nuestros servicios y como proveedor de servicios para terceros. Esta circunstancia un tanto anómala hace que en determinadas ocasiones las expectativas de nuestro cliente, el intermediario, no coincidan en determinados aspectos con las del cliente final (usuario de la interpretación). En ambos casos se espera de nosotros un trabajo de “calidad” pero este concepto sigue siendo muy

subjetivo. El éxito de la conferencia, sinónimo de calidad para algunos, no siempre es sinónimo de calidad de la interpretación, considerada ésta, en términos generales, como la comunicación eficaz que se establece entre una o más personas que no hablan la misma lengua mediante la intervención del intérprete como mediador interlingüístico e intercultural.

Dada la actual importancia de los intermediarios en el ejercicio de la profesión, no se debería descuidar la relación entre éstos y el intérprete, y la influencia de la misma tanto para evaluar las expectativas de calidad como la calidad de la interpretación.

Confío en que las conclusiones de este estudio resulten útiles para futuras investigaciones así como para elaborar una serie de recomendaciones para los intermediarios de cara a la mejora de la gestión y planificación del trabajo de los intérpretes y, en consecuencia, para incrementar las expectativas de calidad de la interpretación.

¹ Para la elaboración del formulario se creó una aplicación personalizada utilizando los controles ActiveX y el lenguaje de programación Visual Basic de Word. La aplicación personalizada fue diseñada por Michel Maurice.

² Las ciudades en las que suelen trabajar los sujetos de estudio con mayor frecuencia son: Granada (14), Sevilla (13), Málaga y Costa del Sol (11), Córdoba (4), Madrid (3), Barcelona (2), Bruselas (1), Otras ciudades andaluzas (7) (Cádiz, Huelva, Jerez, Baeza, Almería), Otras ciudades españolas (3) (Pamplona, Bilbao).

³ Las nociones y/o correspondientes “palabras clave” consideradas para realizar el análisis de los datos aparecen en cursiva y, entre paréntesis, la frecuencia o número de veces que han sido mencionados. Las palabras clave correspondientes a una determinada noción (N) y consideradas en relación a los “aspectos en los que deberían mejorar las agencias” (pregunta nº 8) fueron: *Asesoramiento por intérpretes, Asesoramiento e información al cliente, Avisar del trabajo con más antelación, Control de calidad, Control de instalaciones técnico, Condiciones de trabajo, Documentación, Indemnización por Cancelación y Mayor rapidez en el pago.*

⁴ Las palabras clave consideradas en relación a las “repercusiones de una inadecuada gestión por parte de las agencias” (pregunta nº 9) fueron: *Preparación inadecuada, Cansancio, Falta de motivación, Estrés, Malestar y Tensión, No disponibilidad (menor disponibilidad), (menor) Concentración, Frustración, Desprestigio (del intérprete y de la agencia) y Rechazo de trabajos.*
Las palabras clave consideradas en relación a las “causas que originaban una determinada repercusión” (pregunta nº 9) fueron: *Documentación/Información insuficiente, Antelación Insuficiente (para avisar del trabajo), Obstaculizar (el) contacto con el cliente, Condiciones (generales) de Trabajo inadecuadas, Demora en el Pago, Condiciones físicas (de trabajo) inadecuadas, Equipo de intérpretes (mal elegido o*

coordinado), *Encarecimiento de Servicios* (injustificado), *Funcionamiento* (inadecuado) *de las Instalaciones*.

⁵ De las respuestas se desprende que el 78,94% de los sujetos opinan que la gestión de las agencias repercute en su trabajo puesto que el 36,84% contestaron “Si mucho” y el 42,10% “A veces”.

BIBLIOGRAFIA

BÜHLER, H. (1986). “Linguistic (semantic) and extralinguistic (pragmatic) criteria for the evaluation of conference interpretation and interpreters”, *Multilingua* 5 (4): 231-235.

COLLADOS AÍ, A. (1998). *La evaluación de la calidad en interpretación simultánea. La importancia de la comunicación no verbal*. Granada: Comares.

GILE, D. (1990). “L’évaluation de la qualité de l’interprétation par les délégués: une étude de cas”, *The Interpreters’ Newsletter* 3: 66-71.

KOPCZYNSKI, A. (1994). “Quality in conference interpreting: some pragmatic problems”. En: SNELL-HORNBY, M., PÖCHHACKER, F., KAINDL, K. (eds.) (1994). *Translation Studies: An Interdiscipline*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 189-198.

KURZ, I. (1989). “Conference interpreting – user expectations”. En: HAMMOND, D. (ed.) (1989). *Coming of Age. Proceedings of the 30th Conference of the ATA*. Medford, N.J.: Learned Information Inc., 143-148.

---- (1993). “Conference interpretation: expectations of different user groups”, *The Interpreters’ Newsletter* 5: 13-21.

MACK, G., CATTARUZZA, L. (1995). “Users surveys in SI: a means of learning about quality and/or raising some reasonable doubts”. En: TOMMOLA, J. (ed.) (1995). *Topics in Interpreting Research*. Turku: Centre for Translation and Interpreting, University of Turku, 37-49.

MARRONE, S. (1993). “Quality: a shared objective”, *The Interpreters’ Newsletter* 5: 35-41.

MEAK, L. (1990) “Interprétation simultanée et congrès médical: attentes et commentaires”, *The Interpreters’ Newsletter* 3: 8-13.

MOSER, P. (1995). *Expectations of users of conference interpretation* (Informe encargado por AIIC). Viena.

VUORIKOSKI, A.R. (1993). “Simultaneous interpretation – user experience and expectations”. En: PICKEN, C. (ed.) (1993). *Translation – The Vital Link. XIII. FIT World Congress, Proceedings*. Brighton: Institute of Translation and Interpreting, 317-327.