

“El cliente siempre lleva la razón”: problemas de comunicación y soluciones en la interpretación telefónica para asistencia en carretera¹

RAQUEL LÁZARO GUTIÉRREZ

Universidad del Alcalá

raquel.lazaro@uah.es

<https://orcid.org/0000-0002-8704-3403>

ELENA ALCALDE PEÑALVER

Universidad de Alcalá

e.alcalde@uah.es

<https://orcid.org/0000-0002-1606-4792>

“EL CLIENTE SIEMPRE LLEVA LA RAZÓN”: PROBLEMAS DE COMUNICACIÓN Y SOLUCIONES EN LA INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA PARA ASISTENCIA EN CARRETERA

RESUMEN: La interpretación telefónica cada vez presenta más ventajas en los servicios públicos y privados debido a la reducción de costes y a la disponibilidad inmediata del servicio. Los aspectos comunicativos que se tienen que tener en cuenta para una experiencia satisfactoria por parte del cliente son en esta modalidad de interpretación aún más pertinentes para resolver los distintos problemas que puedan surgir. Por ello, en este estudio pretendemos analizar una serie de problemas de comunicación entre el intérprete y el cliente extraídos directamente de un corpus de transcripciones en la comunicación lingüística inglés-español y aportar las principales soluciones comunicativas con el objetivo de arrojar nuevos datos sobre una modalidad de interpretación a la que aún le queda un largo camino por recorrer.

PALABRAS CLAVE: cliente; corpus; interpretación telefónica; problemas de comunicación; situación comunicativa.

“THE CUSTOMER IS ALWAYS RIGHT”: COMMUNICATION PROBLEMS AND SOLUTIONS IN ROADSIDE ASSISTANCE TELEPHONE INTERPRETING

ABSTRACT: Telephone interpreting increasingly presents more advantages in public and private services due to the reduction of costs and the immediate availability of the service. The communicative aspects that must be taken into account for a satisfactory experience on the part of the client are in this interpretation modality even more pertinent to solve the different problems that may arise. For this reason, in this study we intend to analyze a series of communication problems between the interpreter and the client, extracted directly from a corpus of transcripts in the English-Spanish linguistic communication and to provide the main communicative solutions with the aim of shedding new data on one modality of interpretation that still has a long way to go.

KEYWORDS: client; communication problems; communicative situation; corpus; telephone interpreting.

“LE CLIENT A TOUJOURS RAISON”: PROBLÈMES DE COMMUNICATION ET SOLUTIONS DANS L'INTERPRÉTATION TÉLÉPHONIQUE DE L'ASSISTANCE ROUTIÈRE

RÉSUMÉ: L'interprétation par téléphone présente de plus en plus d'avantages dans les services publics et privés en raison de la réduction des coûts et de la disponibilité immédiate du service. Les aspects communicatifs qui doivent être pris en compte pour une expérience satisfaisante de la part du client sont dans cette modalité d'interprétation encore plus pertinents pour résoudre les différents problèmes qui peuvent survenir. Pour cette raison, dans cette étude, nous avons l'intention d'analyser une série de problèmes de communication entre l'interprète et le client, extraits directement d'un corpus de transcriptions dans la communication linguistique anglais-espagnol et de fournir les principales solutions communicatives dans le but de se débarrasser de nouveaux données sur une modalité d'interprétation qui a encore un long chemin à parcourir.

MOTS-CLÉS: client; corpus; interprétation téléphonique; problèmes de communication; situation de communication

Fecha de recepción: 15/12/2021

Fecha de revisión: 26/02/2022

Fecha de aceptación: 09/05/2022

Fecha de publicación: 01/12/2022

¹ Este estudio forma parte de los proyectos “Análisis de ataques contra la imagen en interpretación telefónica (CM/JIN/2019-040)”, financiado por la Comunidad de Madrid, y “Pragmática de corpus e interpretación telefónica: análisis de ataques contra la imagen (PRAGMACOR)”, financiado por el Ministerio de Ciencia e Innovación, programa de Generación del Conocimiento (PID2021-127196NA-I00).

1. Introducción

La modalidad de la interpretación telefónica está adquiriendo cada vez más importancia en los servicios públicos y privados de España debido a las numerosas ventajas que ofrece, como, por ejemplo, un coste más reducido en comparación con el acompañamiento de un intérprete en persona para la realización del servicio, la disponibilidad inmediata o el anonimato (Del Pozo Triviño y Campillo Rey, 2016). Para la realización de este tipo de interpretación se suele requerir a candidatos con habilidades de interacción, capacidad para la resolución de problemas o buena voz (Torres Díaz, 2014). Asimismo, tal y como indican Cruz y Dann (2009), es importante que los intérpretes que trabajan a través del teléfono conozcan cuándo deben tomar o dar la palabra y solicitar u ofrecer repeticiones o clarificaciones. Aunque puedan parecer aspectos obvios de cualquier situación comunicativa, en interpretación telefónica todos estos elementos resultan clave para la realización de un servicio satisfactorio con el que el cliente pueda ver resuelto su problema.

En este estudio pretendemos analizar una serie de problemas de comunicación en interpretación telefónica entre el intérprete y el cliente extraídos de un corpus en la combinación lingüística inglés-español de transcripciones de los servicios de interpretación telefónica de asistencia en carretera, así como aportar las principales soluciones comunicativas que hacen que el cliente quede satisfecho con el servicio recibido. Esto permitirá arrojar nuevos datos sobre una modalidad de interpretación a la que aún le queda un largo camino por recorrer tanto en el ámbito profesional como en el de su investigación y didáctica, y abrir nuevas vías para seguir avanzando en este ámbito. Este estudio se ha llevado a cabo como parte del proyecto "Análisis de ataques contra la imagen en interpretación telefónica (CM/JIN/2019-040)", financiado por la Comunidad de Madrid. Este proyecto pretende continuar y ampliar la línea que se inició con el titulado "Diseño, compilación y análisis de un corpus multilingüe de interacciones mediadas sobre asistencia en carretera" (Ref. CCGP2017-HUM002).

2. Marco teórico

En 2008 Luque Martín señalaba que no eran muchas las agencias en España que solicitaban habitualmente servicios de interpretación telefónica, puesto que seguía siendo una modalidad bastante desconocida debido a su reciente aparición. En efecto, en nuestro país antes de 2004 no existían servicios de interpretación de este tipo (Voze, 2017). No obstante, debido al aumento del número de residentes y turistas procedentes de otros países que necesitan comunicarse, este servicio ha ido cobrando cada vez más importancia tanto en el ámbito

público como en el privado (del Pozo Triviño y Campillo Rey, 2016). Asimismo, el avance de la tecnología ha facilitado que esta modalidad cada vez pueda ofrecerse con mayor facilidad (Amato, 2020). Algunos de los ámbitos con los que se relaciona la interpretación telefónica son el de los negocios, el sanitario o el judicial (Phelan, 2001; Rosenberg, 2007), puesto que se puede utilizar en reuniones en las que los participantes estén negociando algún acuerdo empresarial y no conozcan el mismo idioma, en la consulta de un médico para informar sobre la situación del paciente o en juicios en los que las partes tengan que exponer su caso sin conocer o proceder del lugar donde se sitúa el juzgado, entre otros.

El aumento de la demanda de los servicios de interpretación telefónica ha ido igualmente ligado a un mayor número de estudios de investigación relacionados con sus características y con la formación del intérprete al respecto. En este sentido, es necesario mencionar que la literatura existente no es tan amplia en comparación con otras modalidades de interpretación, quizás porque en ocasiones se ha considerado que no existen diferencias y que se puede analizar desde la misma perspectiva que la interpretación que se realiza cuando las partes implicadas en el proceso comunicativo se sitúan en el mismo lugar (Lee, 2007). En cuanto a estudios relacionados con las características de la interpretación telefónica, podemos mencionar el de Oviatt y Cohen (1992), que analizan el discurso en este tipo de servicio, o el de Wadnsjö (1999) que lo estudia en comparación con la interpretación presencial. Lee (2007), por su parte, analiza esta modalidad desde la perspectiva del intérprete. Rosenberg (2002) desarrolla un estudio más amplio que incorpora 1876 conversaciones interpretadas telefónicamente. Ozolins (2011) sugiere que se necesita más investigación en este campo para mejorar tanto los aspectos tecnológicos como la actuación de los intérpretes y Hlavac (2013) se centra en el uso de la tecnología, que acompaña a la transferencia interlingüística (en vez de ser parte de ella).

En cuanto a estudios relacionados con la formación del intérprete en esta modalidad, podemos señalar el anteriormente citado de Pozo Triviño y Campillo Rey (2016), en el que las autoras analizan la formación impartida por empresas especializadas en servicios de interpretación telefónica, el de Fernández Pérez (2015) con propuestas de actividades didácticas o el de González Rodríguez y Spinolo (2015) en el que describen un curso sobre interpretación telefónica para profesionales en ejercicio. Más recientemente, en 2020, González Rodríguez publicó un artículo con reflexiones sobre cómo concebir dos aspectos que considera clave para la formación en interpretación a distancia, en la que se incluye la telefónica, como es el caso del espacio y los instrumentos tecnológicos. La autora se basa en la experiencia del curso intensivo SHIFT Summer School of Remote Interpreting, celebrado

en junio de 2018 en el Departamento de Interpretación y Traducción (DIT) del Campus de Forlì de la Universidad de Bolonia. En estudios anteriores, Kelly (2008) afirmaba que se requieren protocolos y formación específica para la interpretación telefónica y Verrept (2011), tras realizar un estudio sobre la interpretación remota en cuatro hospitales belgas, señalaba que los intérpretes necesitan formación complementaria para hacer un uso adecuado del equipo

En cuanto a la estructura de la comunicación que se lleva a cabo en el contexto de la interpretación telefónica, resulta conveniente mencionar las diferencias que se producen en comparación con una conversación por este medio en una modalidad monolingüe. De esta forma, tal y como señala Amato (2020), basándose en estudios previos de otros autores sobre llamadas telefónicas a servicios de emergencia en EE. UU. (Zimmerman 1984, 1992; Whalen y Zimmerman 1987, 1990; Whalen, et al., 1988; Wakin y Zimmerman, 1999), se pueden distinguir seis fases:

1. Pre-apertura: suena el teléfono y el operador del servicio abre un canal de comunicación. Al identificar que el cliente necesita servicios de interpretación, realiza la solicitud al intérprete de forma telemática hasta que lo conecta con la conversación telefónica.
2. Apertura / identificación / reconocimiento: el operador de la institución o servicio que recibe la llamada responde y se auto-identifica, y la persona que llama reconoce la institución o servicio al que ha llamado. El operador se identifica también ante el intérprete, que a su vez se identifica ante el cliente y le explica que se llevará a cabo un servicio de interpretación telefónica.
3. La persona que llama solicita un servicio determinado. En este caso, lo solicitará al intérprete que deberá transmitir el mensaje al operador.
4. El operador del servicio realiza una serie de preguntas para evaluar si puede responder a la solicitud y cómo proceder a hacerlo. Esta conversación la realizará a través del intérprete, que a su vez hará las preguntas que considere pertinentes para obtener los datos que necesita transmitir al operador.
5. El operador responde a la solicitud de la persona que llama y realiza las gestiones pertinentes.
6. Cierre. Por lo general se intercambian expresiones de agradecimiento y saludos entre las dos partes. El intérprete se asegurará de que no se necesita más contar con sus servicios antes de finalizar la llamada.

Por otro lado, tal y como señala Laguna (1993), en una conversación, entendiéndola como proceso de interacción social, se producen una secuencia de actos interactivos, en los que los interlocutores llevan a cabo una serie de acciones relacionadas con el proceso de in-

tercambio. En este sentido, la autora distingue una serie de rutinas y estereotipos lingüísticos que facilitan el desarrollo de la interacción y que se integrarían dentro de las seis fases mencionadas en el párrafo anteriores:

- Rutinas y estrategias conversacionales (estrategias para el comienzo, desarrollo y clausura de la interacción).
- Turnos de habla.
- Pares adyacentes (organización de preferencia con turnos, mecanismos de enmienda, preguntas, respuestas o elocuciones con distintos tipos de funciones).

Concretamente en el caso de la asistencia en carretera, los principales problemas para los que se requiere el servicio de interpretación telefónica están relacionados con coches que se quedan sin batería, falta de gasolina o problemas mecánicos (TRAA, s.f.). En cuanto a la comunicación, tal y como señalan Coughan y Macredie (2014), comprender lo que necesitan los usuarios y cómo operar en el sistema en el que se enmarca la situación en la que se encuentran forma parte de los requisitos para que el cliente sienta que el problema se ha solucionado de forma exitosa. Sin embargo, el grado de comprensión depende de la forma en que se comunican las dos partes, cómo el cliente expresa lo que necesita y cómo el operador requiere la información por su parte. Una comunicación en la que el mensaje se ha podido transmitir y comprender de forma completa implica, por ende, una muestra de satisfacción por parte del cliente. En este sentido, Macaulay (1996) identificó cinco causas principales que pueden conllevar una falta de comunicación exitosa.

1. Comunicación pobre entre personas (proceso, interacción, expectativa).
2. Falta de conocimiento apropiado o conocimiento compartido (interacción, expectativa).
3. Proceso de documentación inapropiado, incompleto o inexacto (interacción, expectativa).
4. Falta de un proceso sistemático (proceso).
5. Gestión de personas o recursos pobre (proceso).

3. Metodología

La metodología de este estudio es cualitativa, puesto que la basamos en el análisis del discurso de un total de 168 transcripciones de un corpus inglés-español de conversaciones reales provenientes del ámbito de asistencia en carretera. Tal y como indicamos en la introducción de este artículo, este corpus forma parte del proyecto “Análisis de ataques contra la imagen en interpretación telefónica (CM/JIN/2019-040)”. En estos discursos un cliente que habla inglés (no siempre nativo) se encuentra con algún problema para el que necesita

asistencia por parte de su aseguradora, que recurre a un intérprete por vía telemática. De esta forma, en los discursos en los que se identifican problemas que impiden que el cliente se sienta satisfecho con el servicio recibido, clasificaremos aquellos aspectos que se consideran problemáticos según las categorías establecidas por Macaulay (1996), lo que a su vez enmarcaremos en una de las seis fases estructurales definidas por Amato (2020). A partir de este análisis, indicaremos qué tipo de soluciones podrían contribuir a mejorar la comunicación en cada uno de los casos identificados, con el objetivo de aportar una guía de ayuda a intérpretes en ejercicio que puedan tenerla como referencia para el desarrollo de su labor, así como para los que están formándose actualmente y, por último, que pueda servir para abrir futuras vías de investigación en interpretación telefónica.

4. Análisis de resultados

Las transcripciones de nuestro corpus de conversaciones inglés-español (168) se examinaron de manera minuciosa por ambas autoras de este trabajo para detectar ejemplos de indicadores de insatisfacción que se encuadraran en tres categorías preestablecidas:

1. Proveedor de servicios descontento con el servicio de interpretación.
2. Usuario final descontento con el servicio principal (seguros - atención en carretera).
3. Usuario final descontento con el servicio de interpretación.

Dada la subjetividad el objeto de estudio, el examen de conversaciones se hizo por separado para, posteriormente, poner en común los hallazgos. Como se ha mencionado anteriormente, el enfoque de este artículo se limita a analizar la satisfacción del cliente o usuario final. Dado que el enfoque de esta contribución es meramente descriptivo, en los siguientes apartados proporcionamos algunos de estos ejemplos, que hemos considerado característicos, y los relacionamos con las categorías establecidas por Macaulay (1996) y las fases estructurales definidas por Amato (2020), que se han mencionado en el apartado anterior.

4.1. USUARIO FINAL DESCENTEN TO CON EL SERVICIO PRINCIPAL

Durante la provisión del servicio de asistencia en carretera, que es la temática principal de las conversaciones que analizamos, se produce una continua negociación que confronta las expectativas de los clientes con las prestaciones de la compañía de seguros. Se trata de un ámbito en el que, si bien ambos hablantes principales se alinean *a priori* hacia la consecución de un mismo fin: solucionar el problema del cliente, presenta también un cierto grado de conflicto

o confrontamiento que, con frecuencia, rompe la cooperación entre ambos hablantes. En ocasiones, esto se produce por una asimetría de conocimiento en cuanto al funcionamiento del servicio, en cuanto a que los proveedores son expertos conocedores del ámbito y el tema de la conversación y están habituados a la mecánica de este tipo de intercambios, mientras que los clientes utilizan el servicio de manera ocasional. Por ello, estos pueden mostrar extrañeza frente algunos procedimientos, que pueden, incluso, chocar contra sus expectativas respecto a las prestaciones que esperan recibir. En el siguiente ejemplo podemos observar la extrañeza del cliente frente a una pregunta habitual en este tipo de interacciones:

Ejemplo 1 (Para todos los ejemplos “I” hará referencia al intérprete y “C” al cliente).

- I. Ok, sir, I’m gonna need to ask you the contract number, do you have it available?
- C. Why are you asking me that? I just need to know xxx on the car.
- O. [00:06:22 INAUDIBLE]
- I. Ok, once we open, once you call for road assistance there are some fields that need to be filled out with information of the person that is calling and they are requesting us to fill this information, sir.
- C. My contract number is xxxx

Este fragmento de discurso se localiza en la cuarta de las fases propuesta por Amato (2020). Podemos ver cómo la intérprete traslada la pregunta de la operadora y pide el número de póliza al cliente. Sin embargo, el cliente, en vez de contestar con el número de póliza, muestra su extrañeza ante este procedimiento y contesta irritado preguntando por qué se le solicita ese dato. Después de la pertinente explicación sobre las razones que se esconden tras la pregunta, el cliente accede y proporciona el número de póliza. La insatisfacción del cliente encaja con la segunda de las causas propuestas por Macaulay (1996), ya que responde a una falta de conocimiento compartido.

En el segundo de los ejemplos encontramos también cierta falta de conocimiento sobre los procedimientos de la compañía de seguros por parte del cliente. Sin embargo, también hay otros factores que entran en juego.

Ejemplo 2

- Cause we’re sending assistance, sir, and we need to know where you are so they can take a look at the car and see what’s going on.
- O. [00:07:52 INAUDIBLE]
- C. I’m not, I just, and just won’t go up. So I’m not gonna wait one hour or more that you send me assistance... so we can go up the mountain... your telephone?

- I. I'm sorry sir, I can hardly hear you. I need you to speak right to the microphone, it's hard for me to understand what you are saying, you sound really really far away.

Este fragmento corresponde a la quinta fase de la clasificación de Amato (2020). La intérprete menciona que se va a enviar asistencia para evaluar lo que le ha pasado al vehículo del cliente e intenta recabar información sobre dónde se encuentra el cliente. La frustración del cliente es patente en su discurso, ya que no está dispuesto a esperar junto con el vehículo averiado demasiado tiempo, lo que arruinaría sus planes de ocio. A esto se une que, probablemente debido al uso de la función de manos libres del teléfono, se oye con mucha dificultad al cliente, lo que provoca que la intérprete tenga que solicitar repeticiones continuamente. Este ritmo entrecortado aumenta el enfado del cliente. Su insatisfacción encaja con el quinto elemento de la lista de Macaulay (1996), ya que el cliente se queja de una gestión ineficiente de recursos, que provocaría un retraso excesivo en la llegada de la asistencia. Queda por saber si las sospechas del cliente están fundadas en experiencias previas con la compañía de seguros o si no corresponden a la realidad.

También relacionado con el quinto elemento de la lista de Macaulay (1996) está el siguiente ejemplo.

Ejemplo 3

- C. Alright. I don't find this helpful. I really don't. [INAUDIBLE] poor service. In which case that you give me no choice and I am extremely dissatisfied, not with you personally, but... You know. This is a short holiday. And to me to drive to Jerez to change this car takes half the day. Because it isn't easy to do this. I don't know where I am going. Airports are always difficult because it's another place I have to go to. And I cannot believe (xxx) could not find me a car in a place as big as Cádiz. However, I have no alternative. But [INAUDIBLE] I will be complaining in the strongest [INAUDIBLE]. I will go to Jerez at a time of my own choosing.

El cliente de este ejemplo manifiesta abiertamente su insatisfacción con el servicio que se le proporciona. Explica que no le parece eficiente la gestión de recursos que hace la compañía de seguros y que tenga que ir a un aeropuerto a cambiar su coche de alquiler porque se ha averiado. Anuncia que presentará una queja y que no seguirá las instrucciones proporcionadas por la operadora sobre el horario en que debe acudir, sino que irá cuando él decida. Este fragmento corresponde al sexto elemento de la lista de Amato, ya que es el comienzo de la fase de cierre de la interacción.

4.2. USUARIO FINAL DESCONTENTO CON EL SERVICIO DE INTERPRETACIÓN

Los clientes de nuestro corpus no solo muestran insatisfacción con el servicio de asistencia en carretera. También se presentan ocasiones en que se muestran descontentos con el servicio de interpretación, como en el ejemplo siguiente, que se situaría en la quinta fase de la clasificación de Amato (2020).

Ejemplo 4

- C. I am not on a freeway. I'm on a coastline [INAUDIBLE], yes? And I don't know why the car doesn't, it tells me something. But I don't know what to do.
- I. I understand but I need to know the exact location. I don't know if that road is the only one that goes from Bayona to La Guardia I don't know it that is the only one. I need to know [INAUDIBLE].
- C. [SUPERPUESTO 00:05:33] The coastline. The coast.
- I. The coast. Okay. The only one. But don't you know... don't you know the kilometer number where you are in?
- C. No. I can't see anything. What you mean the kilometers I'm in.

Después de intercambiar varios turnos intentando averiguar dónde se encuentra el cliente para enviar ayuda, la intérprete explica la importancia de conocer su situación exacta. La conversación se tensa cada vez más y la intérprete, hablante nativa de castellano, comete un error en el uso de la lengua inglesa al dirigirse al cliente. Este lo pone de relieve mostrando su insatisfacción, no solo con el servicio principal (proceso de documentación inapropiado), sino con la calidad de la interpretación.

En el quinto ejemplo vemos cómo la intérprete explica el funcionamiento de la interpretación al cliente. Este se muestra incómodo teniendo que comunicarse con la operadora a través de una tercera persona y decide terminar la solicitud y buscar ayuda entre las personas que se encuentran físicamente con él. La causa de la insatisfacción en este caso estaría relacionada con una falta de conocimiento compartido y se produce en la quinta fase de la interacción, cuando se recaba información sobre la situación del cliente para enviar asistencia.

Ejemplo 5

- I. I'm translating what you told me. So the lady of the [INAUDIBLE] services is speaking Spanish to me and I am translating that into English for you. Okay?
- O. Eso.
- C. No, I understand. I told you before that I am staying at the Parador de Bayona.
- I. Yes. That's what I asked you. [INAUDIBLE].

- C. Listen. I am thinking that it would be easier to ask someone from there to help me. I don't know.
- I. Okay, okay. I understand.
- C. [INAUDIBLE]. I can't leave the car. I can't anything. I'm sitting in the car.

En el ejemplo 6 se produce un largo intercambio entre la operadora y la cliente durante el que se pone de manifiesto el gran descontento de esta última por el retraso en la resolución del parte que había interpuesto. Además de la insatisfacción respecto al servicio principal, el uso del castellano por parte de la cliente, unido a las múltiples repeticiones de la misma pregunta a lo largo de varios turnos nos hace pensar que duda de que la intérprete se la esté trasladando correctamente a la operadora.

Ejemplo 6

- I. Ya... Well, the thing is that everything [INAUDIBLE] the file was opened on 19th... On April 19th. But we got all the information on May 15th, so... I mean, it's just 3 days ago. And... You know, these things take their time to process.
- C. But, how long? ¿Cuándo? ¿Cuándo? [When, when]

En la conversación de la que se extrae el ejemplo 7 la intérprete experimenta serias dificultades para entender al cliente a causa de un sonido deficiente. Esto puede deberse a una pobre cobertura, al uso de la función de manos libres del teléfono o al ruido ambiente, que con frecuencia está producido por el viento o el tráfico circundante.

Ejemplo 7

- C. And I'm in Monumento de Campesino's carpark. Monumento de Campesino.
- I. Monumento? Can you spell that for me?
- C. It's a Spanish word. Monumento.
- I. Yes. Monumento. Yes.
- C. [De Campesino.]
- C. De Campesino.
- I. [Cam...]
- O. Monumento de Campesino.
- I. Campesino.

El tono del cliente refleja una gran irritación y se puede observar el uso de la ironía cuando hace notar que la palabra que está utilizando “Monumento” está en castellano. En general, en nuestro corpus observamos que el sonido que le llega a los intérpretes por parte de los clientes es de mala calidad, ya que el volumen suele ser más bajo que el de los operadores y existen interferencias provocadas por falta de cobertura o ruidos en el entorno de los clientes.

Ejemplo 8

- I. So your car doesn't start, isn't it?
C. No, my car won't start. That is what I'm saying.
Efectivamente, efectivamente, el coche no arranca, por eso le llamo.

El ejemplo 8 ilustra también esta problemática. Este extracto proviene de una larga interacción en la que el cliente tiene que repetir la información una y otra vez para que la intérprete comprenda el mensaje. Encontramos, además, un dato curioso desde el punto de vista de la calidad. La intérprete del ejemplo 7 se disculpa repetidamente por no haber oído o comprendido bien el discurso del cliente y, al final de la interacción, una vez que el cliente ha colgado el teléfono, se disculpa con la operadora y explica que la calidad del sonido que le llegaba del cliente no era buena. En el ejemplo 8, la intérprete adopta una estrategia totalmente contraria y no hace ver que está teniendo fallos de comprensión. En este extracto, el cliente muestra ya un alto grado de irritación y protesta indicando que ya ha dicho previamente que su coche no arrancaba. En el traslado del mensaje hacia la operadora, la intérprete transforma esta intención comunicativa ("That's what I'm saying" se transforma en "por eso le llamo", dando la sensación de que las continuas repeticiones son el reflejo del estilo comunicativo del cliente.

5. Conclusiones

La modalidad de la interpretación telefónica está adquiriendo cada vez más importancia en los servicios públicos y privados de España debido a las numerosas ventajas que ofrece. En este estudio nos centramos en la calidad de estas interacciones y, en concreto, en la satisfacción del cliente o usuario final de la interpretación y del servicio de asistencia en carretera, que es el ámbito al que pertenece nuestro corpus. La metodología del estudio que presentamos en estas páginas es cualitativa y está basada en el análisis del discurso de un total de 168 transcripciones de un corpus inglés-español de conversaciones reales entre operadores de seguros y clientes alófonos mediadas por un intérprete, que forma parte del proyecto "Análisis de ataques contra la imagen en interpretación telefónica (CM/JIN/2019-040)". Las transcripciones de nuestro corpus de conversaciones inglés-español (168) se examinaron de manera minuciosa por ambas autoras de este trabajo para detectar ejemplos de indicadores de insatisfacción por parte de proveedores de servicios y de clientes o usuarios finales.

En estas páginas se ofrecen ejemplos característicos de muestras de insatisfacción de los usuarios finales del servicio, que se han dividido en dos categorías, dependiendo de si la insatisfacción es con el servicio principal (asistencia en carretera) o con el servicio de interpre-

tación. Encontramos que la mayoría de las muestras de insatisfacción se producen en las fases 4 y 5 de la propuesta de Amato (2020), es decir, cuando el operador del servicio realiza una serie de preguntas para evaluar si puede responder a la solicitud y cómo proceder a hacerlo (fase 4) y cuando operador responde a la solicitud de la persona que llama y realiza las gestiones pertinentes. Habitualmente el descontento se produce por una falta de conocimiento compartido entre los hablantes, concretamente por desconocimiento del cliente en cuanto a los procedimientos y funcionamiento de los servicios de asistencia en carretera y de interpretación. No obstante, en no pocas ocasiones los clientes se muestran insatisfechos con la gestión de sus demandas, ya que el servicio recibido no cuadra con sus expectativas.

Hemos podido observar que en este tipo de interacciones se produce una gran tensión. Los clientes están nerviosos porque llaman tras haber sufrido un percance y se produce cierta negociación en cuanto a las prestaciones del seguro, que, en ocasiones, chocan con las expectativas de los clientes. En múltiples ocasiones es complicado distinguir si la insatisfacción del cliente es hacia el servicio de asistencia en carretera o hacia el servicio de interpretación, si bien nuestros datos parecen indicar que la insatisfacción se genera respecto al servicio de asistencia en carretera y se hace extensión al servicio de interpretación dada la situación de frustración e impaciencia de los clientes.

El estudio cualitativo que se presenta es fruto de una investigación más amplia que incluye una fase cuantitativa y otra comparativa, actualmente en desarrollo. En la fase cuantitativa se pretende extraer datos de frecuencia de indicadores de insatisfacción. En la fase comparativa se contrastará este corpus de conversaciones en inglés-español con otros de conversaciones en alemán-español, chino-español, francés-español y ruso-español.

6. Referencias

- AMATO, A. (2020): "Interpreting on the phone: interpreter's participation in healthcare and medical emergency service calls", *InTRAlinea*. Disponible en: <http://www.intraline.org/specials/article/2519> (Fecha de consulta: 08/06/2021).
- COUGHLAN, J. y MACREDIE, R. D. (2014): "Effective Communication in Requirements Elicitation: A Comparison of Methodologies", *Requirements Engineering*, 7, pp. 47-60. <https://doi.org/10.1007/s007660200004>
- CRUZ, R. y DANN, R. (2009): *Telephone interpreting in Legal settings*, Washington DC: NAJIT.
- DEL POZO TRIVIÑO, M. I. y CAMPILLO REY, L. (2016): "La interpretación telefónica y su práctica profesional. Estudio de caso sobre dos empresas proveedoras del servicio en España", *Sendeban*, 27, pp. 73-95. <https://doi.org/10.30827/sendeban.v27i0.3921>
- FERNÁNDEZ PÉREZ, M. M. y TOLEDANO BUENDÍA, C. (2018): "Contextualisation in telephone interpreting", *Quaderns: re-*

- vista de traducció, 25, pp. 231-244. Disponible en: https://ddd.uab.cat/pub/quaderns/quaderns_a2018n25/quaderns_a2018n25p231.pdf (Fecha de consulta: 02/08/2021).
- GONZÁLEZ RODRÍGUEZ, M. J. (2020): "La interpretación a distancia y su formación: la experiencia de la Shift Summer School y cómo crear la 'virtualidad necesaria' en el aula" *InTRAlínea*. Disponible en: <http://www.intralinea.org/specials/article/2514> (Fecha de consulta: 02/08/2021).
- GONZÁLEZ RODRÍGUEZ, M. J. y SPINOLO, N. (2017): "Telephonic dialogue interpreting: A short teaching course", Cirillo, L. y Niemants, N. (eds.), *Teaching Dialogue Interpreting. Research-based proposals for higher education*, Ámsterdam: John Benjamins, pp. 241-258.
- 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 (IJIE)*, 5(1), pp. 34-50. Disponible en: <http://www.cit-asl.org/new/wp-content/uploads/2013/12/5-Hlavac.pdf> (Fecha de consulta: 19/08/2021).
- KELLY, N. (2008): *A Medical Interpreter's Guide to Telephone Interpreting*. Disponible en: <http://www.imiaweb.org/uploads/pages/380.pdf> (Fecha de consulta: 19/08/2021).
- LAGUNA, E. (1993): "Aplicación de un modelo pragmalingüístico al análisis del discurso esquizofrénico", *Anuario de Psicología*, 59, pp. 105-125. Disponible en: <https://www.raco.cat/index.php/AnuarioPsicologia/article/view/61206/88898> (Fecha de consulta: 19/08/2021).
- LEE, J. (2007): "Telephone interpreting - seen from the interpreters' perspective", *Interpreting*, 9(2), pp. 231-252. <https://doi.org/10.1075/intp.9.2.05lee>
- LUQUE MARTÍN, M. (2008): "La interpretación telefónica en España", *Hermeneus. Revista de Traducción e Interpretación*, 10, pp. 313-319. Disponible en: <https://recyt.fecyt.es/index.php/HS/article/view/6323> (Fecha de consulta: 19/08/2021).
- MACAULAY, L. A. (1996): *Requirements Engineering*, Luxemburgo: Springer-Verlag.
- OVIATT, S. y COHEN, P. R. (1992): "Spoken language in interpreted telephone dialogues", *Computer Speech and Language*, 6, pp. 277-302. [https://doi.org/10.1016/0885-2308\(92\)90021-U](https://doi.org/10.1016/0885-2308(92)90021-U)
- OZOLINS, U. (2011): "Telephone interpreting: understanding practice and identifying research needs", *Translation & Interpreting*, 3(2), pp. 33-47. Disponible en: <http://www.trans-int.org/index.php/transint/article/view/136/93> (Fecha de consulta: 19/08/2021).
- PHELAN, M. (2001): *The Interpreter's Resource*, Clevedon: Multilingual Matters Ltd.
- ROSENBERG, B. A. (2007): "A data driven analysis of telephone interpreting", Wadensjö, C., Dimitrova, B. E. y Nilsson, A. (eds.), *The Critical Link 4: Professionalisation of interpreting in the community. Selected papers from the 4th International Conference on Interpreting in Legal, Health and Social Service Settings*, Stockholm: John Benjamins Publishing Company.
- ROSENBERG, B. A. (2002): "Un análisis de la interpretación telefónica", Valero Garcés, C. (ed.), *Traducción como mediación entre lenguas y culturas*, Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá, Servicio de Publicaciones, pp. 243-249.

- TORRES DÍAZ, M. G. (2014): "La interpretación telefónica. El intérprete como coordinador: estudio de unas interacciones telefónicas", *Mutatis Mutandis*, 7(2), 401-417. Disponible en: <https://revistas.udea.edu.co/index.php/mutatismutandis/article/view/20448> (Fecha de consulta: 18/11/2021).
- TOWING AND RECOVERY ASSOCIATION OF AMERICA INC. (TRAA) (s.f.): *Challenges facing the towing and road services industry*. Disponible en: https://f.hubspotusercontent10.net/hubfs/2932510/WhitePaper_Challenges_TowingRoadServiceIndustry_FINAL.pdf (Fecha de consulta: 18/11/2021).
- VERREPT, H. (2011): "Intercultural mediation through the Internet in Belgian hospitals", *4th International Conference on Public Service Interpreting and Translation, 13th-15th April 2011*.
- VOZE (2017): "Descubriendo la interpretación telefónica". Disponible en: <https://voze.es/descubriendo-la-interpretacion-telefonica/> (Fecha de consulta: 19/08/2021).
- WADENSJÖ, C. (1999): "Telephone interpreting and the synchronization of talk in social interaction", *The Translator*, 5(2), pp. 247-264. <https://doi.org/10.1080/13556509.1999.10799043>
- WAKIN, M. A. y ZIMMERMAN, D. H. (1999): "Reduction and Specialization in Emergency and Directory Assistance Calls", *Research on Language and Social Interaction*, 32(4), pp. 409-437.
- WHALEN, J., ZIMMERMAN, D. H. y WHALEN, M. R. (1988): "When Words Fail: A Single Case Analysis", *Social Problems*, 35(4), pp. 335-362.
- WHALEN, M. R. y ZIMMERMAN, D. H. (1987): "Sequential and Institutional Contexts in Calls for Help", *Social Psychology Quarterly*, 30(2), pp. 172-185.
- WHALEN, M. R. y ZIMMERMAN, D. H. (1990): "Describing Trouble: Practical Epistemology in Calls to the Police", *Language in Society*, 18, pp. 465-492.
- ZIMMERMAN, D. H. (1984): "Talk and its Occasion: The Case of Calling the Police", Schiffrin, D. (ed.), *Meaning, Form and Use in Context: Linguistic Applications*, Washington DC: Georgetown University Press, pp. 210-228.
- ZIMMERMAN, D. H. (1992): "The Interactional Organization of Calls for Emergency Assistance", Drew, P. y Heritage, J. (eds.), *Talk at work*, Cambridge: Cambridge University Press, pp. 419-469.