

## LA INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA EN ESPAÑA

**Mariola LUQUE MARTÍN**  
*Universidad de Málaga*

Por todos es sabida la importancia que tiene el tiempo hoy día: tanto las personas como las empresas intentan sacar el máximo provecho del tiempo por diferentes motivos. Por otro lado, estamos inmersos en un proceso de globalización en el que las fronteras ya no están claramente definidas, y en el que, cada vez con más frecuencia, se establecen relaciones de todo tipo entre personas y empresas de países o incluso continentes distintos.

En una situación así, se hace necesario encontrar una fórmula que aúne las relaciones entre personas o empresas de distintos países o continentes y el máximo aprovechamiento del tiempo. Dicha fórmula se ha encontrado ya: la interpretación telefónica. Gracias a ella, empresas de diferentes países pueden comunicarse sin precisar ningún desplazamiento.

El presente artículo es el resultado directo de un arduo trabajo de investigación que se desarrolló entre los meses de junio y diciembre de 2006 en España. Se llevó a cabo para que tuviera lugar una primera aproximación a una modalidad de interpretación un tanto desconocida: la interpretación telefónica.

A continuación se presenta una muestra de los resultados de dicha investigación, que abarca todo el territorio nacional.

### **1. MÉTODO DE TRABAJO Y REPRESENTACIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS**

El estudio está dividido en comunidades autónomas, y subdividido en provincias. En otro apartado se tratan los casos de las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla.

El método empleado para recabar la información fue el contacto directo con las agencias en cuestión. El número de agencias españolas consultadas fue de trescientas cuarenta y tres (343). Sin duda hay más agencias de traducción e interpretación en España, pero se contactó únicamente con las agencias que estaban disponibles en [www.paginas-amarillas.es](http://www.paginas-amarillas.es). A todas las agencias se les formuló las mismas preguntas, y a partir de las respuestas se elaboraron unos gráficos para presentar la información. Como ejemplo se muestran más adelante los resultados obtenidos para Castilla y

León, por ser la comunidad en la que se publica la presente revista. Las preguntas formuladas fueron las siguientes:

- ¿Es un tipo de interpretación muy demandado? ¿Se pide cada vez más?
- Cuando lo han pedido, ¿se trataba de empresas o de particulares?
- ¿Qué idioma es el que más suelen pedir para una interpretación telefónica?
- ¿Se aplica una tarifa especial o la misma tarifa de una interpretación consecutiva o simultánea?

Los resultados obtenidos de cada provincia están representados en dos gráficos y una tabla.

En el primer gráfico se puede observar el grado de conocimiento que tienen las agencias de esa ciudad de la interpretación telefónica. Junto al porcentaje aparece un número, que indica el número de agencias que componen dicho porcentaje. Este dato no carece de importancia, ya que hay casos en los que el 100% está compuesto por una agencia únicamente.

El segundo gráfico muestra los idiomas más solicitados en esa provincia en los casos de interpretación telefónica. Igualmente aparece junto al porcentaje el número que indica las agencias que lo componen.

Por último aparece una tabla en la que se indica el porcentaje de uso empresarial así como de uso particular que tiene actualmente la interpretación telefónica.

Tras explicar cómo interpretar los gráficos, se trata la situación actual de la interpretación en España para pasar más tarde a analizar los resultados obtenidos en la comunidad de Castilla y León.

## 2. SITUACIÓN ACTUAL EN ESPAÑA

Hoy por hoy, no hay muchas agencias en España a las que les soliciten habitualmente interpretaciones telefónicas. Las que hay, se encuentran en las comunidades de Andalucía (una en Almería, otra en Granada y otra en Málaga), Aragón (una en Zaragoza), Cataluña (dos en Barcelona y una en Lérida), Madrid (una sola agencia), Comunidad Valenciana (una en Alicante) y Extremadura (una en Badajoz).

Como se dijo anteriormente, el número de agencias de traducción e interpretación consultadas ha sido de trescientas cuarenta y tres (343), de las cuales ciento noventa y seis (196) no conocen la interpretación telefónica, lo que supone el 57% del total de agencias consultadas a nivel nacional.

En cuanto a idiomas solicitados, el idioma más solicitado por el momento es el inglés, idioma con el que han trabajado cincuenta y ocho (58) agencias a las que les han solicitado alguna vez una interpretación telefónica. El segundo idioma más solicitado es el francés, idioma que ha sido solicitado a treinta y una (31) agencias. El idioma alemán ha sido solicitado a veintidós (22) agencias.

De los clientes que solicitan esta modalidad de interpretación, sólo se puede afirmar que, de todas las agencias a las que les han solicitado interpretación telefónica, en cincuenta y tres (53) ocasiones han sido empresas y en veintitrés (23) ocasiones han sido clientes particulares.

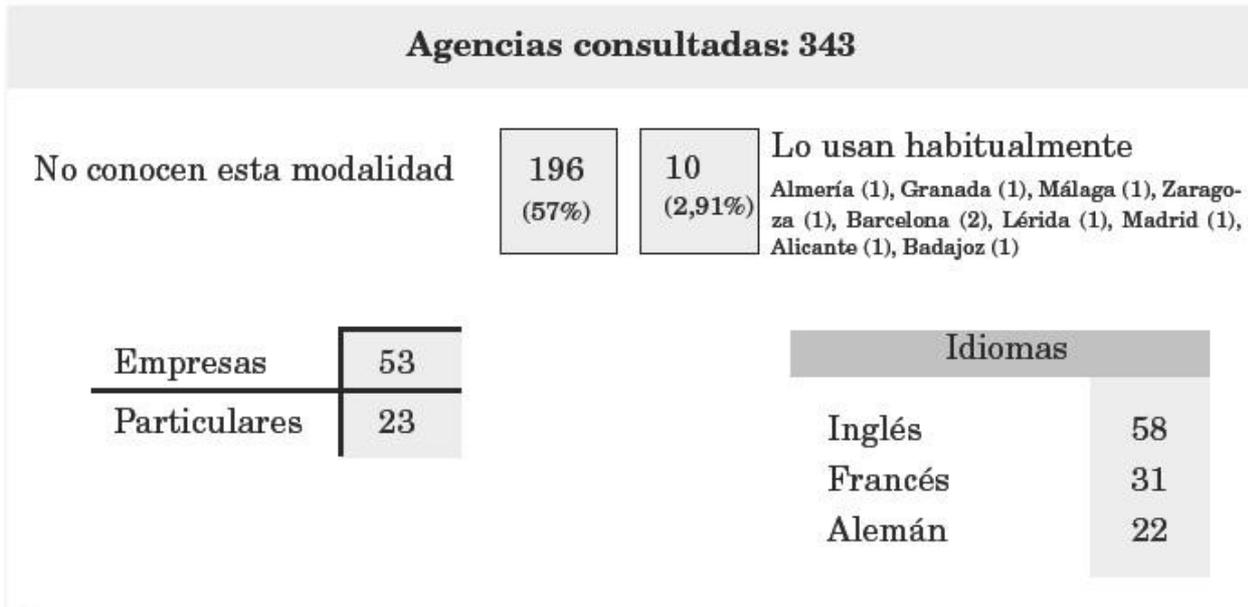


Tabla 1. Resumen de la situación nacional

### 3. CASO PARTICULAR DE CASTILLA Y LEÓN

Se muestra como ejemplo los resultados obtenidos en la comunidad de Castilla y León:

#### Castilla y León

##### 3.1. Provincia de León

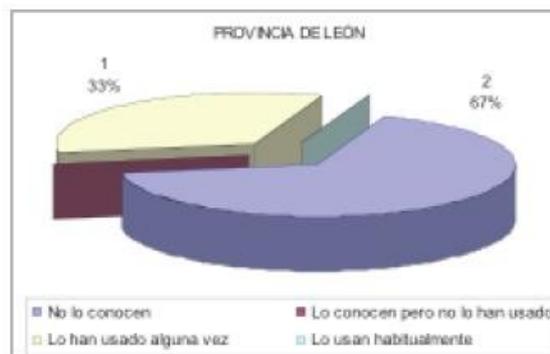


Figura 1. Grado de conocimiento en León

Como se desprende de la *figura 1*, en León se han consultado únicamente tres agencias de traducción e interpretación. De esas tres agencias, dos de ellas (que suponen el 67%), no conocen esta modalidad de interpretación. La agencia restante (que supone el 33%), ha llevado a cabo alguna interpretación telefónica.

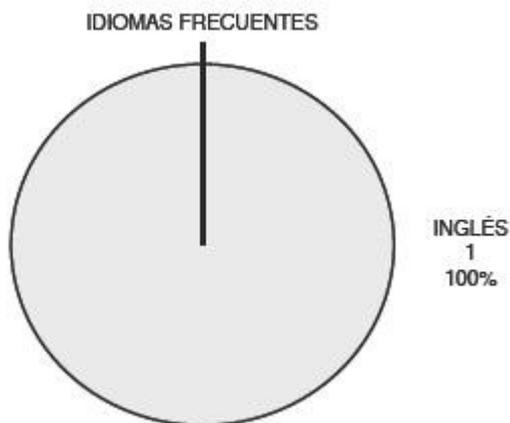


Figura 2. Idiomas interpretados en León

En cuanto a los idiomas solicitados (*figura 2*), la única agencia que ha llevado a cabo alguna interpretación telefónica lo ha hecho siempre para el idioma inglés.

Particular	Empresa
100%	0%

Tabla 2. Finalidad de uso: León

De momento, el uso que se le da a la interpretación telefónica en León es exclusivamente particular (*Tabla 2*).

### 3.2. Provincia de Salamanca

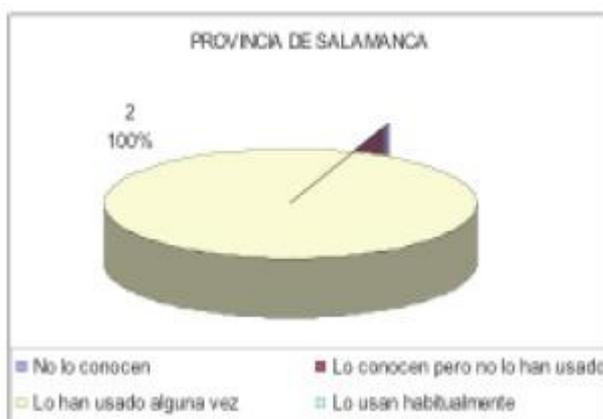


Figura 3. Grado de conocimiento en Salamanca

Particular	Empresa
50%	50%

Tabla 3. Finalidad de uso: Salamanca

Las dos agencias consultadas en Salamanca han llevado a cabo alguna interpretación telefónica (*figura 3*), pero ninguna ha querido facilitar los idiomas más solicitados. Sin embargo, si sigue la tendencia general que se ha observado en todo el territorio español, el idioma más solicitado tendría que ser el inglés. Los datos que sí han querido facilitar es si se trataba de un cliente particular o de una empresa, pero no hay mayoría de ninguna de las dos opciones (*Tabla 3*).

### 3.3. Provincia de Valladolid

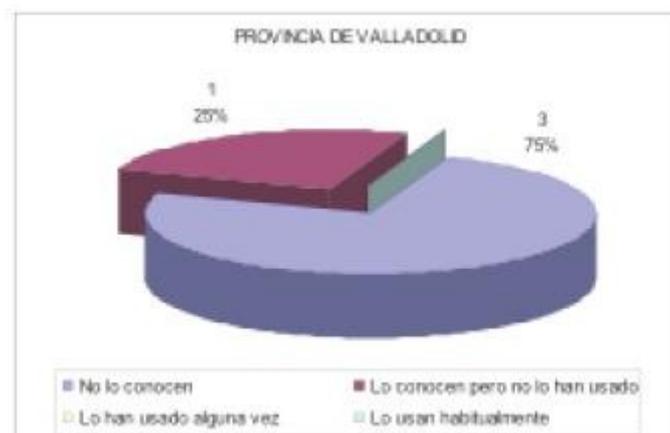


Figura 4. Grado de conocimiento en Valladolid

De las cuatro agencias consultadas en Valladolid, tres agencias no conocen esta modalidad de interpretación; y la agencia restante, aunque afirma conocerla, no la ha llevado a cabo nunca (*Figura 4*).

## 4. CONCLUSIONES

Se pueden extraer varias conclusiones del presente artículo. La primera de ellas es que, de momento, la interpretación telefónica es una modalidad de interpretación bastante desconocida en España. Se trata de una modalidad relativamente nueva y, por supuesto, completamente desconocida no sólo para el público en general, sino también para la mayoría de agencias de traducción e interpretación españolas.

La segunda conclusión que se desprende es que, aunque se trate de una modalidad de interpretación desconocida, la piden empresas para hablar en inglés; y que la mayor demanda de interpretación telefónica de manera habitual se sitúa en las comunidades de Andalucía y Cataluña.

A pesar de su desconocimiento, la interpretación telefónica está repleta de ventajas: en el ámbito empresarial se le puede dar muchos usos (contactar con clientes extranjeros para ampliar mercados, para que se lleve a cabo una comunicación entre empresas, para la comercialización de productos, para confirmar datos de pedidos, etc.). Vemos que todos estos casos no exigen que tenga lugar un desplazamiento, sino que todas estas situaciones se pueden resolver mediante una conversación telefónica. Esto es muy importante para cualquier empresa, puesto que reduce gastos (no tendrá que pagar ningún viaje), y permite que los trabajadores saquen el máximo provecho a su tiempo (puesto que no tendrán que viajar, por lo que estarán trabajando en su horario habitual).

La interpretación telefónica es pues, una modalidad de interpretación novedosa y desconocida por ahora en España, pero que puede resultar muy beneficiosa en muchas situaciones y que por supuesto, conviene divulgar entre las personas directamente implicadas en la traducción e interpretación así como entre el gran público.