



**VNiVERSiDAD  
D SALAMANCA**

**GRADO EN TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN:**

**TRABAJO DE FIN DE GRADO**

**LA INTERPRETACIÓN TURÍSTICA *AD HOC*:**

**UN ESTUDIO DE CASO**

**Autora: Alicia Bombín Santos**

**Tutora: María Brander de la Iglesia**

**Salamanca, 2023**

## **RESUMEN**

El presente trabajo tiene como objetivo principal la exploración inicial de la situación de la interpretación *ad hoc* que realizan los guías oficiales de turismo de Salamanca. Para ello, contextualizaremos algunos oficios donde se dan interpretaciones no profesionales y también realizaremos un estudio de método mixto con encuestas y entrevistas a 25 guías oficiales de Salamanca. De los resultados se van a extraer las situaciones donde suelen realizar las interpretaciones y su impresión personal sobre la ética profesional.

**Palabras claves:** intérprete, guía turístico, *ad hoc*, mediación, necesidad, comunicación.

## **ABSTRACT**

The main objective of this study is to explore the situation of *ad hoc* interpretation provided by the official tourist guides in Salamanca. To do so, we will contextualise some professions where non-professional interpreting takes place and we will also carry out a mixed method study with surveys and interviews with 25 guides. From the results we will extract the situations where interpreting is usually carried out and their personal impressions of professional ethics.

**Key words:** interpreter, tour guide, *ad hoc*, mediation, need, communication.

## ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN .....	2
2. CONTEXTUALIZANDO LA INTERPRETACIÓN.....	3
2.1. Interpretación <i>ad hoc</i> en diferentes campos.....	5
2.1.1. Interpretación <i>ad hoc</i> en el turismo .....	5
2.1.2. Interpretación <i>ad hoc</i> en los medios de comunicación.....	8
2.1.3. La interpretación de negocios <i>ad hoc</i> .....	11
2.1.4. La interpretación social <i>ad hoc</i> .....	12
3. MARCO TEÓRICO .....	14
3.1. Brian Harris (1976) y la traducción natural .....	14
3.2. Traducción nativa de Toury (1980).....	17
3.3. Shannon (1987) y Tse (1995): la intermediación lingüística.....	18
3.4. Perspectivas éticas de la interpretación <i>ad hoc</i> .....	19
4. METODOLOGÍA .....	20
4.1. Metodología mixta .....	20
4.2. Método, diseño y procedimiento.....	22
4.2.1. Método .....	23
4.2.2. Diseño.....	24
4.2.3. Procedimiento .....	25
5. RESULTADOS Y ANÁLISIS .....	26
5.1. Resultados esperados .....	26
5.2. Presentación de los resultados .....	27
5.2.1. Resultados cuantitativos: análisis de las encuestas.....	28
5.2.2. Resultados cualitativos: análisis de las entrevistas.....	39
5.3. Discusión .....	44
6. CONCLUSIONES .....	45
7. BIBLIOGRAFÍA .....	48
8. ANEXOS.....	51
8.1. Anexo 1. Primer mail explicativo del TFG .....	51
8.2. Anexo 2. Segundo mail con las indicaciones para encuesta y entrevista.....	52
8.3. Anexo 3. Encuesta y resultados .....	53
8.4. Anexo 4. Entrevista .....	62

## 1. INTRODUCCIÓN

El uso de mecanismos que favorezcan y ayuden a la comunicación es esencial en una sociedad globalizada como en la que vivimos. Se necesita una comunicación intercultural e intralingüística. Por ello, la interpretación es una labor imprescindible para ayudar a que el entorno sea el más idóneo posible para todos. Tanto bilingües como personas con un gran conocimiento en un segundo idioma disponen de una habilidad especial para poder comunicarse en las lenguas que dominan. De esta forma, se posibilita una intermediación idiomática y cultural que puede ayudar e incluso ser necesaria en diferentes áreas.

En muchas profesiones donde se usan idiomas, no existe la figura de un intérprete profesional y su labor la realizan otros empleados que no disponen de una especialización en ese campo. Esta labor de interpretación *ad hoc* es el tema de estudio de este trabajo, más concretamente la que se realiza en el ámbito turístico dentro de la figura del guía de turismo en Salamanca. Mi formación en una diplomatura de Turismo y mi actual trabajo como guía turístico me han empujado a decidirme por el tema escogido. En numerosas ocasiones mientras se está ejerciendo de guía, se nos solicita que hagamos de intérpretes. Generalmente son situaciones cotidianas donde el turista necesita esporádicamente la ayuda de un nativo para solicitar algo. Simplemente hay que traducir lo que dicen al idioma de la otra persona y viceversa. Es más una labor de asistencia idiomática que una auténtica interpretación, ya que suele ser por una necesidad. Quizás, en la mayoría de los casos, se podría comparar a una labor de interpretación de enlace muy relajada y, por supuesto, informal.

Pero puede haber situaciones donde la figura del guía se exceda de su labor y realice más interpretaciones de las que se consideran apropiadas para ello. Por ello, en este trabajo se va a investigar los contextos en los que se suele pedir a los guías de Salamanca que realicen una labor de interpretación y cómo responden dichos guías a esas diferentes demandas que acaecen, detallando al máximo todas las situaciones posibles.

También se va a analizar si el guía diferencia claramente la línea que divide su interpretación del patrimonio con la tarea de un intérprete y si la ética laboral está presente en estos términos. Esta duda surge porque no todas las personas que contratan un guía

conocen las actividades que son propiamente suyas. Generalmente se sabe que dominan idiomas, por lo que se puede aprovechar ese conocimiento para solicitarles que realicen labores de traducción o interpretación. En estos casos, el guía debe ser quien establezca unos límites y haga comprender lo que es propio de su trabajo y lo que pertenece a la actividad del intérprete. Entra en juego la moralidad y la ética de aceptar o no una determinada tarea.

Por consiguiente, este estudio tiene por hipótesis que los guías turísticos de Salamanca interpretan a menudo en diferentes situaciones y que ello no le supone un dilema ético. Asimismo, como objetivo principal del trabajo se va a explorar las situaciones y contextos en los que los guías suelen interpretar intentando definir al máximo posible todo lo relacionado con dicho entorno.

## **2. CONTEXTUALIZANDO LA INTERPRETACIÓN**

La interpretación es una actividad que se puede realizar en multitud de contextos y situaciones. La principal diferencia es que los intérpretes profesionales han recibido formación y los no profesionales no lo han hecho. Los profesionales son aquellos que han estudiado un grado o un curso específico, se dedican a ello y, por lo tanto, tienen una labor retribuida (Rodríguez Pinero, 2019). Los intérpretes naturales o *ad hoc* son personas que hablan bien en un mínimo de dos lenguas y ofrecen sus conocimientos para ciertas situaciones y en determinados entornos (Bancroft 2015, 220).

Según Baraldi y Gavioli (2014) los intérpretes no profesionales prestan a menudo un servicio esencial en las sociedades multilingües que carecen de servicios profesionales de interpretación (Aguilar-Solano 2015). Actualmente, es fácil ver intérpretes *ad hoc* en situaciones muy comunes como puede ser en hospitales, cuando un familiar interpreta para otro que no domina el idioma, en colegios donde los niños median entre padres y profesores, en instituciones penitenciarias, en misiones en todo el mundo, en el ejército, en el ámbito turístico, en el servicio de limpieza de empresas, en los medios de comunicación, en el periodismo, etc.

En lugares como en el sur de Perú, a esta labor de interpretación *ad hoc* la denominan “acompañamiento” porque lo que hacen es acompañar e intermediar entre los hablantes de castellano y los de quechua y aimara. En este caso, son mujeres que no tienen

ninguna formación y realizan esta función de manera voluntaria y sin ninguna remuneración (de Pedro Ricoy et al. 2021).

Esta dedicación a la hora de intermediar va unida a los anales de la humanidad. En más de un artículo se define la profesión de la interpretación como una de las más antiguas del mundo (Rodríguez Pinero 2015). La historia de la mediación lingüística es una práctica principalmente humana. Comienza en el momento en que distintas sociedades quieren unirse en busca de un intercambio comercial o de una conciliación cultural. Es la necesidad de comunicar y de transmitir lo que origina que ciertas personas ejercieran el papel de intermediarios. Por ello, no hay que olvidar, que la interpretación no comenzó con unos profesionales bien formados, sino con personas no profesionales (Rodríguez Pinero 2015).

En el siglo XX, la interpretación se moderniza y avanza a grandes pasos. Se empieza a hablar de una profesionalidad asociada a una figura necesaria que marca un cambio de paradigma y se crean estudios específicos en escuelas y universidades. Actualmente, los profesionales del sector son personas muy preparadas y cultas que consiguen trasladar un mensaje correcto en cualquier situación.

Como quisiera enfocar más adelante la interpretación *ad hoc* especialmente dentro del mundo turístico, podemos ver referencias históricas en España en relación con la interpretación y el turismo, ya que existe un Real Decreto de abril de 1928 por el que se regula la profesión de Guía Intérprete de Turismo. Dicha norma dividía la profesión de guía-intérprete según el ámbito territorial, los conocimientos lingüísticos (número de idiomas) y se regulaban las condiciones de trabajo junto con su remuneración, es decir, su código deontológico (Baigorri Jalón 2009). Los intérpretes trabajaban en monumentos, hoteles, estaciones, etc. El aumento de turistas conllevaba también el incremento de otras tareas informativas para los guías intérpretes, por ello, esta profesión ha seguido creciendo considerablemente desde el turismo hasta llegar a otras áreas.

A día de hoy la interpretación *ad hoc* está repartida en diferentes sectores que son de uso común por millones de usuarios en todo el mundo. Los intermediadores de idiomas no profesionales ayudan a superar la barrera de la falta de comunicación. Además, han adquirido un dominio lingüístico por su labor habitual o por haber resuelto problemas similares y, gracias a esas vicisitudes, han desarrollado una mayor competencia comunicativa. De hecho, muchas instituciones y empresas consideran que

el bilingüismo es compatible con la capacidad para traducir, ya que es una extensión del lenguaje y de las habilidades de comunicación humana. Por ese motivo, se les pide a los empleados bilingües que ayuden o que desempeñen labores ocasionales de intérpretes. La escasez de recursos económicos en ciertas corporaciones incentiva este tipo de voluntariado o contratación de personal no profesional.

“El término “interpretación *ad hoc*” se ha utilizado como un término paraguas para englobar la interpretación realizada sobre el terreno por personas no profesionales y sin remuneración”<sup>1</sup> (Martínez-Gómez 2015, 418). Actualmente existen diferentes términos que denominan la función de la interpretación realizada por no profesionales: interpretación informal, intérpretes sin formación, intérpretes voluntarios, intérpretes activistas, interpretación amateur, interpretación comunitaria, etc.

## **2.1. Interpretación *ad hoc* en diferentes campos**

Para comprender en mayor profundidad los distintos aspectos que ilustran el fenómeno de la interpretación no profesional y el efecto que ejerce sobre la profesionalización de la interpretación. Veremos algunas de las áreas donde más se utilizan estos intermediarios y como su uso está totalmente normalizado.

### **2.1.1. Interpretación *ad hoc* en el turismo**

Como el estudio de este trabajo se va a centrar en la interpretación no profesional que se desarrolla dentro del ámbito del turismo, comenzaré por este sector y veremos cómo al ser muy amplio, se aplican diferentes técnicas de interpretación.

El sector turístico ha cambiado de la mano de la globalización. Gracias a las compañías y a los viajes de bajo coste es más fácil viajar por todos los continentes, por lo que el número de turistas internacionales ha crecido y con ello su necesidad de comunicación. En este sector la comunicación cumple un papel fundamental para conseguir un buen posicionamiento. Existirá una buena relación entre el emisor y el receptor únicamente a través de una comunicación adecuada. De esta manera, conocer diferentes idiomas es una herramienta imprescindible para que los profesionales del

---

<sup>1</sup> Nuestra traducción: «Ad hoc interpreting has been widely used as an umbrella term to encompass any kind of interpreting done by unpaid, untrained individuals on the spot» (Martínez- Gómez, p. 418, 2015).

turismo puedan atender e interactuar con los clientes. Los visitantes perciben la calidad de los destinos turísticos gracias a los servicios e infraestructuras que disfrutan. De hecho, en muchos países existen escuelas especializadas en el mercado turístico ya que este sector genera una gran cantidad de riqueza en muchas y diferentes áreas. Se necesitan profesionales que sepan gestionar la llegada de flujos turísticos para conseguir un gran nivel de satisfacción por parte del cliente y aprovechar los beneficios económicos. De ahí que sea fundamental que los empleados en este sector dominen idiomas y tengan unas habilidades específicas en contextos interculturales. Su trabajo es determinante para crear la imagen que se perciba de un país.

No hay duda que la lengua inglesa es la que se ha ido consolidando como el idioma principal en todos los ámbitos del sector turístico a nivel mundial. Por eso, cuando se viaja a cualquier país, se tiende a usar directamente el inglés con la confianza de que haya alguien que también hable esa lengua. Que los profesionales lo dominen es casi obligatorio y, además, genera prestigio y confianza, pudiendo existir así una comunicación directa y sin límites. Si el visitante puede relacionarse desde su llegada con las personas en el destino y percibir que no hay malentendidos, obtendrá una sensación muy agradable que repercutirá en cómo apreciará y evaluará el lugar.

Como ejemplo de interpretación *ad hoc* en este contexto, puede ser el caso de visitantes que a su llegada no consiguen comunicarse con el personal local y son otros pasajeros o viajeros que se hayan en ese mismo lugar los que ayudan y actúan de intérpretes. Otro caso que ocurre con frecuencia, es cuando el turista llega a un destino y teniendo ya reservado el alojamiento, se topa con alguna dificultad durante el trayecto al mismo. La manera más frecuente de resolverlo es llamando directamente al lugar donde se va a hospedar para que el recepcionista hable o comente alguna cuestión con el conductor. El turista recurre al alojamiento porque sabe que ellos sí que hablan los idiomas necesarios para resolver el problema que le haya surgido.

Asimismo, en el ámbito turístico es fácil ver este tipo de interpretación *ad hoc* en alojamientos u hoteles cuando el turista necesita reservar, concretar algún encuentro o solicitar ciertos servicios. Es el personal de recepción o conserjería el que realiza estas tareas. El turista ahorra tiempo cuando acude a una persona que sabe que domina el idioma y realiza la tarea que necesite por él.

Dentro de este sector turístico, queremos contextualizar el ámbito de trabajo de los guías de turismo, ya que el actual objeto de estudio va a versar sobre ellos y por este motivo, nos vamos a centrar en su función. Estos profesionales interaccionan con los visitantes en diferentes idiomas, explican la cultura, la manera de vivir, el patrimonio y diferentes aspectos socioeconómicos del país. La calidad, el dominio del idioma y la elocuencia del guía influirán en la opinión que el visitante tenga de la zona, por lo que el dominar estos factores es imprescindible para que el intercambio cultural sea fructífero.

Además, su explicación sirve para estimular la comprensión y el comportamiento responsable para preservar el patrimonio local. Una buena gestión turística por parte del guía será clave para establecer conexiones emocionales entre visitante y lugar, va a influir en la actitud del turista. Por ese motivo, a los guías “también se les denomina embajadores turísticos de los destinos”<sup>2</sup> (Syahputra et al. 2007, 15).

En muchos lugares del mundo, especialmente en destinos poco desarrollados, no existe la figura del intérprete profesional, por lo que la persona que se puede encargar más fielmente de ayudar en la intermediación cultural en el ámbito turístico sería el guía de turismo.

Generalmente los guías no necesitan hacer ningún tipo de interpretación simultánea, ya que son ellos mismos los que reproducen un mensaje ya elaborado hacia un emisor. Pero la práctica es bastante distinta. De manera muy habitual, en casi todas las visitas, los turistas necesitan o quieren comentar o hablar con gente local y para ello solicitan los servicios del intermediario que ya han visto que domina ambos idiomas, el guía de turismo. Los guías suelen hacer una interpretación de forma consecutiva, resumiendo las ideas clave o realizando una interpretación de enlace entre su cliente y la persona receptora hablante del otro idioma.

Un modelo de interpretación *ad hoc* de forma consecutiva es cuando, por ejemplo, al entrar en algún monumento el guarda de seguridad expone algún contenido en concreto o si se dan algunas indicaciones a mayores de las que ya haya explicado el guía y éste debe de interpretarlo delante del mismo para que sobreentienda que se lo está transmitiendo. Por ejemplo, podría ser el caso del guarda de seguridad que se dirige directamente al grupo de turistas para que no tomen fotos, que tengan cuidado con las

---

<sup>2</sup> Nuestra traducción: «They are often called tourism ambassadors of destinations». (Syahputra et al., 2007, 15)

mochilas para no golpear ningún objeto o que guarden más silencio. En este caso sería el guía quien debe interpretar a la persona de seguridad delante de los visitantes.

Al existir muchas diferencias culturales, enfoques intelectuales, recursos, niveles formativos, etc., los resultados de las interpretaciones pueden ser muy variados. Pero cuanto mejor preparado y capacitado esté el guía turístico para poder expresar la idea del orador con sus propias palabras, mejor será la calidad en la comunicación entre el orador y los turistas (Syahputra et al. 2017, 15).

La calidad del guía turístico depende en gran medida de la claridad del discurso de la lengua de origen y sus conocimientos, comprensión y análisis. Además, como en toda profesión se utiliza un vocabulario técnico, con referencias especiales, cuyos rasgos formales no garantizan una interpretación adecuada (Quevedo Aparicio 2006, 172). La calidad de la interpretación tendrá que ver también con saber reproducir un mensaje sin cambiar la intención y, además, hacerlo con precisión, manteniéndose imparcial y con neutralidad.

En el mundo del turismo también aparece la figura del guía acompañante de un grupo que debe de interpretar a un guía local. Ocurre en situaciones donde no existe nadie que domine el idioma del grupo visitante. Este caso puede ser, por ejemplo, el de un grupo coreano que visita Salamanca y como ningún guía habla ese idioma, el acompañante del grupo coreano mediará con el guía local en un idioma que dominen ambos: el inglés o español. Generalmente, la interpretación *ad hoc* que se utiliza en estos casos es de forma consecutiva. El líder acompañante resume la explicación del local e incluso puede incluir algunos datos a su grupo para facilitarles la comprensión de lo que se visita. En estos casos no solo se realiza una labor de interpretación, sino de mediación cultural, ya que está intentando que ambas culturas sean comprendidas de la mejor manera posible.

### **2.1.2. Interpretación *ad hoc* en los medios de comunicación**

Según algunos investigadores del campo de la interpretación en los medios de comunicación como Ghignoli (2015) y Torres Díaz (2015), muchas personas que trabajan en los medios comparten con los intérpretes la habilidad de comunicar. Por ello, muchos reporteros, presentadores y comentaristas que dominan varios idiomas están acostumbrados a transmitir información y, además, tienen la capacidad de poder realizar

una buena interpretación. De hecho, en las décadas de 1940 y 1950 cuando se habían creado muy pocas escuelas de interpretación, la mayoría de los profesionales contratados eran reporteros de prensa o diplomáticos (Torres Díaz 1988). Es decir, profesionales que dominaban idiomas y que eran buenos comunicadores.

Según Pöchhacker (2011, 23), los intérpretes mediáticos son de primer nivel, ya que la exigencia de alto nivel es siempre un requisito:

Los desafíos de la interpretación televisiva solo pueden ser llevados a cabo por intérpretes con un alto nivel de experiencia. Asimismo, deben estar familiarizados con el escenario y saber cómo funciona la televisión. Tienen que conocer la flexibilidad del discurso y combinar estructuras (las del presentador) con los espontáneos (que participan en el programa). Los profesionales que trabajen en este contexto deben centrarse en los tipos de interacciones que se les requiera, por ejemplo en programas de entrevistas o ruedas de prensa<sup>3</sup>(Pöchhacker 2011).

Y, como se recalca, a pesar del nivel requerido para interpretar en los medios, en muchas ocasiones la interpretación la hace alguno de los presentadores o comentaristas que dominan dos lenguas. La televisión no suele ser el terreno de juego del intérprete, con bastante frecuencia, son los periodistas los que actúan como intérpretes (Ghignoli y Torres Díaz 2015, 198).

“Cuando los presentadores de televisión interpretan para sus propias entrevistas haciendo de interlocutor principal e intérprete, pueden suscitar sentimientos de inseguridad y desconfianza entre los invitados, ya que suelen emplear un filtrado de información que desconcierta al receptor”<sup>4</sup> (Jääskeläinen 2003). Lo ideal sería que un intérprete fuera quien pudiera trabajar entre el periodista y el invitado para que esos

---

<sup>3</sup> Nuestra traducción: «the [...] challenges of TV interpreting can be met only by interpreters with a correspondingly high level of expertise”. Television interpreters need also to be familiar with the setting; they need to understand how television functions. Interpreters also have to be familiar with the flexibility of speech present in media encounters which is able to accommodate and combine stable and fixed structures (those of the presenters) with spontaneous ones (of those who participate in the programme). Interpreters working in this context will also have to focus on the different types of interactions for which interpreting may be required, such as talk shows, interviews or press conferences».

<sup>4</sup> Nuestra traducción: «When TV hosts interpret in their own interviews, addition and filtering of information can arouse feelings of insecurity and mistrust among some guests» (Jääskeläinen, 2003).

sentimientos de inseguridad desaparecieran, ya que, sería alguien objetivo a ellos quien estuviera realizando la mediación lingüística.

En las escuelas de interpretación se utilizan multitud de ejemplos de intérpretes no profesionales que han trabajado en la televisión. Así, los estudiantes ven los errores que han realizado esos intérpretes *ad hoc* y aprenden lo que no hay que hacer. Especialmente hace unos años, se contrataba a quien dijera que poseía cierto nivel de un idioma sin demostrar su valía como intérprete. Como resultado de ello, existen muchas entrevistas donde queda claro que ese intérprete no profesional no ha sabido transmitir bien el mensaje, incluso a veces, no ha comprendido nada del orador.

La mayoría de agencias que proporcionan intérpretes para el sector deportivo coinciden que la terminología y el conocimiento del campo de trabajo es determinante para un buen trabajo (Ghignoli y Torres Díaz 2015). Por ello muchos intérpretes se centran únicamente en una disciplina en concreto.

Los profesores e investigadores Ghignoli (2015) y Torres Díaz (2015) realizaron un estudio sobre interpretación con diez estudiantes universitarios. Cinco de ellos estudiaban periodismo y los restantes interpretación. Todos tenían el mismo nivel de inglés y fueron informados con anticipación sobre el tema que se trataría. La prueba consistía en escuchar una presentación en inglés y luego realizar una interpretación consecutiva.

Tras evaluar todas las representaciones, llegaron a la conclusión de que los estudiantes de interpretación daban más importancia al contenido que al estilo. Sus interpretaciones eran detalladas, pero aburridas, eran lentas y más largas que el discurso original. Sin embargo, las interpretaciones de los estudiantes de periodismo tenían menos detalles, pero eran más dinámicas, cortas y claras. Para el evaluador externo de las grabaciones la interpretación de los estudiantes de periodismo era de mayor calidad porque estaba mejor expresada. Las buenas dotes comunicativas de los periodistas destacaban frente a los intérpretes. Los resultados obtenidos de este estudio hicieron cuestionar a los investigadores si estos periodistas intérpretes *ad hoc* eran una excepción o representaban un patrón común.

En este campo de trabajo del mundo de la comunicación también se puede destacar la figura del “*fixer*”. Se denomina así al guía o intérprete que ayuda a los periodistas a

establecer contactos en una región y lo orienta en la zona<sup>5</sup>. Generalmente son nativos del lugar los que realizan este trabajo. Es especialmente importante en áreas de conflictos armados. Asimismo, estos resultados de los estudios de Ghignoli (2015) y Torres Díaz (2015) junto con la forma de trabajar de los *fixer* nos recuerdan a los traductores naturales de Harris (1978) donde se destaca que la transmisión de información es el objetivo principal sin dar tanta importancia a la forma, sino al mensaje.

### **2.1.3. La interpretación de negocios *ad hoc***

La interpretación de negocios es la que se da dentro de una empresa y cuenta con un intérprete para conseguir un objetivo económico y comercial (Trovato 2013). Ya que el uso de idiomas es un componente principal para el desarrollo de los negocios, es necesario tener a personas formadas y polivalentes que aseguren que las asociaciones y acuerdos que se constituyen son comprendidos por todos los participantes.

La ausencia de individuos con competencias lingüísticas puede suponer un obstáculo para la empleabilidad, en especial, en puestos de gestión o dirección. Las empresas tienen una adecuada visión de las herramientas y de los servicios que ofrece la industria de las lenguas. Sin embargo, aún muchas empresas no consideran la utilidad de los servicios lingüísticos como la contratación de servicios de traducción o interpretación. Con este fundamento, el márketing de los servicios lingüísticos resulta más complejo y difícil (Torrella 2020, 105).

A pesar de la importancia y de los beneficios de contar con un profesional que sirva de mediador para comprender las diferencias entre las culturas y que puedan tratar para lograr un contrato común, muchas veces actúa como intérprete una persona de la empresa que domina el idioma y que debe hacer de intermediario, pero que quizás no sea todo lo resolutivo que podría ser un profesional que se ha formado para ello.

En estos casos, los intérpretes no profesionales suelen recurrir a estrategias para salvar la cara con el fin de proteger su propia imagen social y/o la de alguno de los interlocutores principales<sup>6</sup> (Martínez-Gómez 2015, 422). Este hecho también se ilustra

---

<sup>5</sup> <https://rsf.org/es/fixers>. Consultado 20.2.2023

<sup>6</sup> Nuestra traducción: «Face-saving strategies are commonly used by non-professional interpreters in order to protect their own social image and/or that any of the primary interlocutors» (Martínez-Gómez 2015, 422).

con el ejemplo de una joven intérprete natural mediando en un entorno empresarial entre su padre, de origen italiano, y sus colegas, de origen canadiense. “Cuando la intermediación se ve amenazada por una asimetría cultural en la forma de hacer negocios entre italianos y canadienses, ella suaviza las palabras de su padre para evitar el conflicto”<sup>7</sup> (Martínez-Gómez 2015, 423).

Actualmente y ya que lo que se juega en algunas empresas es muy importante y la comunicación debe ser precisa y clara, existen estudios universitarios para poder mejorar la labor de la interpretación en los negocios. Se trata del doble grado de interpretación y administración de empresas. Dicha formación tiene muchas salidas en el mercado laboral.

#### **2.1.4. La interpretación social *ad hoc***

Este tipo de interpretación se supone la más antigua de todas ya que ha sido imprescindible desde que diferentes sociedades comenzaron a interactuar unas con otras (Bancroft 2015, 220). La interpretación social o comunitaria se basa en un concepto sencillo: dar voz a quienes desean acceder a servicios básicos pero no hablan el idioma de la sociedad (Bancroft 2015, 217). Este tipo de interpretación traduce conversaciones entre una persona y un estamento o entidad pública que no comparten un mismo idioma. Así, se facilita el acceso de servicios comunitarios a personas que no entienden la lengua. Por ello aúna cuestiones lingüísticas y culturales junto con la justicia social y la equidad.

El acceso a la traducción y la interpretación en los servicios públicos es un derecho humano natural que debe garantizarse. No respetarlo puede poner en peligro la vida y el bienestar de millones de personas, al tiempo que perpetúa un panorama social en el que no todos son iguales (Comisión Europea 2011, 21).

Muchas personas que necesitan comunicarse con servicios públicos acuden a familiares, amigos o voluntarios no formados. Es una interpretación muy poco normalizada y reconocida. A veces, la falta de medios económicos es lo que impulsa a pedir ayuda a conocidos que tienen un mejor nivel lingüístico. Generalmente, en países

---

<sup>7</sup> Nuestra traducción: « When both her face and her father’s are threatened by a cultural asymmetry in the way of conducting business between Italians and Canadians, she tones down her father’s utterances in order to avoid conflict» (Martínez-Gómez 2015, 423).

con una larga historia de inmigración como Canadá, Suecia, Australia la figura del intérprete social está muy reconocida (Roat y Crezee 2015, 246). Pero, hay que indicar que este reconocimiento no ocurre en la mayoría de los países. Es por ello que hay que reivindicar la figura de la traducción e interpretación social y hay que dejar de verlo como una actividad que puede ser hecha por cualquiera, la figura del intérprete debe ser reconocida (Roat y Crezee 2015, 248).

En este ámbito, la capacidad de empatía del intérprete es esencial ya que se trabaja con migrantes, refugiados, enfermos, minorías o colectivos desarraigados y con problemas. Además, la interpretación comunitaria incluye ámbitos especializados como: religioso, educativo, médico, jurídico, etc. Por ello, que una persona hable dos idiomas y quiera ayudar a alguien, a veces no es suficiente y esto ha llevado a casos y situaciones complicadas. Se puede incurrir en riesgo como errores de juicio o permitir que el intérprete ejerza demasiada influencia en la toma de decisiones de los intervinientes.

Como en esta área se trabaja con intérpretes formados y no formados existe confusión sobre el grado de implicación en la interacción. Los familiares o conocidos del receptor del servicio no tienen obligación de interpretar y menos aún de hacerlo con precisión e imparcialidad. Estos familiares no han recibido formación, ni tienen un código ético. Según Harris (1976) lo que hacen es resumir lo que oyen según su conocimiento y comprensión de la situación. Sin embargo, los intérpretes profesionales se atienen a un código ético profesional que les obliga a trabajar con precisión e imparcialidad.

No hay consenso sobre si los voluntarios o los empleados bilingües que interpretan como parte de sus funciones, deberían interpretar. Sin embargo, lo cierto es que lo hacen, a menudo de forma rutinaria. Además, hoy en día muchos empleados bilingües tienen más formación y cualificación como intérpretes que muchos intérpretes "profesionales"<sup>8</sup> (Bancroft 2015, 223).

Como ejemplo de interpretación *ad hoc* en el ámbito de la interpretación médica, existe una ONG muy reconocida en Málaga, Asociación de intérpretes voluntarios para enfermos (AIVE) (Aguilar Solano 2015). Sus integrantes son personas extranjeras que viven en esa ciudad y que han experimentado el no ser bien entendidos en el hospital. Se

---

<sup>8</sup>Nuestra traducción: «There is no consensus on whether volunteers, or bilingual employees who interpret as one part of their duties, should interpret at all. However, the fact is that they do, often routinely. In addition, many bilingual employees today have more interpreter training and qualifications than a number of "professional" interpreter» (Bancroft, p.223, 2015).

percataron de los obstáculos de comunicación y de la necesidad de intérpretes que ayudasen a comprender lo que necesitaban los pacientes, ya que prácticamente todo el personal sanitario era monolingüe en español. Por ello, poco a poco fue aumentando el número de voluntarios que querían ayudar a su comunidad con diferentes idiomas. Asimismo, la organización ha ido evolucionando en el hecho de que todos los voluntarios *ad hoc* actualmente reciben una formación durante cuatro semanas para poder trabajar. Es una formación donde se aprende a tratar con el lenguaje médico, el personal sanitario, emplear técnicas psicológicas y a estar preparado para situaciones complicadas (Aguilar Solano 2015).

### **3. MARCO TEÓRICO**

En un mundo en el que la mayoría de las personas hablan más de un idioma y, por lo tanto, cada segundo se producen millones de actos de traducción por parte de bilingües sin formación, el concepto de traducción natural ofrece a los especialistas en traducción e interpretación un terreno para debatir cuestiones directamente relacionadas con él o derivadas de él, como el bilingüismo, la intermediación lingüística, el servicio público/comunitario y la interpretación diplomática, todas ellas de vital importancia para la investigación en interpretación y el futuro de la profesión (Blasco Mayor y Jimenez Ivars 2011).

En este apartado se van a explorar diferentes enfoques e investigaciones sobre la interpretación que se realiza de manera espontánea y por personas no profesionales.

#### **3.1. Brian Harris (1976) y la traducción natural**

Brian Harris (1976) es uno de los primeros autores que basándose en estudios sociolingüísticos va a centrarse en el desarrollo lingüístico de las personas bilingües y como esta característica influye en la forma en que traducen<sup>9</sup>. Este investigador se convierte en un referente en este tema y uno de los máximos defensores de interpretación

---

<sup>9</sup> Debido a la etapa a la que pertenecen los datos que utiliza Harris, utilizaré el término traducción natural (Harris 1976) para evitar confusiones terminológicas, aunque lo más adecuado sería interpretación natural. Por lo que el término traducción se utilizará como un término general para ambas actividades.

no profesional. Defiende la idea de que cualquier persona bilingüe puede traducir porque es una destreza innata que tiene desde que adquiere sus dos lenguas. Además, no le supone ningún esfuerzo adicional (Foulquié Rubio 2015, 82).

Según Harris (1976) los bilingües tienen fundamentalmente dos competencias lingüísticas y consiste en que pueden traducir desde y hacia sus dos idiomas. Sin embargo, añade una tercera competencia en traducción, que es la que observa de manera universal y natural en todos los bilingües y la denomina la traducción natural (TN). Él mismo la define como: “la traducción realizada por bilingües en circunstancias cotidianas y sin formación especial para ello”.<sup>10</sup> Es cierto que en niños pequeños, la TN se ve de forma muy espontánea y esto hace que se avance la hipótesis de que es una característica intuitiva. Y aunque este concepto de TN era una realidad obvia, causó un gran revuelo entre los traductores ya que lo concebían como una amenaza para su disciplina.

Para Harris (1976), cuando alguien es bilingüe, tiene la habilidad innata de poder traducir. De hecho, lo explica con el ejemplo de los estudiantes, ya que cuando ingresan en una escuela de traducción, lo que intentan es mejorar su técnica, pero realmente ya saben hacerlo. Lo podemos equiparar a los exámenes que actualmente se realizan para acceder a algunas universidades o escuelas especializadas en traducción, es decir, con la prueba de acceso. En ella, se puede ver si sabe de mejor o peor forma traducir, pero ya pueden hacerlo de manera congénita.

Harris (1976) explica que la traducción es un proceso natural, una habilidad y como tal, puede mejorar si se estudia y aprende. Por ello lo llamó “la forma ideal de ejercicio mental”. Además, la cuestión de la edad en el momento en que se aprende un idioma era fundamental para Harris (1976) y su teoría. Para él solo se pudo captar la traducción completamente natural en una edad temprana. Y prácticamente, el único instrumento en el que se basan estos “intérpretes naturales” es haber crecido y vivido en un entorno en el que se hablan dos lenguas. El objetivo de esos niños es posibilitar una comunicación entre sus padres y el colegio o en diferentes servicios. Este hecho se puede relacionar con el turismo, ya que países como la India, donde muchos habitantes hablan dos idiomas y uno de ellos es el inglés, con frecuencia, son los niños los que ayudan a turistas que se han perdido o necesitan de una asistencia puntual e informal.

---

<sup>10</sup> Nuestra traducción: «The translation done by bilinguals in everyday circumstances without special training for it».

Para confirmar sus teorías Harris (1976) observó y llevó a cabo estudios con niños bilingües no mayores de 18 años que hacían de intérpretes para sus padres y abuelos con una naturalidad y agilidad increíble. Analizó a niños de diferentes orígenes, entre ellos, a familias con lengua materna china, pero que vivían en territorio inglés o niños de procedencia turca que vivían en Berlín.

En el caso de la familia china-inglesa Harris (1976) comparaba como hablaban dos hermanos con tres y cinco años respectivamente. El chico de menor edad hablaba casi todo en chino con alguna palabra aislada en inglés. El mayor de cinco años hablaba inglés acorde a un niño de su edad, además del chino. Sin embargo, el problema del más pequeño desaparecía cuando su hermano mayor estaba cerca porque le traducía todo en ambos idiomas.

En el estudio de los niños bilingües turcos en Berlín, Harris (1976) observó que los chicos se expresaban en turco con sus padres, pero cuando hablaban entre ellos o con compañeros alemanes utilizaban el alemán. Cambiaban muy rápidamente de una lengua a otra. Incluso la forma de pronunciar en alemán era la misma que la de un nativo. Estos niños hacían de intérpretes para sus padres y abuelos de forma natural y con gran agilidad. Sin embargo, algunas veces comenzaban una frase en turco pero la terminaban en alemán, o viceversa. Harris (1976) se preguntaba por la clase de estructura neuronal que tendrían estos niños.

Para el autor, aunque estos niños habían estado expuestos a una situación de bilingüismo desde su nacimiento, no creía que llegasen a ser buenos intérpretes si no se formaban bien en ambas lenguas. Según Harris (1976), la tarea de interpretar de manera profesional requiere de una formación académica donde se puedan desarrollar las habilidades lingüísticas y poder así ofrecer un buen servicio de calidad final.

Recientemente, Harris (2017) ha propuesto un modelo de la evolución del traductor natural al profesional. Según esta propuesta, el traductor natural, es decir, aquel que no ha recibido ningún tipo de entrenamiento en traducción/interpretación, pasa a ser traductor nativo tras haber estado expuesto a ejemplos de traducciones/ interpretaciones y tras haber presenciado a otras personas llevar a cabo tareas de traducción/interpretación; traductor experto tras recibir entrenamiento formal y acumular la práctica deliberada necesaria en traducción; y finalmente, traductor profesional, al ser remunerado por llevar a cabo dichas actividades. (Gasca Jiménez, p.336, 2019)

Según el estudio de Harris (1976) "*The importance of natural translation*" lo que hay que destacar en la TN es que la transmisión de la información es el objetivo principal, es decir, no se prestaría tanta atención a la forma. Lo importante es que el mensaje principal vaya desde el emisor al receptor, sin importar tanto si se han utilizado estructuras gramaticales correctas o es un mensaje fiel. Este rasgo característico es lo que podría diferenciar de la traducción realizada por traductores profesionales competentes, donde aparte de transmitir un mensaje, se tiene muy en cuenta la manera en que se hace.

Quizás esta idea de Harris (1976), es el concepto que podemos comparar con los intérpretes no profesionales que tratamos en este trabajo. Ya que mucha de la gente que interpreta sin haber tenido una formación, le da más importancia a transmitir el mensaje que a cómo se transmite. Es decir, no están pendientes de si utilizan el verbo correcto, si son realmente fieles al mensaje original, si añaden información o si recortan datos que ellos consideren menos importante.

### **3.2. Traducción nativa de Toury (1980)**

En 1980 Toury toma como base el concepto de la traducción natural de Harris (1976), pero él lo denomina traducción nativa porque se centra en la adquisición de destrezas traductorales como parte del desarrollo social y cognitivo (inconsciente) del individuo, basado en la observación, la experiencia y la exposición a normas socialmente aceptadas (Martínez-Gómez 2015, 418).

Para Toury (1980) en este estadio inicial: "un traductor nativo sería aquel que habría accedido a tal función de forma progresiva, sin ninguna instrucción formal específica. Algo así como un concepto complementario de la noción lingüística común de "hablante nativo" " (Toury 2004, 306).

En las sociedades multilingües muchos de los casos de interpretación que ocurren en la vida diaria son de personas no profesionales que dominan un idioma. Esta situación puede ser comparable con la descrita por Toury (1980) sobre el traductor nativo o la del traductor natural de Harris (1976). Aunque bien es cierto que algunos de estos traductores sin formación específica se han convertido en intérpretes extraordinarios. Éste sería el caso de algunos intérpretes de conferencias internacionales e incluso fundadores de ciertas organizaciones profesionales (Torres Díaz 2015). Muchos de ellos proceden de

distintos entornos multiculturales donde no existían programas de formación, por lo que fueron aprendiendo de una forma autodidacta mientras ejercían la profesión.

Actualmente existe un auge en el número de publicaciones y eventos dedicados a traductores e intérpretes *ad hoc*, por lo que se espera que se establezca dentro de la traductología como una nueva área de estudio dedicada a los no profesionales (Gasca Jiménez 2019, 337).

Aunque la interpretación no profesional ha sido criticada por multitud de académicos y profesionales, poco a poco se va aceptando debido a que vivimos en un mundo globalizado, con sociedades multilingües donde millones de ciudadanos son bilingües y emplean esta habilidad en su día a día del trabajo.

### **3.3. Shannon (1987) y Tse (1995): la intermediación lingüística**

En 1987 un estudio sociolingüístico de Sheila Shannon observó cómo los hijos de familias inmigrantes latinas desempeñan diferentes tareas de traducción, especialmente de forma oral. Los niños ejercían de traductores no profesionales y desarrollaban unas habilidades y estrategias lingüísticas para enfrentarse a esas necesidades de su familia. Estas investigaciones determinaron el término de “intermediación lingüística” o “*language brokering*” (Gasca Jiménez 2019, 337).

En 1995 Tse definió este mismo concepto de intermediación lingüística como la “interpretación y traducción entre partes lingüística y culturalmente diferentes”.<sup>11</sup> En este caso se desmarca de las nociones tradicionales de interpretación, porque el intérprete de esa mediación lingüística necesita también influir en los mensajes y puede implicarse en la toma de decisiones en una o ambas partes. Es decir, si no hay ningún obstáculo de factor externo, los interlocutores tendrán una comunicación regular. Pero si existe algún impedimento el intérprete intervendrá y tomará alguna estrategia *ad hoc* para que siga la comunicación entre los emisores.

Para Tse (1995) el intermediador lingüístico debe ordenar la información adicional, proporcionar aclaraciones, reducir la información... es decir, empleará todas las tácticas que crea necesarias para que la comunicación sea efectiva. Esto lo hace para acercar las culturas entre las que está interpretando (Martínez-Gómez 2015, 418).

---

<sup>11</sup> Nuestra traducción: « interpretation and translation between linguistically and culturally different parties» Tse (p.180, 1995).

### 3.4. Perspectivas éticas de la interpretación ad hoc

Ética profesional y deontología son dos palabras que a menudo se confunden. Según Adela Cortina (2008): “la ética es un tipo de saber práctico, preocupado por averiguar cuál debe ser el fin de nuestra acción para que podamos decidir que hábitos hemos de asumir, cuales son los valores por los que hemos de orientarnos, qué modo de ser o carácter hemos de incorporar para obrar con prudencia, es decir, tomar decisiones acertadas”. Es decir, la ética es el saber necesario para diferenciar lo correcto de lo incorrecto favoreciendo la dignidad y el pensamiento crítico.

Por otro lado, la deontología incluye normas y deberes plasmados en un código aprobado por un colectivo de profesionales del área, además de ideales, virtudes y valores implicados en el ejercicio profesional. La ética considera las intenciones de las personas, pero no lo hace así la deontología. Lo que no esté escrito en los códigos ha de ser juzgado, entonces, por la ética profesional (Hortal Alonso 2007).

En la formación a traductores e intérpretes se les inculca la importancia de respetar a rajatabla códigos éticos que incluyen principios fundamentales como la confidencialidad, la imparcialidad, la fidelidad y la integridad (Lázaro Gutiérrez 2008, 1). Las asociaciones de intérpretes, a falta de un colegio oficial, siempre cuentan con unos estatutos y códigos que recogen los deberes y las obligaciones éticas de los profesionales adscritos a dicha asociación. El intérprete debe cumplir ciertas exigencias que vienen acorde con la situación en la que se encuentre y por supuesto no debe anteponer sus creencias o principios a los del orador al que se interprete.

Un profesional es profesional en la medida en que pertenece a un colectivo de profesionales que “profesan” estar al servicio de un determinado bien que tratan de conseguir por los medios técnicos, con los conocimientos disponibles, etc. Un buen profesional tiene que ser competente en su profesión. Esto se consigue tras un largo esfuerzo de estudio. Se trata de prestar el servicio donde el cliente o usuario es el beneficiario de la situación profesional (Hortal Alonso 2007).

La ética es fundamental para cualquier trabajo realizado por el hombre, y por supuesto, para el área de estudio de este trabajo, el turismo. Es una actividad claramente humana donde las relaciones interpersonales cobran mucha importancia porque hay una evidente comunicación entre diferentes culturas. Y, como en otras profesiones, en el turismo también se realiza una interpretación no profesional. Estas personas que interpretan de manera *ad hoc* es probable que no hayan recibido formación ética de

interpretación, por ello puede ser discutible su manera de hacerlo. Los estándares profesionales y la ética son el sello distintivo de una profesión. El problema en el caso de intérpretes y guías de turismo es que no existe ningún código deontológico que regule las profesiones. En 1999 la Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo crea un Código Ético Mundial para el Turismo (GCET), pero en este código no se recoge nada al respecto de la ética de los guías de turismo en cuanto a interpretación se refiere.

Por ello, puede ser difícil separar lo ético de lo moral dentro de ciertas profesiones relacionadas con los idiomas y el lenguaje. En el presente trabajo trata de la ética del guía cuando realiza una labor de interpretación, ¿se está ayudando a mediar o se está creando una competencia desleal por parte del guía de turismo y haciendo una labor que sería la propia de un intérprete?

El trabajo principal de un guía de turismo es explicar, hacer valorar y acercar un determinado patrimonio a los visitantes, pero en esa interacción humana también hay que destacar la comunicación y facilitar la estancia del visitante con alguna pequeña ayuda idiomática. Y esa pequeña ayuda es la que realiza el guía de turismo. La ética profesional requiere que las actuaciones profesionales no sean reprobables y contribuyan a realizar malas prácticas profesionales. De ahí que se quiera analizar las interpretaciones que realiza el guía de turismo en su día a día.

## **4. METODOLOGÍA**

### **4.1. Metodología mixta**

Los estudios de interpretación han sido testigos de varios cambios en los paradigmas de investigación y, por tanto, en las metodologías (Pöchhacker 2004<sup>a</sup>, 2015, 257). Por lo tanto, una metodología para un proyecto de investigación de interpretación puede seguir estrictamente un único paradigma específico o puede ser menos rígido y combinar diferentes en la forma de un enfoque de métodos mixtos (Pöchhacker 2011b, 2015, 257)<sup>12</sup>.

---

<sup>12</sup> Nuestra traducción: «Interpreting studies has witnessed various shifts in research paradigms, and therefore methodologies (Pöchhacker 2004<sup>a</sup>, 2015<sup>12</sup>, 257). Therefore, a methodology for an interpreting

Según Pöchhacker (2015) la investigación con métodos mixtos es una forma integral de indagación en la que el investigador recopila y analiza datos e integra las conclusiones utilizando enfoques o métodos cuantitativos y cualitativos en un único estudio o proyecto. La investigación del actual trabajo va a valerse de esta metodología mixta.

El enfoque de método mixto se ha considerado ideal para hacer frente a la complejidad inherente de los procesos y prácticas de interpretación (Pöchhacker 2011b), visto como una forma de mejorar la legitimidad en la metodología de la interpretación de la investigación y elogiado por su potencial para permitir la innovación en los diseños de investigación (Hale & Napier 2013).

De hecho, ambas técnicas, tanto cuantitativa como cualitativa no son contrapuestas sino complementarias. Cada cual responde de mejor manera a determinados objetivos. Es por ello que cada vez es más frecuente utilizar ambas en los proyectos de investigación.

El postulado central de los métodos mixtos radica en la retroalimentación de los métodos cualitativos y cuantitativos dentro de una perspectiva metodológica única y coherente, que permitiría un nivel de comprensión del objeto investigativo (y, por ende, de los resultados) más cercana a la complejidad de fenómeno (Moss 1996).

Por una parte, se va a emplear un procedimiento cuantitativo a través de encuestas. Esta metodología es la que recoge y analiza datos sobre variables y estudia las propiedades y fenómenos; se acumula información mediante cuestiones cerradas que se plantean al sujeto de una forma idéntica y homogénea. De esta forma, se permite su cuantificación y tratamiento estadístico. Este tipo de investigación debe ser lo más objetiva posible, centrarse en los datos y no en interpretaciones subjetivas, solo así los datos generados poseen validez y confiabilidad.

Para la encuesta se va a utilizar la escala de Likert. Esta escala es un método de investigación que mide el grado de acuerdo o desacuerdo de cada una de las preguntas de un tema concreto. Hay que proponer respuestas de opción múltiple graduales, así se permite a los encuestados calificar sus respuestas. Es uno de los tipos de medición más

---

research Project can strictly follow a specific single paradigm or it can be less rigid and combine different ones in the form of a mixed-methods approach» (Pöchhacker 2011b, 2015, 257).

utilizados principalmente en la investigación de mercados. En estos casos, el investigador plantea una cuestión, observa los hechos y desarrolla una teoría coherente para explicar lo que observa. Cuantos más datos se tengan, la teoría se puede desarrollar de mejor manera. No hay manipulación de la realidad, se evalúan los sucesos que se narran. El investigador busca respuestas a preguntas centradas en un tema de experiencia social, por lo que debe comprender bien lo que la gente dice.

Por otro lado, también se van a emplear entrevistas como método de investigación cualitativo. Las entrevistas son un instrumento técnico de gran utilidad para recabar datos. De acuerdo a Hale y Napier (2013) las entrevistas son un método común empleado en la investigación cualitativa en general y, por tanto, en el campo de los estudios interpretativos en particular. “Los resultados de las entrevistas cualitativas no son generalizables como se espera de la investigación cuantitativa, sino que su generalizabilidad radica en el análisis y la coherencia del razonamiento teórico que los sustenta” (Pöchhacker 2015).

La entrevista es un enfoque de investigación que requiere una interacción personal; se pueden recolectar opiniones y puntos de vista subjetivos de los participantes. Además, en una entrevista se tiene la posibilidad de aclarar temas o dudas durante la misma, por lo que las respuestas pueden ser más útiles y profundas. Los datos se recogen a través de preguntas y se realiza un formato de conversación o debate. Esto es fundamental para comprender los procesos internos de los entrevistados.

Por ello, la parte práctica de este trabajo se va a centrar en una primera etapa cuantitativa con una encuesta. De esta manera, se obtiene una primera aproximación del objeto de estudio y se recaban datos objetivos. En la segunda etapa práctica, se va a realizar una entrevista. Se desea obtener información sobre un determinado tema, por lo que se espera que la información sea lo más precisa posible y por ello muchas preguntas deben ser explicadas. Gracias a que estas dos métodos, cuantitativos y cualitativos, se complementan se puede conseguir una imagen final fiel del estado de estudio.

#### **4.2. Método, diseño y procedimiento.**

#### **4.2.1. Método**

Se va a realizar un estudio para conocer en profundidad las situaciones y contextos donde los guías realizan interpretaciones, la frecuencia de las mismas y sobre si creen que su profesión puede llegar a rebasar límites que pertenecen a la profesión del intérprete profesional.

Para la primera parte de la encuesta, como es una investigación que se realiza a una muestra representativa de un colectivo más amplio, seleccionamos e identificamos a los participantes: 25 guías oficiales que trabajan en Salamanca con idiomas extranjeros. Se ha escogido este número de participantes porque representa a gran parte de los guías oficiales de Salamanca y además es un número con el que se puede trabajar fácilmente. En Salamanca existen 40 guías oficiales, pero no todos trabajan con idiomas internacionales. Todos los participantes seleccionados son los que trabajan en varios idiomas con los grupos de turistas.

Para corroborar la hipótesis de estudio de este trabajo se ha elegido un muestreo por conveniencia ya que los individuos escogidos son los que el investigador cree convenientes y adecuados para la investigación. En este caso han sido elegidos por proximidad geográfica ya que todos son guías de Salamanca y el estudio se basa en dicha ciudad. A su vez, también es un muestreo de tipo intencional, ya que los participantes son los únicos adecuados para poder participar en este estudio al ser los únicos que trabajan en diferentes idiomas en la ciudad elegida y no podrían ser, por ejemplo, de otra ciudad porque no serían válidos para confirmar la hipótesis del trabajo.

Para empezar, en el primer contacto con ellos se les solicita si desean participar en el proyecto, se les explica sobre qué versa y la duración que les supondría participar en el mismo. Si aceptan, se pasa a la parte práctica que es enviarles las encuestas y a realizar las entrevistas.

Se ha buscado que la encuesta no sea muy extensa para que los participantes puedan contestar fácilmente y no pospongan el cumplimentarla. Se ha procurado que no fuesen muchas preguntas, pero que recojan los datos más básicos necesarios para la investigación: la frecuencia con la que suelen realizar interpretaciones, áreas dónde se llevan a cabo, su propia confianza cuando deben hacerlo, etc.

Asimismo, con las entrevistas se ha intentado que fueran preguntas abiertas, no muy estructuradas para que los participantes puedan dar sus opiniones y reflexiones a lo largo de la conversación. La idea principal de las entrevistas es obtener, desde un punto de vista personal, las experiencias, sentimientos y percepciones de los guías, pero con sus propias palabras y situaciones particulares. Se ha buscado que las preguntas no fueran cortantes, ni que los participantes sintieran que se les estuviera juzgando moralmente. Así, se pretende conseguir que las respuestas sean más sinceras.

#### **4.2.2. Diseño**

El diseño de la parte práctica de este trabajo se basa en la preparación de una encuesta y una entrevista.

Primero se han buscado distintas tipologías de encuestas, centrándose especialmente en que la forma de contestarlas sea lo más fácil posible, ya que hay mucha gente que no domina el tema informático. Por ello, se ha elegido realizar una encuesta a través de Google Drive. Su uso y la manera en la que se responde son sencillos. El participante lo puede contestar desde su email y para mandarlo únicamente debe seleccionar el botón de “enviar”.

Posteriormente, se eligen los formatos, colores y formas de gráficos que resulten agradables a la vista y que sean de fácil lectura. Se han seleccionado preguntas que no sean muy extensas, con un vocabulario claro, sencillo y el contenido se ha resumido para que sean entendidos cómodamente.

Hay que tener en cuenta que las preguntas que se realicen a los participantes, deben responder a los objetivos del estudio, pero las preguntas no pueden ser muy directas para que los participantes no se sientan incómodos. El cuestionario enviado (ver anexo 4), compuesto de 20 preguntas, toca diferentes aspectos a los que se tiene que enfrentar un guía sobre cómo se siente cuando afronta una interpretación: su frecuencia, si altera el discurso original, si cree que el turista lo valora, la ética, etc.

Para evitar malos entendidos, a lo largo de la encuesta se ha recalcado el tema de la palabra “interpretación”. Es muy normal que fuera del ámbito traductológico, se compare la traducción con la interpretación. Por ello, se repite en varias ocasiones que

cuando en las preguntas se trata el tema de la interpretación, se refiere a la mediación o traducción oral que realizan entre los turistas y la persona con la que se desean comunicar

Lo mismo ocurre con las entrevistas. Se buscan preguntas sencillas, donde poco a poco se vaya consiguiendo la confianza y la atención del participante para que conteste cada pregunta lo más profundamente posible. Algunas de ellas son muy breves, como cuando se les preguntan por el nivel de estudios, el tiempo que llevan en la profesión, si se sienten cómodos al interpretar, etc. Se realiza de esta forma, para que los entrevistados no sientan que deben contestar preguntas muy largas o que contestarlas les ocupa mucho de su tiempo y se nieguen a realizar la entrevista.

La entrevista consta de 25 preguntas divididas en tres bloques. El primer bloque corresponde a preguntas personales acerca de su trabajo: estudios realizados, idiomas que dominan, tiempo trabajado en la profesión, lo que más le gusta de ella, etc.

En el segundo bloque se pregunta directamente por las interpretaciones que realizan, las veces que les toca hacerlo al año, en qué contextos, cómo se preparan el vocabulario más técnico, alguna situación vivida poco común...

En el tercer bloque se pide que valoren las interpretaciones que les hacen a ellos y que se realizan por parte de otros guías- intérpretes. Se quiere conocer su percepción, si sienten que se les está traduciendo de forma fiel o no. También aquí se les pregunta por su percepción de su profesión con respecto a la de un intérprete profesional. Y, finalmente, se les pide que valoren lo que sienten por su trabajo.

#### **4.2.3. Procedimiento**

Para este trabajo y antes de que los participantes realicen los cuestionarios y las entrevistas, se les ha proporcionado a través de su correo, un documento explicativo (ver anexo 1) donde está indicada toda la información sobre este proyecto: título, a quién va dirigido, en qué consiste el procedimiento, distintos datos que puedan ser de su interés para que se comprenda mejor todo el proceso, duración aproximada de cumplimentación, etc. Para la realización de esta investigación se ha tenido en cuenta todos los preceptos éticos necesarios en lo que respecta a anonimidad, confidencialidad y consentimiento informado según lo explicado en Mellinger y Hanson (2017, 24).

Además, en este primer contacto, se les pide su permiso sobre si desean seguir adelante participando con el trabajo de investigación. Si alguien rechaza formar parte del mismo, quedaría excluido de la lista de participantes. En este caso, todos los participantes a los que se les solicitó el permiso han aceptado realizar el trabajo de investigación.

Para la realización de las encuestas, se ha decidido que de las 20 preguntas planteadas, 17 sean cerradas, por lo que las respuestas se recogen de forma numérica. De esta manera, los datos se pueden analizar cómodamente y los resultados se pueden expresar mediante gráficos. Por ende, los resultados se comprenden también visualmente. También se han optado por dejar tres preguntas abiertas para que los participantes contesten de manera libre, ya que las respuestas pueden ser muy diferentes y, por lo tanto, no son cuantificables. Corresponden a tres preguntas donde se les pregunta por sus propias experiencias en cuanto a diferentes temas.

Tras la realización de las encuestas, se vuelve a enviar un segundo mail explicativo (ver anexo 3) donde se incluye la entrevista. Para hacerlo lo más fácil posible, se les da a los participantes la opción de contestar la entrevista de forma escrita, a través de un audio o personalmente con el entrevistador. De los 25 participantes, 10 prefirieron enviar un audio, 9 realizaron la entrevista de manera personal y 6 devolvieron las entrevistas de forma escrita.

Al final de la entrevista se le pide al participante que recapitule mentalmente lo que ha contestado, si puede profundizar en algún tema mencionado o si tiene alguna apreciación extra. Se hace una síntesis final de la conversación y finalmente se agradece su participación en el estudio.

## **5. RESULTADOS Y ANÁLISIS**

### **5.1. Resultados esperados**

Se espera una buena predisposición de los guías para realizar la encuesta y la entrevista correspondiente y que, además, detallen todo lo relacionado a su labor con los turistas: especialmente en qué situaciones deben interpretar y la frecuencia con que lo deben hacer. Creemos que los guías explicarán que suelen interpretar muchas veces al año porque al trabajar diariamente con turistas extranjeros son situaciones muy comunes

para ellos. También se espera que digan que no suelen tomar muchas notas cuando interpretan porque, por lo general, no se suelen hacer muchas interpretaciones consecutivas largas.

Se espera que nos indiquen que el contexto donde más se le suele pedir su ayuda para interpretar es en el mundo de la hostelería, ya que el hecho de comer o dormir son necesidades básicas que los turistas realizan, por lo que será algo muy demandado o donde con más frecuencia se supone que surgirán problemas. Se prevé que donde menos tengan que interpretar sea en contextos de salud. La mayoría de los turistas vienen por ocio y no por ver a un médico especialista concreto, en cuyo caso, se espera que contactase con un intérprete especializado en ese campo y no con un guía turístico.

En cuanto al tema de la comprensión idiomática, se espera que nos comenten que los guías no suelen preguntar cuando no han entendido alguna expresión o palabra determinada, sino que lo sacan por contexto. Además también se cree que la mayoría de los guías no interpretan todas las frases, sino que hacen un resumen de lo que ellos consideran más importante.

También se les pregunta por el grado de comodidad que tienen cuando deben interpretar algo. Creemos que la mayoría dirán que sí están cómodos, ya que, si no, no estarían realizando esa labor. Asimismo, esperamos que nos digan que los turistas valoran sus intermediaciones ya que les facilitan su comunicación y por tanto su estancia en la ciudad.

Tras las encuestas, se espera ver que el guía no hace ninguna competencia desleal a la profesión del intérprete; simplemente ayuda a la gente que se lo solicita, pero porque es parte de su labor al estar en contacto directo con los visitantes o en determinados momentos debe traducir algo puntual para facilitar la comunicación, pero sin que sea ningún tipo de competencia para un intérprete profesional.

## **5.2. Presentación de los resultados**

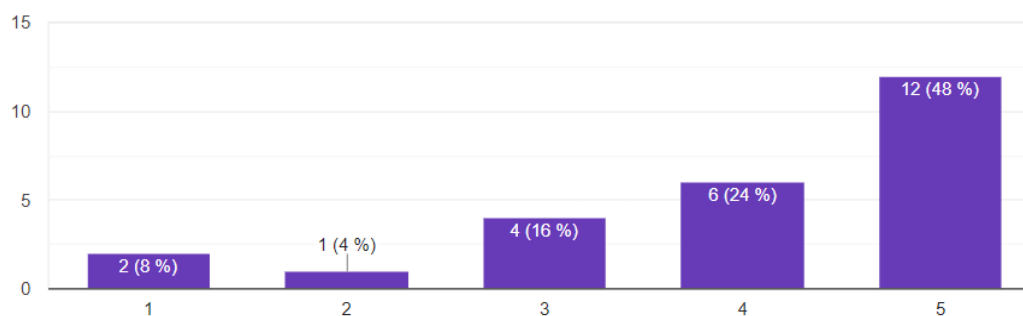
A continuación se van a detallar los resultados obtenidos de las encuestas y las entrevistas enviadas a los participantes. Se van a destacar especialmente las variables que resultan más interesantes para el objeto de estudio. Posteriormente, se discutirán los resultados en función a lo que se había esperado previamente a la realización de la parte práctica.

### 5.2.1. Resultados cuantitativos: análisis de las encuestas

1. Valore del 1 al 5 con qué frecuencia realiza una interpretación para algún visitante que se lo solicita. (Entendemos por interpretar traducir de un idioma a otro de forma oral).

(1= 0 veces. 2= menos de 10 veces al año. 3= entre 10 y 20 veces. 4= entre 20y 30 veces. 5= más de 30 veces al año)

25 respuestas



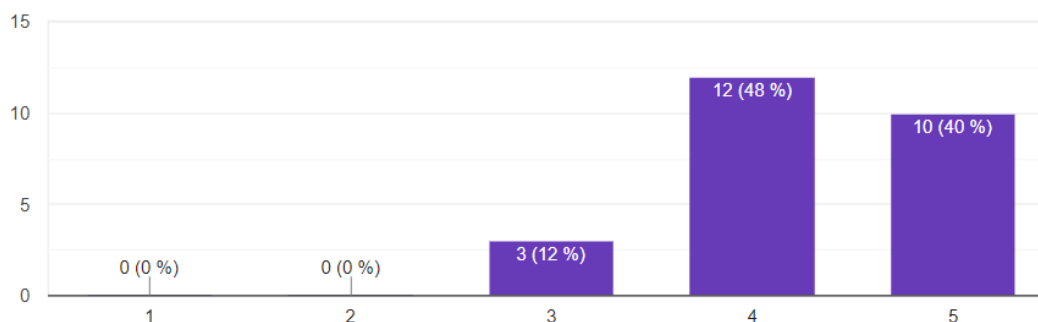
En la **primera pregunta** sobre la frecuencia con que realiza una interpretación, el 48% contestó que más de 30 veces al año, el 24% entre 20-30 veces por año, el 16% entre 10-20 veces por año, el 8% cero veces y un 4% contestó que menos de 10 veces. Esto indica que casi la mitad de los participantes realiza más de 30 veces al año una interpretación, dejando así constancia de que en el ámbito turístico el guía debe realizar interpretaciones con frecuencia. Y casi otro cuarto, un 24% lo realizan entre 20 y 30 veces por año. Aquí aún no se especifica qué tipo de interpretación deben hacer, pero sí que en la respuesta queda claro que la mayoría la realizan con asiduidad.

Dos guías han contestado cero veces. Esto se debe a que ven la “interpretación” como algo más formal, no a mediar entre personas que no se entenderían si no fuera por su ayuda. En el mail explicativo y dentro de las preguntas de la encuesta se remarcaba a que cuando se nombraba la palabra “interpretación” se refería a traducir, a mediar entre los turistas, no solamente a situaciones que puedan considerar muy formales, para que lo comprendieran mejor. Esta respuesta de cero veces, no es la esperada, ya que antes de pasarles las encuestas, se les preguntó si solían realizar interpretaciones con los turistas y todos afirmaron hacerlo.

**2. ¿Cree que la experiencia que tiene como guía (hablar en público, dominar idiomas...) ayuda a la hora de interpretar?**

(1= no me ayuda para nada. 2= ayuda un poco. 3= ayuda bastante. 4= me ayuda muchísimo. 5= no podría interpretar si no fuera por esa experiencia)

25 respuestas

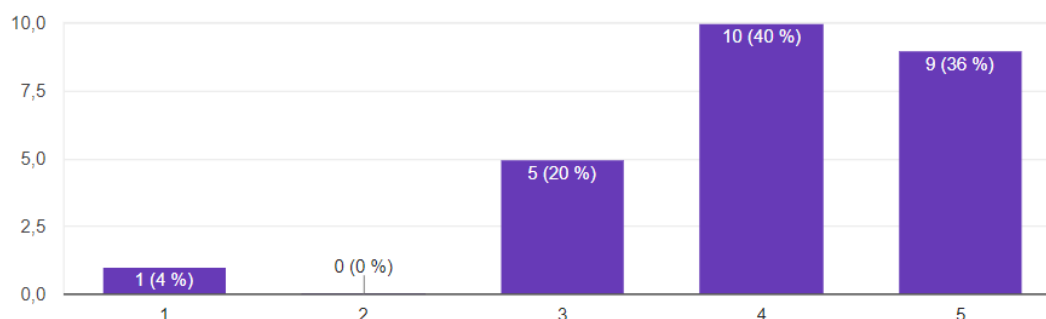


En la **segunda pregunta** el 48% opinaba que su experiencia como guía ayuda muchísimo y el 40% contestó que sin esa experiencia no podría interpretar. El 12% restante creyó que ayuda bastante. Aquí queda muy bien establecido que cuanto más trato se tiene con los clientes, más seguridad se va cogiendo y más fácil resulta el hacer una interpretación. El miedo va desapareciendo al enfrentarse día tras día a desafíos idiomáticos similares. Es un reto, pero saben que lo pueden afrontar sin problema, aunque quizás con esfuerzo.

**3. Del 1 al 5 valore hasta qué punto se encuentra cómodo interpretando cuando tiene que ayudar a un turista.**

(1= evito en todo lo posible tener que interpretar. 2= lo paso mal, pero lo hago si no me queda más opción. 3= lo paso mal al comienzo, luego me voy relajando. 4= me pongo nervioso, pero me gusta. 5= estoy en mi salsa)

25 respuestas



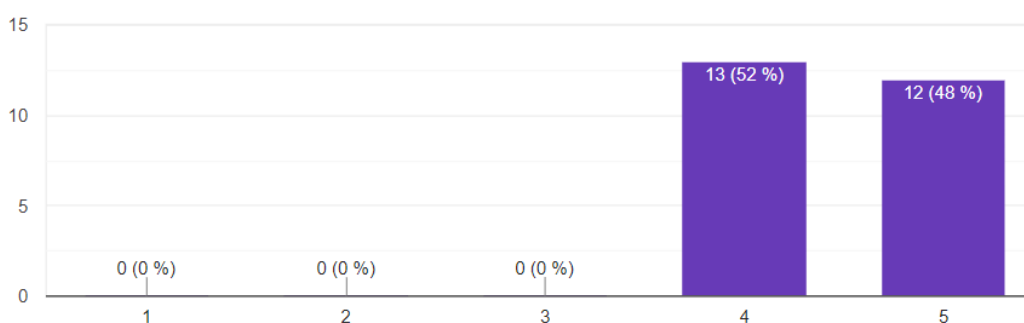
En la **tercera pregunta** el 40% contestó ponerse nervioso pero les gusta. El 36% estar en su salsa. El 20% lo pasa mal al comienzo y luego se va relajando. El 4% dijo que lo pasaba mal, pero lo hacía si no quedaba otra opción. Es decir, a la mayoría de guías les

gusta mediar para conseguir la satisfacción de sus clientes y aunque se ponen nerviosos por el miedo idiomático de no comprenderlo todo, saben que el fin es mediar en la comunicación y conseguir una comprensión idiomática. No es tan importante el hacerlo perfecto, sino el que se consiga dicha mediación.

**4. ¿Cree que dominar un idioma es necesario para poder interpretar de una lengua a otra?**

(1= no es necesario. 2= poco necesario. 3= algo necesario. 4= muy necesario. 5= imprescindible).

25 respuestas

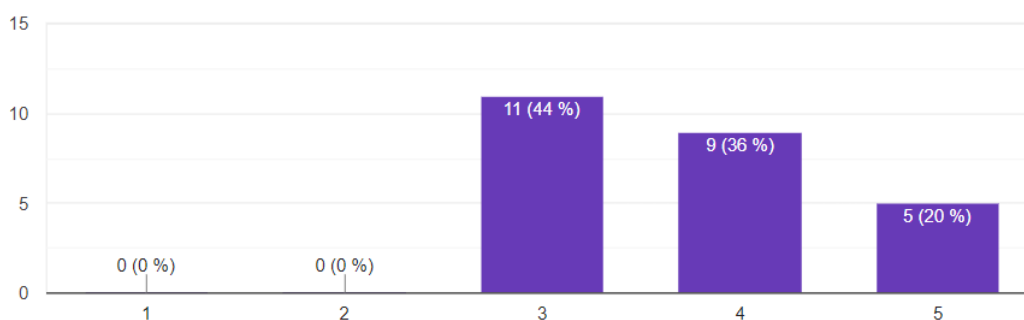


En la **cuarta pregunta** un 52% optaban por decir que dominar un idioma es muy necesario y el 48% restante lo veía como imprescindible. Esta respuesta está asociada a que sin un conocimiento profundo del idioma no puedes ayudar en la mediación idiomática. Necesitas saber qué es exactamente qué se está demandando, tener un amplio vocabulario y, por supuesto, el dominio de la lengua extranjera.

**5. ¿Considera que mantiene la calma en situaciones difíciles?**

(1= salgo corriendo. 2= me cuesta mucho. 3= respiro profundamente y aguanto el tipo. 4= no me pongo casi nada nervioso. 5= soy impasible)

25 respuestas



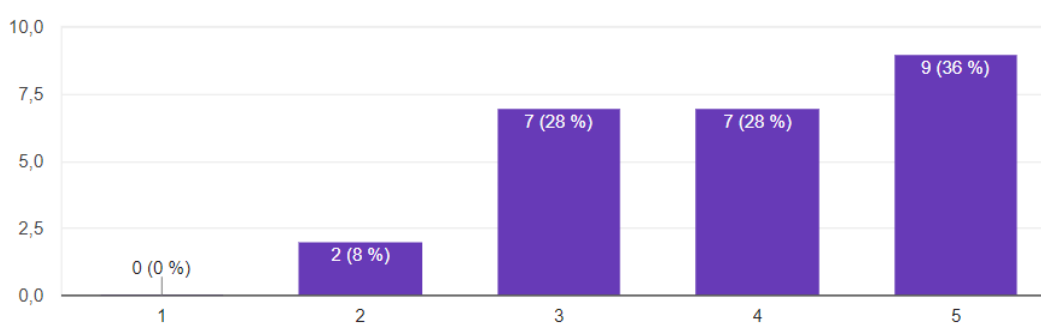
En la **quinta pregunta** el 44% declara respirar profundamente y aguantar el tipo, el 36% no se pone nervioso y el 20% dice ser impasible. Demuestra que la mayoría, al

tener ya experiencia con el trato al público (los guías que menos experiencia tenían eran 5 años), no se dejan sucumbir a los nervios en situaciones difíciles. Y, aunque a veces se pueda generar algún momento complicado, saben que ellos siempre ayudan con su aporte lingüístico, por lo que evitar ponerse nervioso es la mejor forma de asistir a quien lo necesite.

#### 6. ¿Cree que el interpretar forma parte de su labor como guía turístico?

(1= no forma parte para nada. 2= un poco sí que es necesario. 3= frecuentemente forma parte. 4= interpretar está unida con la labor de ser guía. 5= está unido y no se puede ser guía sin interpretar)

25 respuestas



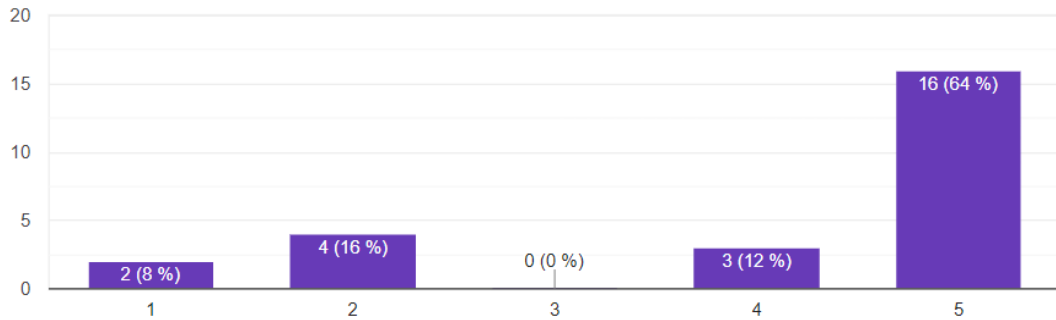
En la **sexta pregunta** el 36% dice que está unido y no se puede interpretar sin ser guía, el 28% dice que interpretar está unido a la labor de ser guía, el 28% opina que frecuentemente forma parte y el 8% dictamina que un poco sí que es necesario. Es por ello, que esta labor de interpretar está muy unida a su trabajo diario en la mayoría de los casos.

Está claro que la labor del guía no es únicamente la de una persona que da una charla explicativa y termina, no son robots. Esta labor también tiene que ver con la interrelación que existe entre un guía y los turistas con los que está trabajando. Es por ello, que cuando algún turista quiere preguntar o necesita de ayuda idiomática, pide la asistencia de la persona que le ha demostrado que habla en su idioma y con la que ya ha tenido relación. En consecuencia, la mayoría de los guías responden que el interpretar está unido con su trabajo.

**7. Valore del 1 al 5 si le suelen solicitar su ayuda para interpretar en el ámbito de la hostelería (hoteles, restaurantes, traducir menús, explicar lo que llevan las tapas, reclamaciones, quejas...)**

(1=0 veces. 2 = menos de 5 veces al año. 3= entre 5 y 10 veces al año. 4= entre 10 y 15 veces al año. 5= más de 15 veces al año)

25 respuestas

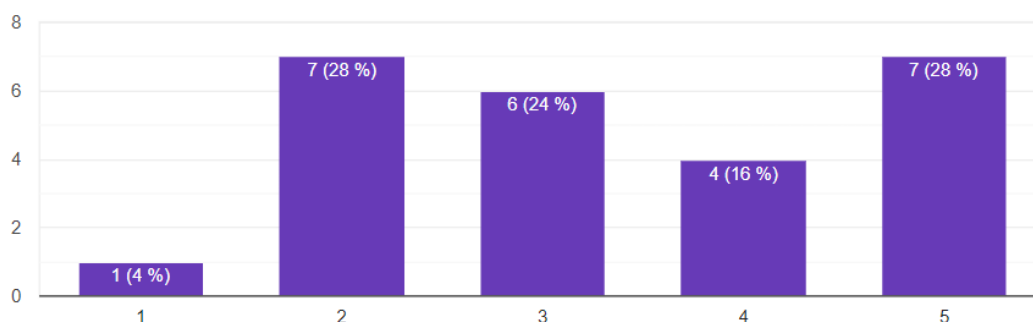


En la **séptima consulta** el 64% declara que más de 15 veces por año, el 16% menos de 5 veces por año, el 12% entre 10-15 veces por año y el 8% 0 veces. Al ser la hostelería un sector que el turista va a necesitar casi obligatoriamente, es lógico que la mayor parte de los encuestados respondan que más de 15 veces por año prestan su ayuda. La gastronomía o la forma de cocinar, los horarios de comedor, los distintos tipos de plato que hay que España en comparación con otros países, etc. es algo que los participantes han señalado que les piden en su ayuda idiomática.

**8. Valore del 1 al 5 si le suelen solicitar que interprete en el ámbito de salud (farmacias, centro de salud, hospital...)**

(1=0 veces. 2 = menos de 5 veces al año. 3= entre 5 y 10 veces al año. 4= entre 10 y 15 veces al año. 5= más de 15 veces al año)

25 respuestas



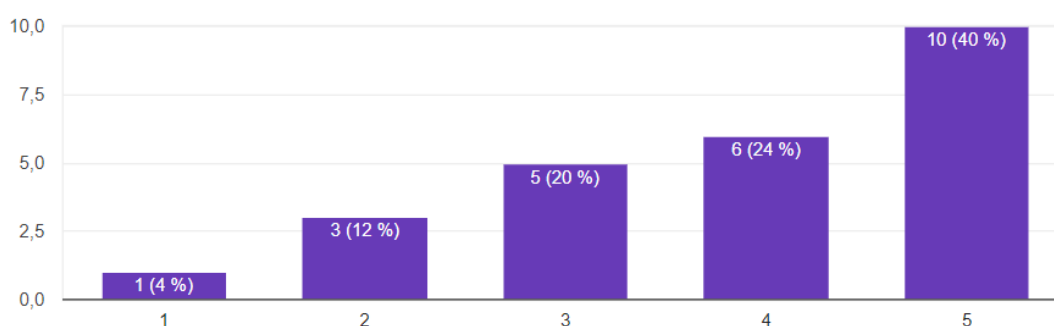
En la **octava pregunta** el 28% más de 15 veces por año, el 28% menos de 5 veces por año, el 24% entre 5-10 veces por año, el 16% entre 10-15 veces por año y el 4% 0 veces. La mayoría de las interpretaciones en este campo tienen que ver con farmacias más

que con centros de salud. Gran parte del turismo que visita Salamanca es de adultos mayores de 65 años, por lo muchos toman medicinas y por ello suelen pedir ayuda para para comprar medicamentos, ya que, a veces, el nombre del fármaco que necesitan no existe en España, pero necesitan algo parecido (un principio activo similar) o explicar al farmacéutico para lo que la solicitan.

**9. Valore del 1 al 5 si le solicitan realizar alguna interpretación en el ámbito comercial (textil, industria, alimentación, embutidos, dulces...)**

(1= 0 veces. 2 = menos de 5 veces al año. 3= entre 5 y 10 veces al año. 4= entre 10 y 15 veces al año. 5= más de 15 veces al año)

25 respuestas



En la **novena pregunta** el 40% realiza interpretaciones en el ámbito comercial más de 15 veces por año, el 24% entre 10-15 veces por año, el 20% entre 5-10 veces por año, el 12% menos de 5 veces por año y el 4% 0 veces. En Salamanca se realizan muchas compras, especialmente de embutidos y de todo lo que tiene que ver con el cerdo ibérico, por lo que es muy frecuente ayudar a los visitantes extranjeros con alguna traducción o mediando para cualquier degustación antes de comprar, por eso que el 40% hayan respondido más de 15 veces por año.

La **décima pregunta** es una consulta abierta: ¿se le ocurre alguna otra situación no incluida en estos contextos? Por favor indique si le es posible también con qué regularidad. (Ver anexo 3).

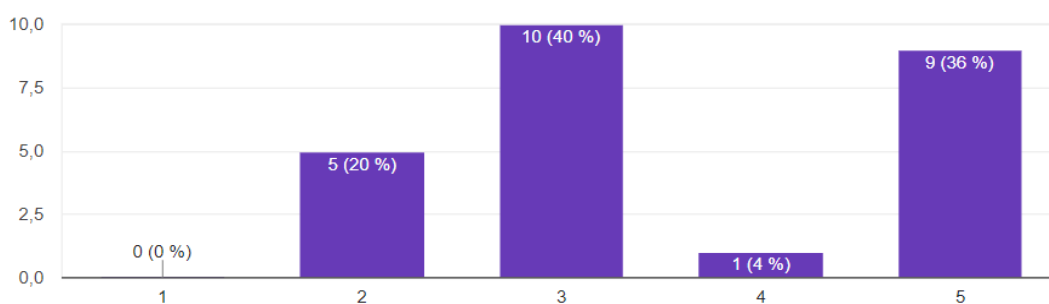
Respondieron ocho participantes. Tres de ellos, indicaron la biblioteca del edificio antiguo de la Universidad, pero no especificaron la regularidad con la que lo hacían. También señalaron que el Ayuntamiento a veces demanda los servicios de guía y a la vez solicita al mismo guía realizar una interpretación simultánea en el salón de recepción. Han expresado lo incómodo que resulta esta situación para los guías.

Igualmente reflejaron las interpretaciones que realizan para encuentros con diferentes profesiones u oficios tradicionales: ganaderos, alfareros, músicos, toneleros, etc. También indicaron que interpretan cuándo hay que explicar temas sobre transportes o sobre cómo acceder a pueblos de especial interés por diferentes carreteras.

**11. En el momento de la interpretación, ¿con cuánta frecuencia no entiende una palabra o expresión? (Entendemos por interpretar traducir de un idioma a otro de forma oral).**

(1=0 veces. 2 = menos de 5 veces al año. 3= entre 5 y 10 veces al año. 4= entre 10 y 15 veces al año. 5= más de 15 veces al año)

25 respuestas

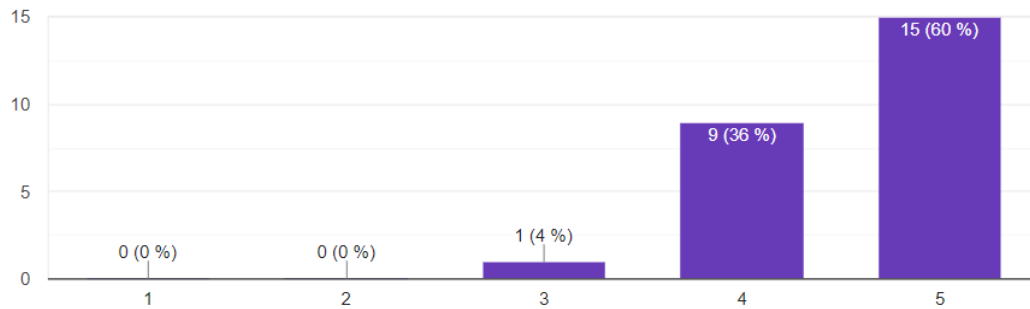


En la **pregunta once** el 40% no entiende una palabra entre 5-10 veces por año, el 36% más de 15 veces por año, el 20% menos de 5 veces por año y el 4% entre 10-15 veces al año. A pesar de que el guía tiene un vocabulario que domina, se enfrenta a una gran variedad de situaciones, vocabulario técnico y a procedencia distinta de los turistas. Esto implica que aunque domine un idioma, por ejemplo el inglés, a veces los turistas no van a utilizar la misma palabra para referirse a una misma idea o noción. Es por ello que muchas veces no entiende palabras o expresiones que le preguntan.

**12. Cuándo le ocurre eso, ¿pregunta qué quiere decir o qué significa exactamente?**

(1= nunca. 2= casi nunca. 3= con frecuencia. 4=muy frecuentemente, si no lo entiendo. 5=siempre que no lo entiendo)

25 respuestas

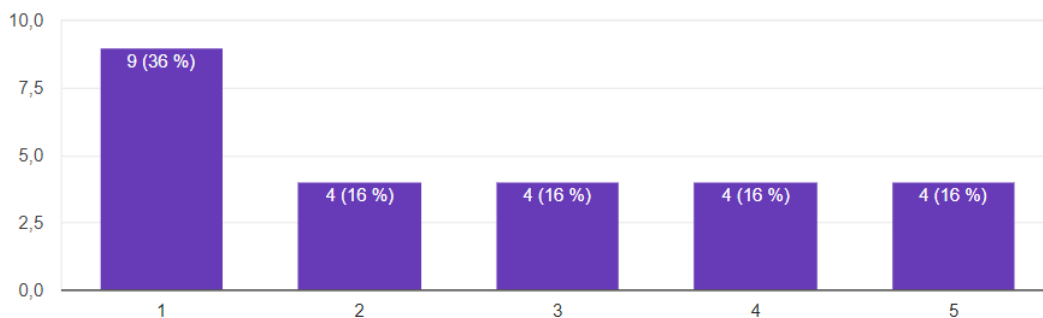


La **pregunta doce** el 40% contestó que pregunta siempre que no lo entiende, el 36% muy frecuentemente, si no lo entiende y el 4% con frecuencia. Aquí queda reflejado que generalmente se pregunta lo que no se entiende para poder mediar de una forma más clara y sin problemas. No tienen ningún impedimento en demandar al cliente qué ha querido decir o que se lo diga con otras palabras. Si se pregunta, se resuelve mejor y más rápido todo.

**13. ¿Utilizan los turistas alguna herramienta tecnológica (tipo aplicaciones de traducción, diccionarios...) para dirigirse a usted?**

(1= 0 veces. 2= menos de 5 veces al año. 3= entre 5 y 10 veces al año. 4= entre 10 y 15 veces al año. 5= más de 15 veces al año)

25 respuestas



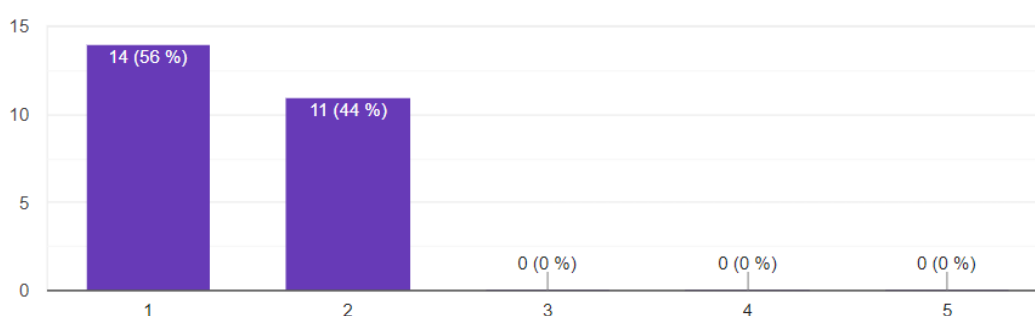
En la **pregunta trece** el 36% afirmó que 0 veces utilizan una herramienta tecnológica, el 16% menos de 5 veces por año y otro 16% entre 5-10 veces por año. La mayoría afirmó que no utilizan herramientas tecnológicas porque las consultas se suelen dar sobre un terreno o un vocabulario que ya dominan y lo suelen entender todo sin necesidad de recurrir a ellas. Un 16% aseguró que entre 10-15 veces por año y otro mismo

porcentaje de 16% más de 15 veces al año. De aquí se extrae que aunque la mayoría de los guías dominan el idioma, algunas veces ocurre que los turistas tienen alguna pregunta donde no se llegan a comprender exactamente qué es lo que quiere decir y el turista, ahora que tiene medios y sabe cómo explicar la palabra de una forma rápida, acude a un traductor o diccionario online.

**14. ¿Cuántas veces toma notas en una interpretación?**

(1=0 veces. 2= menos de 5 veces al año. 3= entre 5 y 10 veces al año. 4= entre 10 y 15 veces al año. 5= más de 15 veces al año)

25 respuestas

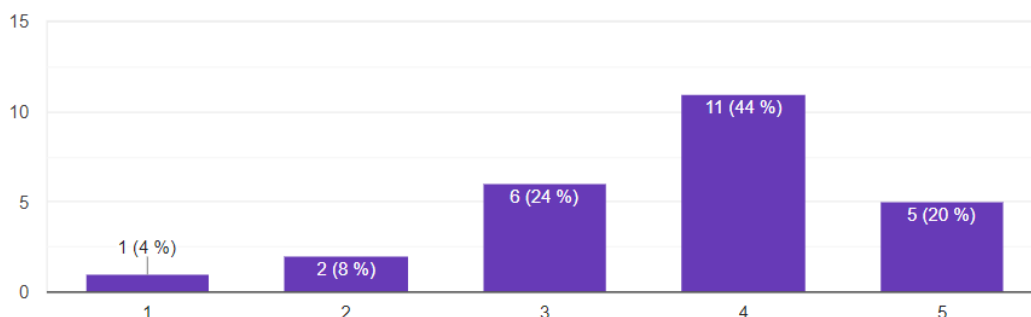


En la **pregunta catorce** el 56% declaró no tomar nunca notas y el 44% menos de 5 veces por año. Esto se debe a que casi todas las interpretaciones son directas con frases cortas y sin necesidad de anotar muchos datos. Prefieren trabajar así, que escribiendo muchos datos para dar la información de forma consecutiva.

**15. Cuando interpreta, ¿omite información que considera no pertinente o repetitiva para facilitar así la comprensión?**

(1=nunca. 2= casi nunca. 3= ocasionalmente. 4= frecuentemente. 5= casi siempre)

25 respuestas



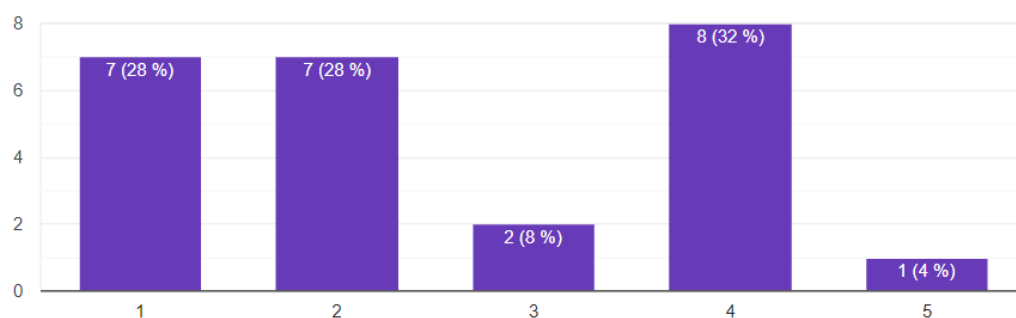
En la **pregunta quince** el 44% contestó que frecuentemente, el 24% ocasionalmente, el 20% casi siempre, el 8% casi nunca y el 4% nunca. Con esta pregunta se evidencia que la mayoría omite información, acorde con lo que el guía considera más

oportuno, para que el mensaje final básico llegue al receptor. El guía modifica el mensaje, pero sin variar el sentido, únicamente no lo interpreta literalmente. Para el guía lo importante es transmitir el sentido final, no la forma y por lo tanto lo acomoda a su manera de expresarlo.

**16. En las ocasiones en las que ha tenido que realizar una interpretación, ¿ha recibido usted algún comentario con respecto de esa labor realiza por parte de los clientes?**

(1=nunca. 2= casi nunca. 3= ocasionalmente. 4= frecuentemente. 5= casi siempre)

25 respuestas



En la **consulta dieciséis** el 32% han respondido que frecuentemente, el 28% casi siempre, otro 28% nunca y el 8% ocasionalmente. Por lo que se manifiesta que casi siempre los visitantes expresan agradecimiento o dan su opinión al guía por ayudarle a mediar para resolver alguna necesidad o situación que haya tenido.

La **consulta diecisiete** era una pregunta abierta para quienes habían respondido afirmativamente la cuestión número dieciséis. Se les preguntaba sobre qué observaciones le habían hecho al respecto de su interpretación. Se han obtenido 11 respuestas. (Ver anexo 3).

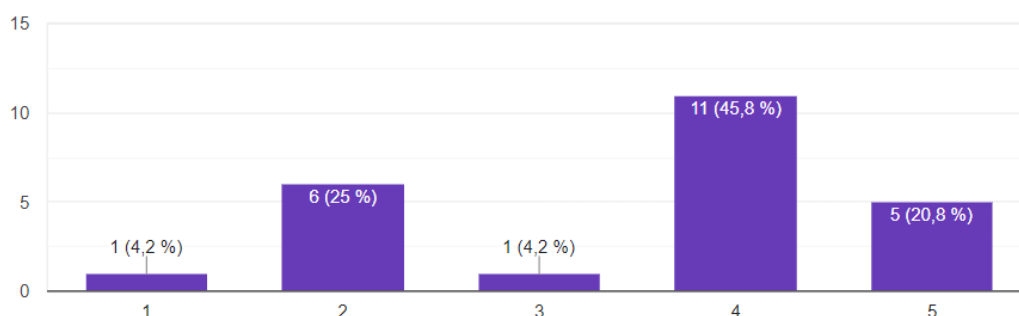
La mayoría confirman que los visitantes agradecen el esfuerzo que hace el guía. Los turistas comprenden que el guía les ayuda a hacer su viaje más sencillo y que la barrera idiomática no sea un problema. En otras situaciones, como las relacionadas con la tauromaquia, los turistas agradecen que, aparte de explicarles de una manera más sencilla el argot que se utiliza, que con gestos y ademanes del guía, se puedan hacer una idea de lo que quiere decir cada término. Y en situaciones más formales, con instituciones, también agradecen personalmente el esfuerzo del guía, especialmente cuando son conscientes de que lo que se pide excede las tareas que habían solicitado. Esto ocurre cuando al guía le han solicitado que aparte de explicar la ciudad que haga también alguna

pequeña interpretación o porque el guía ha ayudado en algo extra que necesitase el visitante.

**18. ¿Cree que los turistas valoran el esfuerzo extra requerido para realizar interpretaciones?**

(1=no lo valoran en absoluto. 2= Creen que es algo que el guía tiene que hacer y no lo valoran mucho. 3= lo valoran, pero no lo expresan. 4= me consta que lo valoran. 5= lo valoran mucho y lo expresan)

24 respuestas



En la **consulta dieciocho** a un 45.8% les consta que lo valoran, un 25% creen que los turistas piensan que es algo que el guía tiene que hacer y no lo valoran mucho, el 20.8% lo valoran y lo expresan, un 4.2% lo valoran pero no lo expresan y otro 4.2% no lo valoran en absoluto. La mayoría de guías sí que consideran que los turistas valoran sus interpretaciones ya que de alguna manera lo agradecen y saben que ese gesto por parte del guía les facilita la comunicación que quieren realizar. Algo que el guía soluciona con una frase a ellos les hubiera costado más tiempo el hacerse comprender. Un cuarto de los consultados también opinan que los turistas ven esa labor como algo que tienen que hacer y no como un favor que les está haciendo el guía para servir como puente de comunicación y ayudarlo. Los turistas ven tan lógico que si alguien les puede ayudar porque tiene ese conocimiento que lo haga, que creen que esa labor es algo que va intrínsecamente unido con el trabajo del guía.

La **consulta diecinueve** es una pregunta abierta: si usted no estuviera haciendo su labor y ayudando al turista, ¿qué cree que haría dicho visitante para comunicarse? Se consiguieron 17 respuestas. (Ver anexo 3).

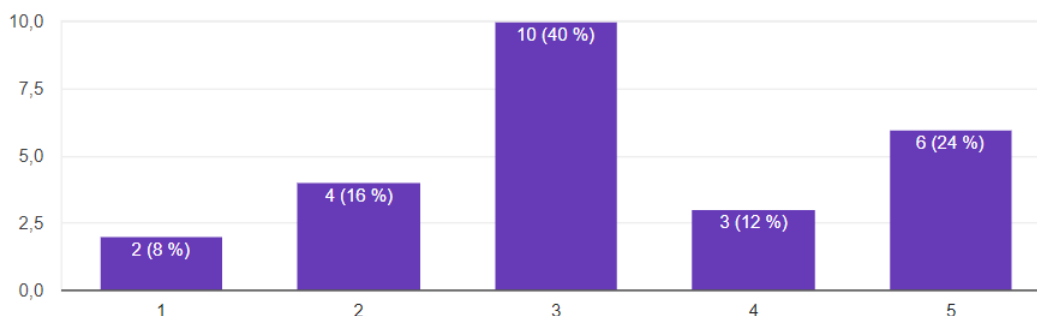
La mayoría de las respuestas fueron relacionadas con que el visitante usaría su móvil para acceder a algún traductor electrónico, diccionario y pedir lo que necesitase. No han especificado que aplicación usarían. También se contestó en que el turista

emplearía gestos y señas siempre que pudiera para que la comunicación fuera directa y efectiva.

**20. ¿Ha pensado apuntarse para realizar algún cursillo y mejorar sus interpretaciones?**

(1= creo que no es necesario. 2= no lo había valorado antes. 3= me gustaría, pero no tengo tiempo 4.=sí, voy a apuntarme próximamente 5= actualmente estoy en uno)

25 respuestas



En la **consulta veinte** el 40% han respondido que les gustaría, pero no tienen tiempo, el 24% actualmente se encuentran en uno, el 16% no lo había valorado antes, el 12% dice que va a apuntarse a uno próximamente y el 8% no lo ve necesario. Los participantes son conocedores de la importancia de seguir formándose, pero casi la mitad sostienen no tener tiempo para realizar un curso y así mejorar sus interpretaciones. Un tercio sí que se va a apuntar a alguno próximamente o lo está cursándolo en el momento de realizar la encuesta.

### **5.2.2. Resultados cualitativos: análisis de las entrevistas**

Para conseguir una aproximación más detallada y directa donde el guía pudiera hablar de una manera relajada y para que poco a poco fuera entrando en el tema de la interpretación en su trabajo, se decidió que la entrevista estuviera dividida en tres bloques.

En el **primer bloque** se han realizado preguntas más personales para conseguir una primera aproximación con el entrevistado. En esta primera parte de la entrevista, se ha preguntado por los idiomas que dominan, el nivel de estudios, cómo comenzaron en la profesión turística, qué es lo que más les gusta de su profesión, etc.

Todos los guías dominan, al menos, dos idiomas aparte del español. Este es un requisito necesario para poder obtener el carnet de guía oficial, ya que deben examinarse (de forma oral y escrita) de dos idiomas extranjeros. La mayoría de los guías hablan en inglés y francés (un 95%), que son los idiomas con más porcentajes de turistas que visitan Salamanca. Además, ya que acude mucho turismo europeo, es lógico que los otros idiomas que más hablan los guías sean alemán, italiano y portugués, con el 5% de respuestas restantes. El otro requisito oficial para acceder al carnet de guía es que se tenga formación universitaria. Entre los participantes, un 95% había estudiado el grado de Turismo y un 5% el de Historia del Arte.

También se extrae que todos los guías tienen varios años de experiencia con el sector turístico (entre 5 y 36 años) y, gracias a esta veteranía, son conocedores de las necesidades más habituales que suelen tener los visitantes. Por ello, los guías se esfuerzan en ayudar siempre que pueden e intentan mejorar sus conocimientos (como vocabulario técnico o especializado). Al mejorar en sus habilidades no solo consiguen un trato mejor con el cliente, sino que aumenta también su profesionalidad y, con ello, el prestigio de la ciudad, ya que si existen buenos profesionales va a influir en que el turista se sienta más a gusto en el destino.

El 90% de los guías comenzaron en el mundo del turismo como guía acompañante. Esto quiere decir que acompañaba 24 horas al grupo en todos los escenarios donde estuviera. Por ello, se encontraba en muchas ocasiones donde debía interpretar para los clientes, aclarar dudas, resolver problemas en hoteles o restaurantes, acompañar si tenían un problema de salud, etc. Gracias a esta experiencia, han podido coger confianza y no temen realizar interpretaciones directas con el turista porque saben que no se les va a cuestionar tanto por cómo lo hagan o la calidad del vocabulario, sino en si se puede resolver el conflicto o la necesidad que el visitante tenga.

Otros guías, el 10% restante, comenzaron en el sector turístico trabajando en hoteles o asistiendo a los estudiantes extranjeros que venían a Salamanca. Así aprendieron a solucionar los problemas de la logística que ello supone: alojamiento, entretenimiento, aclaración de los cursos que han venido a realizar, explicar la ciudad y sus recursos, etc. Todos los guías remarcan que lo que más les gusta de su profesión es el estar en contacto con gente de distintas culturas y poder transmitir el patrimonio de la ciudad. Además, su trabajo cada día es distinto porque los grupos de visitantes son muy diferentes.

En el **segundo bloque** de preguntas, es donde se profundizaba un poco más sobre las interpretaciones que realizan en su trabajo cotidiano, cómo preparan su vocabulario, las situaciones más comunes y también situaciones atípicas que han vivido, el método que utilizan para interpretar, si lo hacen directamente, toman notas, acortan el discurso original, etc.

El vocabulario técnico lo preparan de forma muy concienzuda. Se documentan a través de diccionarios técnicos, tutoriales de internet, ven videos que hablen sobre el tema que están buscando, series, etc. Analizan posibles escenarios, preguntas y explicaciones que deban dar en esos lugares. Son profesionales que se preparan bien su ámbito de trabajo. Asimismo, todos los guías afirman que las interpretaciones que generalmente realizan tienen que ver con temas cotidianos del ámbito comercial. Salamanca es muy famosa por sus embutidos y jamones, por lo que es algo común el hecho de que los visitantes comprendan estos productos, se interesen por las características de cada uno, las diferencias de precios, etc.

Los guías que llevan más tiempo trabajando en esta profesión destacan que hace unos años se realizaban muchas más interpretaciones del sector hostelero, pero que como en la actualidad, los trabajadores de la rama de los hoteles ya hablan más idiomas, es mucho más fácil que se realice una comunicación fluida entre hotel-turista sin necesidad de la intervención del guía. Sin embargo, en la parte de restauración, aún sigue habiendo muchos malentendidos idiomáticos y es muy frecuentemente que soliciten la ayuda del guía. La gastronomía de la zona es muy variada y diferente, por lo que no entienden bien que es lo que son muchas comidas o sus proporciones: tapas, raciones, medias raciones, platos, etc.

Asimismo, Salamanca al ser muy famosa por el toro de lidia, muchos turistas desean visitar las ganaderías, ver el ambiente donde crecen los animales o realizar una capea. Esto mismo ocurre también con el cerdo ibérico, se organizan muchas excursiones para ir a visitar la dehesa o los encinares donde habitan. Por lo que es habitual que los guías tengan un amplio vocabulario técnico con todo lo que tiene que ver con la ganadería y la fauna local, ya que deben realizar pequeñas labores de interpretación cuando van con los turistas a esos destinos.

Otras circunstancias narradas, pero que son más atípicas serían, por ejemplo, cuando los guías han tenido que acompañar al turista a la policía por sufrir algún robo o

a objetos perdidos y han tenido que interpretarle. También, algunos peregrinos extranjeros que empiezan el Camino de Santiago en Salamanca, solicitan los servicios de un guía para que les acompañen a una iglesia y les traduzcan la bendición que reciben del cura. Esto nos indica que algunos turistas creen que los guías tienen un vocabulario para todo tipo de circunstancias, cuando la realidad es que no es así.

En referencia a Instituciones Oficiales como el Ayuntamiento o la Universidad, en algunas ocasiones han “aprovechado” que estaba el guía al lado para interpretar un “pequeño discurso de bienvenida”. De hecho, como esto era algo que antes se repetía, cuando un organismo reservaba una visita a un guía, éste ya avisaba de que no iban a interpretar, si no únicamente a realizar su trabajo de guía de turismo y enseñar la ciudad. También estaba normalizado que cuando algún personaje público visitaba la Universidad, antes de finalizar el servicio del guía, le pedían que acompañara al visitante a la Biblioteca Antigua y que hiciera de intérprete mientras se le enseñaba esa parte. De estas visitas donde el guía también hacía de intérprete hay muchos comentarios. Por ejemplo, cuando el guía ya le había contado la historia de la biblioteca antes de llegar a ella, pero el bibliotecario la volvía a contar para que la interpretara el guía y éste simplemente les decía a los visitantes: “nos está contando de nuevo la historia de la biblioteca”. Entonces el bibliotecario sentía que no estaba interpretando puramente su discurso y pedía directamente al guía, que tradujera lo que estaba diciendo sin modificarlo. El visitante notaba que algo pasaba entre el bibliotecario y el guía porque estaban hablando sin que se interpretasen esas oraciones y esto generaba desconfianza en el receptor final.

Los participantes han explicado también situaciones más anómalas donde se han visto involucrados por temas de interpretación y cómo se han enfrentado a ellas por la urgencia del momento. Especialmente relevantes son los referentes a problemas de salud: caídas, desmayos, ictus, ataques epilépticos, etc. El 100% de los guías solicitaban que aunque estaban ayudando en ese momento debido a la urgencia, que asignaran a un intérprete profesional de su idioma acorde con el problema que fuera para que confirmase que la interpretación realizada era la adecuada. Los servicios sanitarios han hecho siempre hincapié de que no se les responsabilizaría a los guías por nada, que únicamente estaban ayudando y lo importante era la rapidez con que se llevase a cabo. Además, en ocasiones, cuando algún turista ha tenido que quedarse ingresado en el hospital. La agencia de viajes intermediaria ha gestionado que el guía acuda al hospital para hacer compañía a la persona ingresada o por si necesitaba alguna ayuda lingüística.

En la mayoría de las interpretaciones que se realizan, los guías manifiestan traducir fragmentos y no de forma simultánea. Resume lo que el turista quiere decir y se lo comunica a la persona receptora del mensaje y hace lo mismo con la comunicación en sentido contrario. Prefiere enviar mensajes más cortos y concisos, por lo que elimina o añade lo que él/ella considera redundante y, de esa forma, recuerda mejor el sentido del mensaje. Este aspecto es básico y fundamental para ver la diferencia con un intérprete profesional, ya que éste realizaría una traducción sin recortar, suprimir o añadir información a su antojo y expresaría el mensaje fiel sin ningún retoque como hace el guía.

El **tercer bloque** de preguntas se centra en la experiencia de los guías cuando han sido traducidas por otras personas, la ética sobre su trabajo con respecto a la profesión del intérprete y su opinión sobre su actividad.

En el caso de las interpretaciones con otros guías intérpretes de signos, la mayoría dicen haber trabajado con personas muy profesionales que han ido traduciendo todo de manera eficaz, dándose una comunicación fluida.

En el caso de los guías que han sido interpretados por otros guías en otros idiomas, la mayoría sienten que no traducen fielmente lo que ellos dicen. Explican que cuando ellos han dicho una frase de unos pocos segundos para que se traduzca, el guía-intérprete puede estar dos o tres minutos hablando, por lo que sienten que no puede haber tanta diferencia en cuanto a la longitud de las frases. Sostienen que aparentemente el guía-intérprete aparte de traducir lo que el guía dice, añade alguna información extra que es relevante al contexto para que el grupo receptor pueda comprender de mejor manera toda la historia y patrimonio que va visitando.

La gran mayoría de los guías están contentos con su trabajo y por eso lo recomiendan, pero avisan de la necesidad de tener mucha paciencia e inclinación por estar siempre de cara al público. Los turistas vienen de muchas nacionalidades distintas, con diferentes formas de expresarse, a veces han tenido problemas para llegar a la ciudad y eso se refleja su actitud, por eso hay que tener empatía y paciencia, a la vez que seguridad y asertividad para que los visitantes no sientan que no hay profesionalidad o se aprovechen de la figura del guía.

Aunque mucha gente cree que la figura del guía es hacer un trabajo o un discurso repetitivo, los participantes destacan el hecho de saber trabajar en función del grupo o personas a los que haya que guiar. Los niveles culturales, la procedencia, la edad, el

idioma, etc. todos esos pequeños aspectos influyen y aunque la visita pueda parecer la misma para todos los grupos, el guía tiene que saber adaptar la mejor opción y hacerla lo más atractiva posible acorde con el visitante.

Finalmente, los guías opinan que no realizan una competencia desleal hacia la figura del intérprete. El guía únicamente interpreta el patrimonio en el idioma necesario para que el visitante lo entienda. Solamente y en determinadas circunstancias debe mediar para ayudar al turista si lo necesita, pero no realiza una labor de interpretación tal cual. Como ya se ha visto en este apartado, se han explicado las áreas donde los guías suelen actuar en su actividad diaria. De hecho, cuando en algún momento han solicitado que realice alguna labor de interpretación, los guías se han negado a hacerlo. Y si hace años, era algo más habitual, ahora es muy extraño que el guía realice alguna labor de interpretación que no esté dentro de su ámbito normal de trabajo. Por lo que sostienen que no creen realizar ninguna competencia desleal a la figura del intérprete profesional.

### **5.3. Discusión**

Tras analizar las encuestas y las entrevistas se refleja que la mayoría de guías turísticos realizan con frecuencia algún tipo de interpretación. Las interpretaciones las llevan a cabo con soltura gracias a la elocuencia adquirida y a la habilidad de hablar en público, por lo que la mayoría de profesionales reconoce no estar casi nerviosos cuando deben hacerlo, sino que les sale como algo natural. Por supuesto, esta tranquilidad se debe a que interpretan en un idioma que dominan y con el que trabajan desde hace años.

La mayoría de participantes afirman que cuando interpretan algo, omiten la información que consideran oportuna o rehacen el mensaje introduciendo los comentarios que creen que van a asegurar una mejor comprensión. Como son interpretaciones relativamente sencillas y directas no se suelen tomar notas de apoyo. Y, de acuerdo a sus percepciones, los visitantes valoran positivamente esta asistencia para facilitarles su comprensión idiomática.

Donde más ayuda solicitan los turistas es en el ámbito de la hostelería y en el comercio. Ya que muchos de los turistas vienen a pasar sus vacaciones, con frecuencia requieren la intervención del guía para que les ayude a comprar, especialmente embutidos y todo lo relacionado con el jamón. También hay un vocabulario técnico que los guías de

Salamanca tienen muy bien preparado que es el referente a las fábricas de jamones, las ganaderías y las bodegas, ya que es un ámbito turístico importante para la provincia.

Una situación que también se reitera mucho es el acompañar a los visitantes a comprar algo en la farmacia, ya que muchas veces necesitan esa seguridad de que les ayuden para pedir si no el mismo medicamento, algo parecido pero con el mismo principio básico de su medicina. A pesar de que las interpretaciones consisten en pequeñas ayudas, muchos de los guías se han visto involucrados en situaciones donde han tenido que seguir interpretando a pesar de la gravedad de la situación, nos referimos especialmente con servicios médicos.

Igualmente, ha quedado constancia de que los guías procuran no realizar labores que le correspondieran exclusivamente a un intérprete y, si saben de situaciones donde eso ha ocurrido (en organismos públicos, Universidad) cuando desde dichas instituciones les solicitan un servicio, procuran remarcar el hecho de que no interpretan, únicamente enseñan la ciudad en el idioma solicitado. En los últimos años ya casi no ocurre esta situación, también en parte, porque los guías se niegan a hacerlo.

De todo lo analizado se deduce que el guía va a intentar ayudar siempre que pueda al visitante. Es una labor innata la de asistir porque sabe que tiene las herramientas necesarias que el turista necesita y está en el momento adecuado cuando la persona extranjera le solicita de sus conocimientos lingüísticos.

Los participantes aseguran respetar la profesión del intérprete y no desean ocupar su labor, reconocen las competencias que tiene cada profesión y no quieren inmiscuirse en unos territorios que no les pertenecen. De esta forma queda constancia de que la ética profesional que existe dentro del mundo de los guías oficiales de Salamanca no invade a la profesión del intérprete profesional ni se da una competencia desleal entre las figuras del guía y del intérprete.

## **6. CONCLUSIONES**

El objetivo de este trabajo es explorar la interpretación *ad hoc* en el ámbito del guía turístico de Salamanca, por ello, se han analizado los ámbitos más frecuentes donde

se suelen dar estos casos de interpretación no profesional y se ha investigado la labor diaria que realizan los guías *in situ*.

Asimismo, el haber estudiado en la parte teórica diferentes profesiones donde se realiza una interpretación no profesional nos ha ayudado a comprender que la necesidad de comunicación y de mediar es algo innato e universal del ser humano, por lo que es lógico que se realicen millones de intermediaciones lingüísticas cada día. El problema aparece cuando empresas, organizaciones u otras profesiones realizan una tarea de interpretación, pero piensan que simplemente por tener conocimientos en un idioma, ya se puede interpretar y, por consiguiente, no dan el valor que esa figura merece. El intérprete *ad hoc* no ha sido formado para ello, por lo que puede ser que su labor no sea lo suficientemente profesional para la tarea requerida y quizás puede provocar errores importantes. Además, se esté contribuyendo a un desprestigio del trabajo del intérprete.

La labor de mediación de los intérpretes no profesionales se puede comparar con la traducción natural que defendía Brian Harris (1976). Él explicaba que los niños bilingües realizan esta tarea de traducir hacia sus familiares o amigos de una manera innata, no se cuestionan si es ético o no, simplemente median en una conversación que no podría darse si no es por su ayuda. Es posible, que lo que hemos denominado intérprete no profesional, se asemeje también al intermediador lingüístico y cultural de Tse (1995), el cual, además de mediar, proporciona aclaraciones, reduce información o emplea las estrategias y tácticas que considera necesarios para ayudar en la comunicación. Sin embargo, puede proporcionar un enfoque muy subjetivo de lo que entiende en la comunicación. Ésta es la diferencia principal con un intérprete profesional, ya que éste va a mediar lingüísticamente de una manera franca y justa y, además, va a seguir unos principios de fidelidad e imparcialidad, no inventará o dirá lo que no entiende.

Respecto a la primera parte teórica del trabajo, queda claro que aún es muy necesario dignificar la figura del intérprete, que se logre cambiar la percepción de que mediar no es interpretar. Es muy importante no solo formar a profesionales preparados para desarrollar esta profesión, sino también trabajar con las empresas para que no vacilen sobre los beneficios de tener una persona competente en las intermediaciones lingüísticas laborales.

Asimismo, en cuanto a la segunda parte de este estudio, la parte práctica referente a la función de los guías de turismo de Salamanca sobre las interpretaciones que realizan,

se ha podido confirmar en qué situaciones y la frecuencia con la que se llevan a cabo. Tras las encuestas y entrevistas ha quedado constancia de que solamente interpretan en situaciones necesarias y en ámbitos cotidianos dentro de lo que se corresponde con una visita tradicional del turista. La interpretación *ad hoc* en el sector turístico no solo existe, sino que, además, ha sido y es necesaria para que se dé una buena comunicación entre el visitante y el destino.

Del mismo modo, antiguamente, era habitual que desde alguna institución se les pedía a los guías que aparte de su trabajo también interpretaran algo para el visitante. Poco a poco se ha ido tomando conciencia sobre las labores que corresponden a cada empleo y, actualmente, ya no se hace. Incluso, si el guía sospecha de que se lo puedan solicitar desde algún organismo, evita directamente esa relación contractual.

La ética personal de cada uno de los guías entrevistados lleva a que se pongan sus propios límites. Son críticos y libres de tomar sus propias decisiones. Y, desde su libertad, deciden no sobrepasar su ámbito de trabajo y respetar la figura del intérprete. De esta manera, se ha conseguido responder a la pregunta de investigación sobre las interpretaciones *ad hoc* que realizan los guías y sobre si éstos invaden o a realizan tareas que son propias de los intérpretes. Por una parte, el no exceder los límites de la profesión del guía es bueno para sí mismos y para realizar un trabajo por el que no están siendo retribuidos y, por otra parte, para no realizar una competencia desleal hacia la figura del intérprete.

Con la información recopilada hemos podido responder a todas las preguntas iniciales del estudio. Incluso se nos plantea la duda, para futuras líneas de investigación, sobre si este respeto hacia la figura del intérprete profesional y de no sobrepasar los límites del guía es solamente en Salamanca o también se mantiene en otros puntos de la geografía española. ¿Es posible que en otras ciudades el guía realice funciones que corresponden a un intérprete profesional? ¿Puede ser que en otros países donde la figura del intérprete no esté reconocida, sea el guía de turismo quien realice esa labor?

Tras finalizar este estudio, puedo afirmar que ha contribuido enormemente a contestar mis preguntas y a confirmar mi hipótesis: los guías turísticos de Salamanca interpretan a menudo en diferentes situaciones y ello no le supone un dilema ético. Se ha constatado que los guías ayudan en diferentes situaciones a los turistas, pero no exceden sus límites en la profesión ni realizan un trabajo de interpretación que no les

competer. Asimismo, en cuanto a la figura del intérprete profesional, es importante seguir avanzando hacia una dignificación de su profesión, tanto por parte de la sociedad como de las empresas que requieren de sus servicios.

## 7. BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar-Solano, María. «Non-Professional Volunteer Interpreting as an Institutionalized Practice in Healthcare: A Study on Interpreters' Personal Narratives». *The International Journal of Translation and Interpreting Research* 07, n.º 3 (6 de noviembre de 2015): 132-48. <https://doi.org/10.12807/ti.107203.2015.a10>.
- Baigorri Jalón, Jesús –« PHTE · Portal digital de Historia de la traducción en España». Accedido 21 de febrero de 2023. <https://phte.upf.edu/hte/siglo-xx-xxi/baigorri/>.
- Bancroft, Marjory A. «Community Interpreting. A profession rooted in social justice». En *The Routledge handbook of interpreting*, editado por Holly Mikkelsen y Renee Jourdenais, 217-35. Routledge Handbooks in Applied Linguistics. London ; New York: Routledge, 2015.
- Baraldi, Claudio, y Laura Gavioli. «On professional and non-professional interpreting in healthcare services: the case of intercultural mediators». *European Journal of Applied Linguistics* 4, n.º 1 (2014): 33-55.
- Blasco Mayor, María Jesús, María Amparo Jiménez Ivars, y Brian Harris. *Interpreting Naturally: A Tribute to Brian Harris*. Bern: Peter Lang, 2011.
- Cortina Orts, Adela, y Emilio Martínez Navarro *Ética*. 4a ed. Madrid, España: Akal, 2008.
- Foulquié Rubio, Ana Isabel. «Interpretación en el contexto educativo : la comunicación docentes-padres extranjeros». *TDR (Tesis Doctorales en Red)*. Ph.D. Thesis, Universidad de Murcia, 2015. <https://www.tdx.cat/handle/10803/362090>.
- Gasca Jiménez, Laura. «La práctica de la traducción no profesional y la enseñanza de español como lengua de herencia: Análisis e implicaciones pedagógicas». *Hispania* 102, n.º 3 (2019): 335-56.

- Ghignoli, Alessandro, y María Gracia Torres Díaz. «Interpreting Performed by Professionals of Other Fields: The Case of Sports Commentators». *Peter Lang Non-professional Interpreting and Translation in the Media* (enero de 2015): 193-208.
- Hale, Sandra, y Jemina Napier. *Research methods in interpreting: a practical resource*. Research Methods in Linguistics. New York: Bloomsbury, 2013.
- Harris, Brian. «The Importance of Natural Translation». *Working Papers in Bilingualism*, enero de 1976.
- Hortal Alonso, Augusto. *Ética profesional de traductores e intérpretes*. Ética de las profesiones. Bilbao: Desclée de Brouwer, 2007.
- Jääskeläinen, Riitta. «Who Said What?: A Pilot Study of the Hosts' Interpreting Performance on Finnish Breakfast Television». En *Screen Translation*, 307-23. Routledge, 2003.
- Lázaro Gutiérrez, Raquel. «Dilemas éticos del traductor / intérprete en los servicios públicos», editado por Universidad de Alcalá, 2008.
- Martínez-Gómez, Aída. «Non-Professional Interpreters». En *The Routledge Handbook of Interpreting*, editado por Holly Mikkelson y Renee Jourdenais, 417-31. Routledge Handbooks in Applied Linguistics. London ; New York: Routledge, 2015.
- Mellinger, Christopher D., y Thomas A. Hanson. *Quantitative research methods in translation and interpreting studies*. London ; New York: Routledge, 2017.
- Moss, Pamela A. «Enlarging the Dialogue in Educational Measurement: Voices from Interpretive Research Traditions.» *American Educational Research Association* 25, n.º 1 (febrero de 1996): 20-28, 43.
- Muguirra, Andrés. “¿Qué es la escala Likert y cómo utilizarla?”. Fecha de consulta 5 de marzo 2023. <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-escala-de-likert-y-como-utilizarla/>
- Nicodemus, Brenda y Swabey Laurei. *Advances in interpreting research: inquiry in action*. Benjamins translation library, v. 99. Amsterdam ; Philadelphia: John Benjamins Pub. Co, 2011.

- Pedro Ricoy, Raquel de, Rosaleen Howard, Raquel Reynoso, y Luis Andrade Ciudad. «“Nosotras le llamamos acompañamiento”: las dirigentas quechuas y aimaras del sur peruano y la interpretación ad hoc». *Latin American and Caribbean Ethnic Studies* 16, n.º 1 (2 de enero de 2021): 63-84. <https://doi.org/10.1080/17442222.2020.1770986>.
- Pöchhacker, Franz. «Researching TV Interpreting: Selected Studies of US Presidential Material». EUT Edizioni Università di Trieste, 2011. <https://www.openstarts.units.it/handle/10077/8252>.
- Pöchhacker, Franz, Nadja Grbić, Peter Mead, y Robin Setton, eds. *Routledge encyclopedia of interpreting studies*. London ; New York: Routledge, Taylor & Francis Group, 2015.
- Quevedo Aparicio, María Teresa. «Recorrido terminológico francés-español por el mundo del turismo». En *La especialización lingüística en el ámbito del turismo*. Editado por Consejería de Turismo, Comercio y Deporte, Sevilla, (2006): 155-181.
- Roat, Cynthia E., e Ineke H. M. Crezee. «Healthcare Interpreting». En *The Routledge handbook of interpreting*, editado por Holly Mikkelsen y Renee Jourdenais, 236-53. Routledge Handbooks in Applied Linguistics. London ; New York: Routledge, 2015.
- Rodriguez Pinero, Mónica. «¿Fueron los intérpretes siempre profesionales?» *Montero Language Services* (blog), 21 de febrero de 2019. Consultado 10 enero 2023. <https://montero-ls.com/fueron-los-interpretres-siempre-profesionales/>.
- Sigtip. «Special Interest Group of Translation and Interpreting for Public Services. Final Report». *Comisión Europea*; Bruselas, 2011.
- Shannon, Sheila M. «English in the Barrio: The Quality of Contact among Immigrant Children». *Hispanic Journal of Behavioral Sciences* 12, n.º 3 (1 de agosto de 1990): 256-76. <https://doi.org/10.1177/07399863900123002>.
- Syahputra, Bambang Panca, Saragih Amrin, Lubis Syahron, y Muchtar Muhizar. «Study of the Interpreting Techniques Used by the Tourist Guides in the Tourism Attractions of North Sumatra». *International Journal of English Language & Translation Studies* 05, n.º 03 (2017): 14-20.

- Torrella Gutiérrez, Carmen. «La interpretación en el ámbito empresarial: estudio de caso para la conceptualización de la zona de intervención en interpretación en el corpus “BIRC”». Doctoral thesis, Pablo de Olavide, 2020. Consultado 15 febrero 2023. <https://rio.upo.es/xmlui/handle/10433/9411>.
- Toury, Gideon. *Los estudios descriptivos de traducción y más allá. Metodología de la investigación en estudios de traducción*. Editado por Raquel Merino. Traducido por Rosa Rabadán. 1.ª ed. Cátedra, 2004.
- Trovato, Giuseppe. «El papel del intérprete en el ámbito ferial y de negocios: actividades y propuestas didácticas». *Entreculturas. Revista de traducción y comunicación intercultural*, n.º 5 (23 de enero de 2013): 75-91. <https://doi.org/10.24310/Entreculturasertci.vi6.11549>.
- Tse, Lucy. «Language Brokering among Latino Adolescents: Prevalence, Attitudes, and School Performance». *Hispanic Journal of Behavioral Sciences* 17, n.º 2 (1 de mayo de 1995): 180-93. <https://doi.org/10.1177/07399863950172003>.

## **8. ANEXOS**

### **8.1. Anexo 1. Primer mail explicativo del TFG**

Hola compañeros,

Para realizar mi trabajo de fin de grado de Traducción e Interpretación necesitaría por favor de vuestra ayuda para completar una encuesta y una entrevista.

Está dirigida a los guía oficiales de Salamanca que trabajamos en idiomas. Va en relación a la interpretación que se realiza cuando ayudamos a nuestros turistas a que se entiendan en español, o cuando les tenemos que traducir, o cuando les acompañamos a comprar algo... Es decir, cuando mediamos para facilitarles la comunicación.

Es una tarea corta. La encuesta se realiza automáticamente por mail y la entrevista, se puede contestar directamente escribiendo, grabando un audio o si te es más fácil quedamos y lo hacemos personalmente.

Quisiera agradecerte enormemente tu ayuda y si me lo pudieras enviar sin mucha demora. En los próximos días os lo envío todo en un mail.

Muchas gracias,

Alicia Bombín

## **8.2. Anexo 2. Segundo mail con las indicaciones para encuesta y entrevista**

Estimados compañeros,

Os pido vuestra ayuda para realizar unas encuestas y preguntas que están diseñadas para que las respondan guías oficiales de turismo de Salamanca. Son parte del Trabajo de Fin de Grado de mis estudios en Traducción e Interpretación.

Mi proyecto se centra en las interpretaciones no profesionales que ocurren en todo el mundo en distintas profesiones, pero especialmente centradas en el ámbito del guía turístico.

Cuando hablo sobre “interpretación”, me refiero a traducir de un idioma a otro para ayudar al turista con alguna necesidad. Por ejemplo, cuando les ayudamos a traducir cartas de restaurantes, a comprar jamón en el mercado, cuando les acompañamos en la farmacia para pedir lo que necesitan... O también si estamos traduciendo a un grupo directamente de alguien que habla español por ejemplo en una ganadería, en una fábrica de jamones, etc...

Todos vosotros tenéis amplia experiencia en esta área, por lo que cualquier comentario extra será más que bienvenido y me ayudará mucho.

La labor que os encomiendo aquí consiste en contestar una encuesta tipo test valorando de 1 a 5 diversas consultas (os llegará en otro email) y posteriormente algunas preguntas para desarrollar (documento adjunto en este email). En las encuestas uno no se puede salir mucho del guion, pero, por favor, en las preguntas os agradecería enormemente si me podéis contestar con el mayor detalle posible. Me podéis enviar un audio si os es más fácil hablarlo que escribirlo y así se desarrolla mejor la respuesta.

Informar también que las encuestas y entrevistas son totalmente anónimas, se recogen para tener una muestra y poder sacar así un porcentaje total.

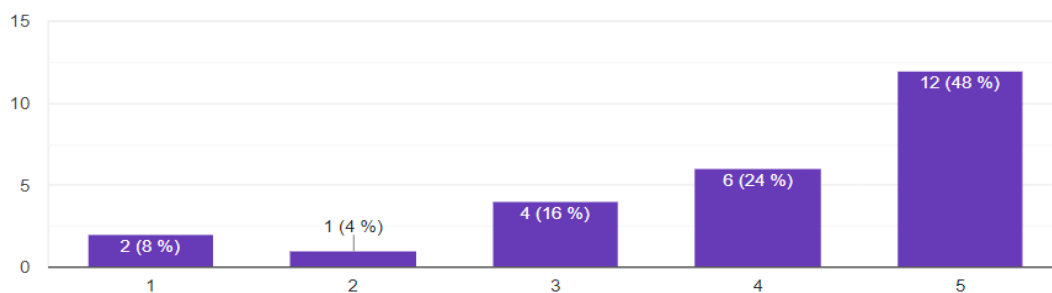
Muchas gracias por vuestro tiempo y dedicación.

### 8.3. Anexo 3. Encuesta y resultados

**1. Valore del 1 al 5 con qué frecuencia realiza una interpretación para algún visitante que se lo solicita. (Entendemos por interpretar traducir de un idioma a otro de forma oral).**

(1= 0 veces. 2= menos de 10 veces al año. 3= entre 10 y 20 veces. 4= entre 20y 30 veces. 5= más de 30 veces al año)

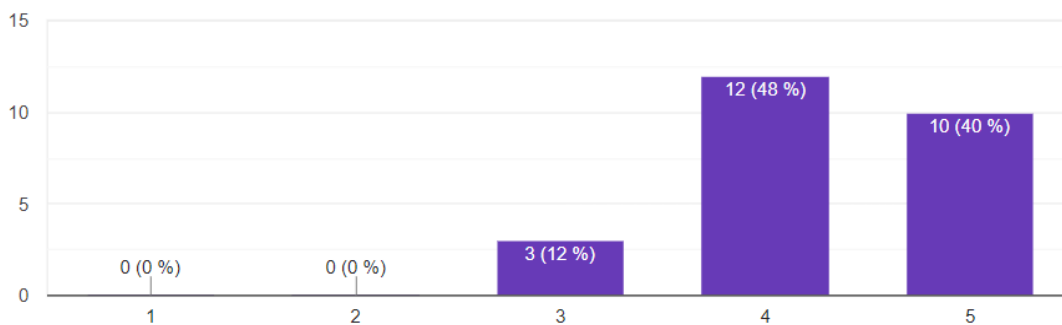
25 respuestas



**2. ¿Cree que la experiencia que tiene como guía (hablar en público, dominar idiomas...) ayuda a la hora de interpretar?**

(1= no me ayuda para nada. 2= ayuda un poco. 3= ayuda bastante. 4= me ayuda muchísimo. 5= no podría interpretar si no fuera por esa experiencia)

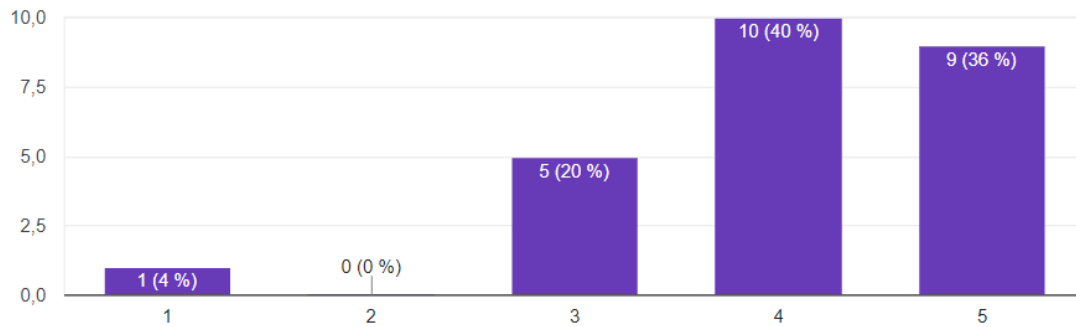
25 respuestas



**3. Del 1 al 5 valore hasta qué punto se encuentra cómodo interpretando cuando tiene que ayudar a un turista.**

(1= evito en todo lo posible tener que interpretar. 2= lo paso mal, pero lo hago si no me queda más opción. 3= lo paso mal al comienzo, luego me voy relajando. 4= me pongo nervioso, pero me gusta. 5= estoy en mi salsa)

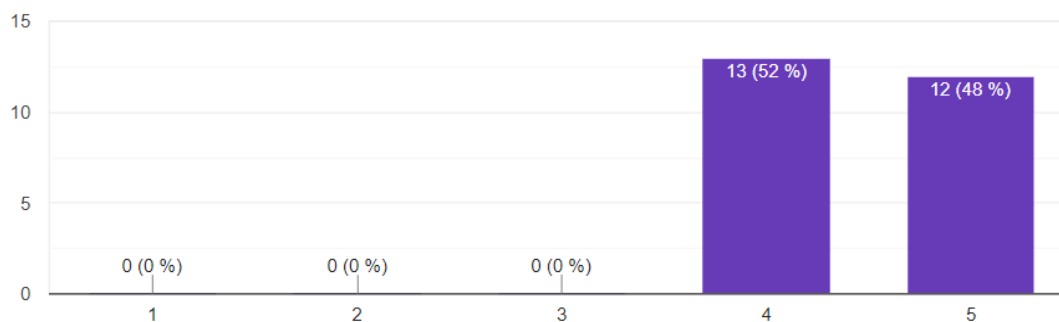
25 respuestas



**4. ¿Cree que dominar un idioma es necesario para poder interpretar de una lengua a otra?**

(1= no es necesario. 2= poco necesario. 3= algo necesario. 4= muy necesario. 5= imprescindible).

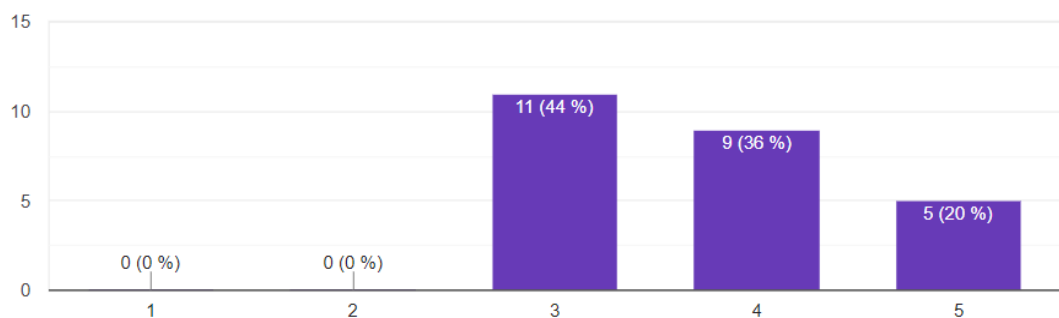
25 respuestas



**5. ¿Considera que mantiene la calma en situaciones difíciles?**

(1= salgo corriendo. 2= me cuesta mucho. 3= respiro profundamente y aguanto el tipo. 4= no me pongo casi nada nervioso. 5= soy impasible)

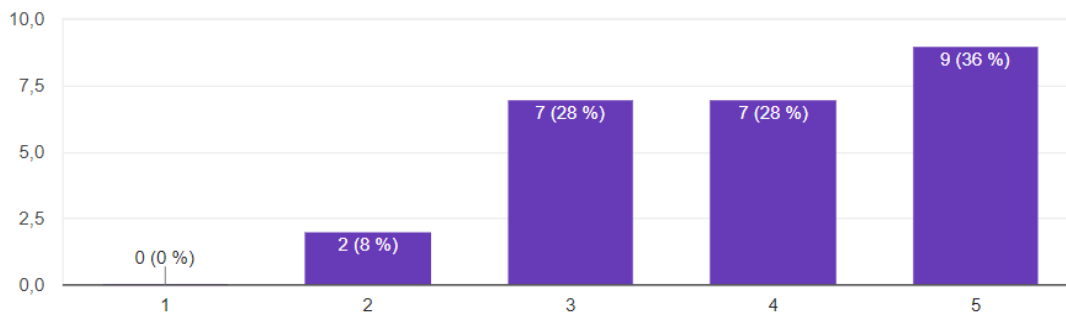
25 respuestas



**6. ¿Cree que el interpretar forma parte de su labor como guía turístico?**

(1= no forma parte para nada. 2= un poco sí que es necesario. 3= frecuentemente forma parte. 4= interpretar está unida con la labor de ser guía. 5= está unido y no se puede ser guía sin interpretar)

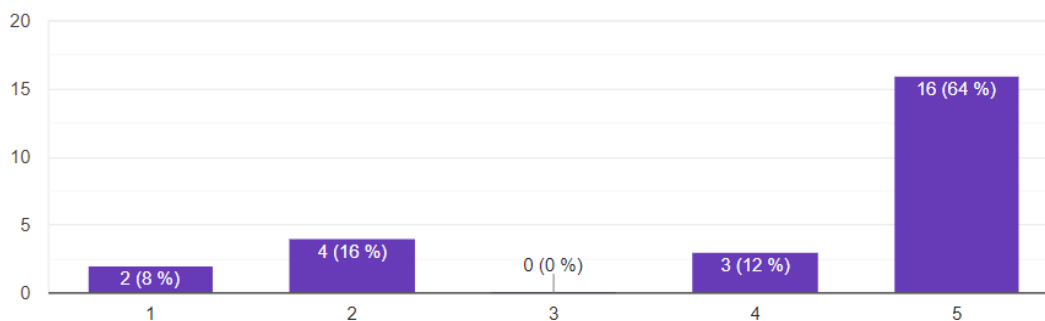
25 respuestas



**7. Valore del 1 al 5 si le suelen solicitar su ayuda para interpretar en el ámbito de la hostelería (hoteles, restaurantes, traducir menús, explicar lo que llevan las tapas, reclamaciones, quejas...)**

(1=0 veces. 2 = menos de 5 veces al año. 3= entre 5 y 10 veces al año. 4= entre 10 y 15 veces al año. 5= más de 15 veces al año)

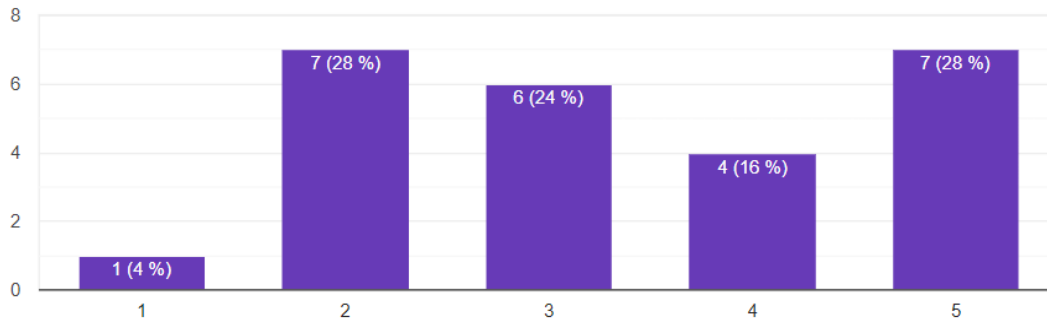
25 respuestas



**8. Valore del 1 al 5 si le suelen solicitar que interprete en el ámbito de salud (farmacias, centro de salud, hospital...)**

(1=0 veces. 2 = menos de 5 veces al año. 3= entre 5 y 10 veces al año. 4= entre 10 y 15 veces al año. 5= más de 15 veces al año)

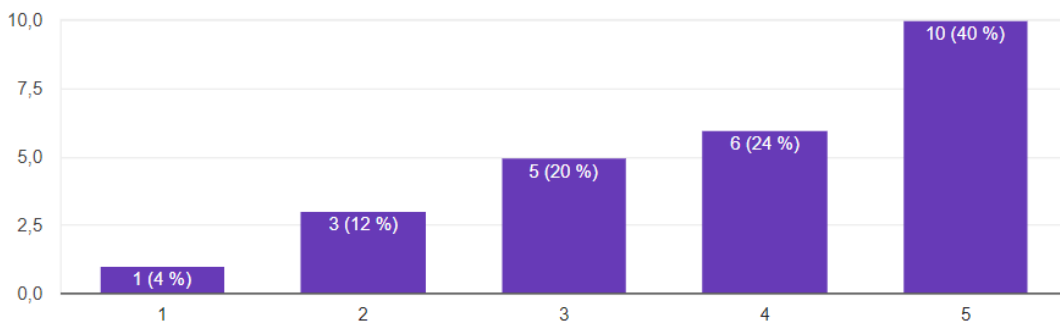
25 respuestas



**9. Valore del 1 al 5 si le solicitan realizar alguna interpretación en el ámbito comercial (textil, industria, alimentación, embutidos, dulces...)**

(1= 0 veces. 2 = menos de 5 veces al año. 3= entre 5 y 10 veces al año. 4= entre 10 y 15 veces al año. 5= más de 15 veces al año)

25 respuestas



**10. ¿Se le ocurre alguna otra situación no incluida en estos contextos? Por favor indique si le es posible también con qué regularidad.**

8 respuestas

biblioteca usal

El Ayuntamiento de Salamanca, en ocasiones, como cuando nombran huésped distinguido a una persona que habla otro idioma o en visitas institucionales, demanda los servicios de guías para visitas guiadas y 'de paso' interpretar en el salón de recepción. La interpretación formal, simultánea a nivel institucional en esas situaciones, me incomoda y pone muy nerviosa y considero que no es parte de mi trabajo y deberían contar con intérpretes profesionales.

En ganaderías de toros bravos, es muy frecuente que interprete a la persona experta que da las informaciones y no habla inglés o francés. En este caso, tengo recursos porque conozco las informaciones y el vocabulario. La experiencia me da seguridad pero al principio me resultaba muy complicado y llevaba una persona interprete profesional para que me ayudara con la interpretación.

Indicarles pueblos de la provincia de especial interés y la dirección q deben tomar para llegar a ellos, más de 15 veces al año

4 Traducir en encuentros con toneleros, alfareros, escultores, músicos, o sea con personas que nos cuentan sobre sus oficios tradicionales etc.

TRANSPORTES

Ganaderías, bodegas, transportes, instituciones públicas: ayuntamiento, biblioteca de la Universidad...

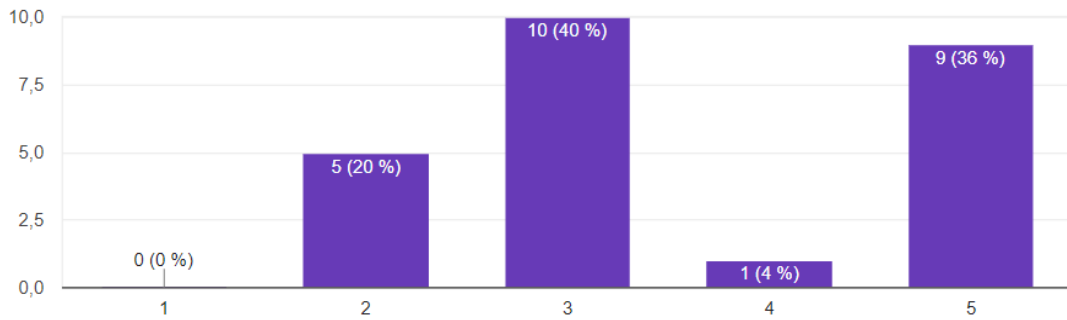
Biblioteca Universidad, Congresos, Ayuntamiento. Antes era más frecuente, ahora cada vez lo piden menos porque los guías nos negamos a hacer de intérpretes.

Ganaderías, bodegas, actos institucionales, transportes

**11. En el momento de la interpretación, ¿con cuánta frecuencia no entiende una palabra o expresión? (Entendemos por interpretar traducir de un idioma a otro de forma oral).**

(1=0 veces. 2 = menos de 5 veces al año. 3= entre 5 y 10 veces al año. 4= entre 10 y 15 veces al año. 5= más de 15 veces al año)

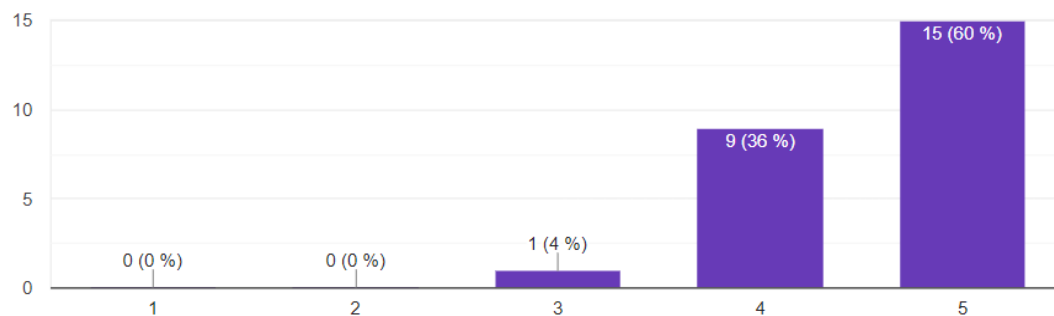
25 respuestas



**12. Cuando le ocurre eso, ¿pregunta qué quiere decir o qué significa exactamente?**

(1= nunca. 2= casi nunca. 3= con frecuencia. 4=muy frecuentemente, si no lo entiendo. 5=siempre que no lo entiendo)

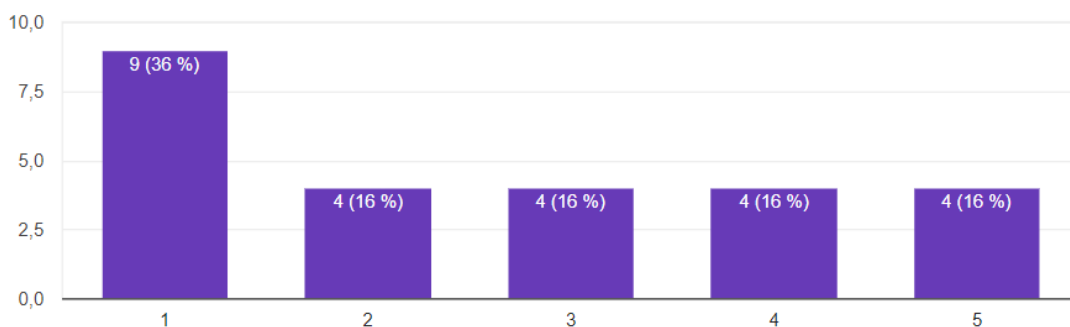
25 respuestas



**13. ¿Utilizan los turistas alguna herramienta tecnológica (tipo aplicaciones de traducción, diccionarios...) para dirigirse a usted?**

(1= 0 veces. 2= menos de 5 veces al año. 3= entre 5 y 10 veces al año. 4= entre 10 y 15 veces al año. 5= más de 15 veces al año)

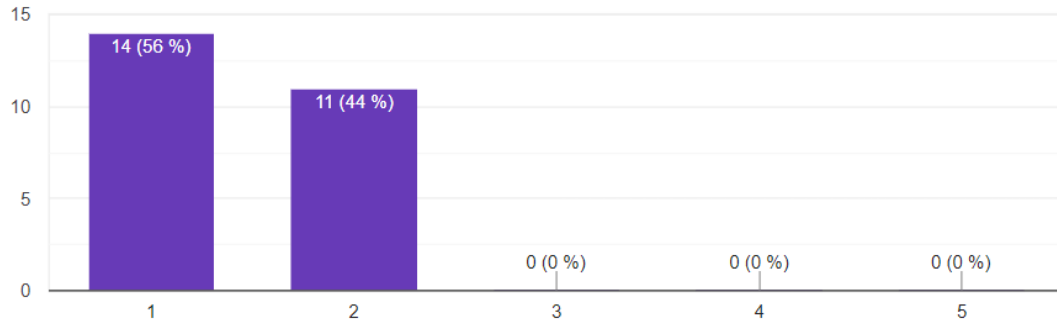
25 respuestas



**14. ¿Cuántas veces toma notas en una interpretación?**

(1=0 veces. 2= menos de 5 veces al año. 3= entre 5 y 10 veces al año. 4= entre 10 y 15 veces al año. 5= más de 15 veces al año)

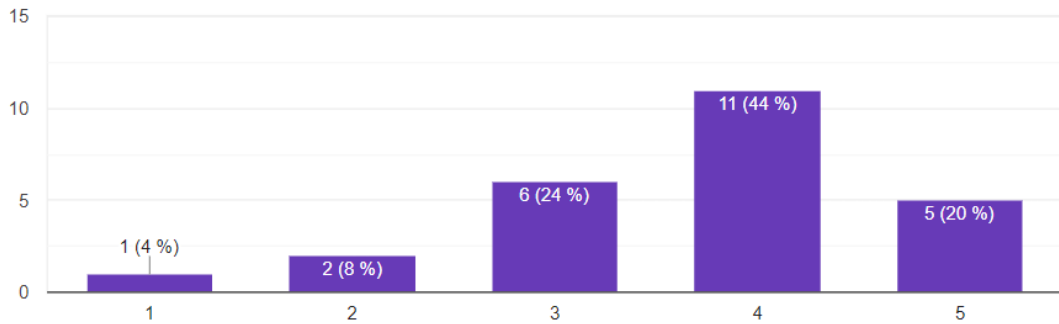
25 respuestas



**15. Cuando interpreta, ¿omite información que considera no pertinente o repetitiva para facilitar así la comprensión?**

(1=nunca. 2= casi nunca. 3= ocasionalmente. 4= frecuentemente. 5= casi siempre)

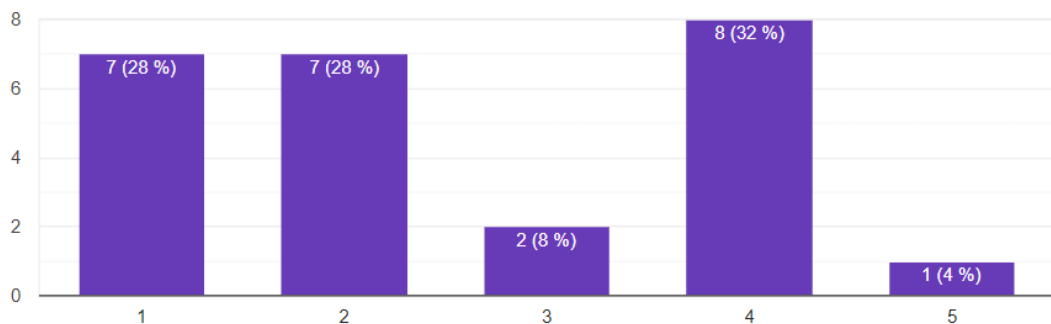
25 respuestas



**16. En las ocasiones en las que ha tenido que realizar una interpretación, ¿ha recibido usted algún comentario con respecto de esa labor realiza por parte de los clientes?**

(1=nunca. 2= casi nunca. 3= ocasionalmente. 4= frecuentemente. 5= casi siempre)

25 respuestas



### 17. En caso afirmativo, ¿qué observación/es le han hecho?

11 respuestas

Que les ha gustado como he explicado e interpretado.

Normalmente aprecian mi nivel y agradecen el esfuerzo que hago.. a veces, no siempre claro.

En situaciones informales, con mis clientes, siempre he tenido palabras de agradecimiento y reconocimiento del esfuerzo que supone.  
En situaciones institucionales también han valorado el trabajo y algunas veces siendo conscientes que lo que me pedían excedía de mis tareas.

Que han comprendido el contenido y el mensaje y que les ha sido de utilidad la interpretación.

En el argot de la tauromaquia, les es difícil comprender ciertas palabras si nunca asistieron a un festejo taurino, a veces con gestos, pueden hacerse una idea

Te agradecen la ayuda prestada

Se muestran muy agradecidos

agradecen la ayuda y la explicación.

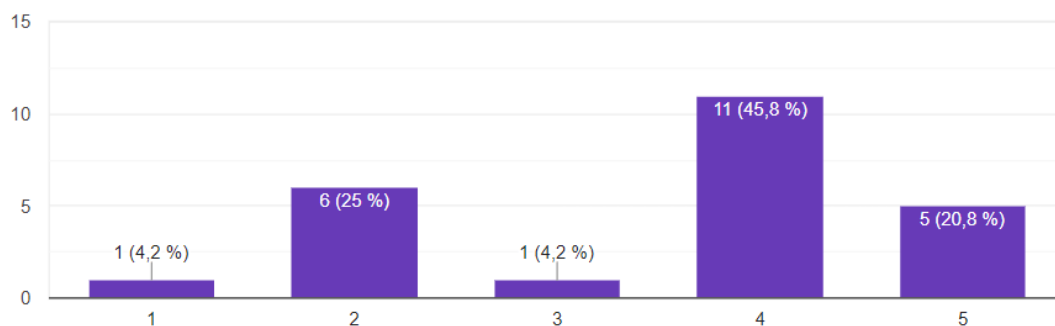
AGRADECIMIENTO

Agradecen mucho que medies en su ayuda, haciéndoles el viaje más cómodo

### 18. ¿Cree que los turistas valoran el esfuerzo extra requerido para realizar interpretaciones?

(1=no lo valoran en absoluto. 2= Creen que es algo que el guía tiene que hacer y no lo valoran mucho. 3= lo valoran, pero no lo expresan. 4= me consta que lo valoran. 5= lo valoran mucho y lo expresan)

24 respuestas



**19. Si usted no estuviera haciendo su labor y ayudando al turista, ¿qué cree que haría dicho visitante para comunicarse?**

17 respuestas

>Usando planos y/o el movil

Buscar a alguien que pudiera entenderle.

Supongo que utilizar diccionarios o apps

en la mayor parte de los casos, no hubiese hecho nada. Tal vez hubiese aguantado el tipo, se hubiese ido del sitio y luego se quejaría.

Supongo que intentaría utilizar algún traductor

Buscaría en internet.

Utilizar opciones alternativas para traducir y poder entender el contexto, por ejemplo traductores on line.

Supongo q se ayudaría de su móvil y el traductor

utilizar el móvil

Buscar algún traductor en dispositivo móvil

Por señas o por medios tecnológicos

usar el móvil

utilizar un traductor/google translator o gesticular...

ENTENDERSE POR GESTOS Y BÚSQUEDA POR INTERNET EN EL MÓVIL

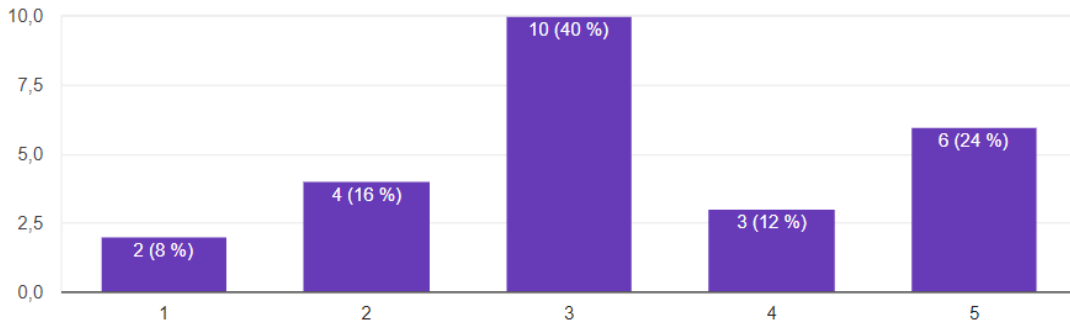
Usar traductores online

Hacer gestos hasta que se les entienda

**20. ¿Ha pensado apuntarse para realizar algún cursillo y mejorar sus interpretaciones?**

(1= creo que no es necesario. 2= no lo había valorado antes. 3= me gustaría, pero no tengo tiempo 4.=sí, voy a apuntarme próximamente 5= actualmente estoy en uno)

25 respuestas



**8.4. Anexo 4. Entrevista**

ENTREVISTA PERSONAL

1. ¿Qué estudios tiene?
2. ¿En qué idiomas realiza las visitas?
3. ¿Cuál es el idioma que mejor domina?
4. ¿Es bilingüe?
5. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando como guía de turismo?
6. ¿Alguna vez ha recibido formación especializada como guía/ como intérprete/ atención de servicios?
7. ¿Qué es lo que más le gusta en el día a día de su trabajo?
8. ¿Recuerda en qué situaciones/ contextos comenzó sus primeras interpretaciones en el mundo del turismo? Guía acompañante, local...
9. ¿Cree que interpretar es algo normal dentro de la labor del guía de turismo?
10. Actualmente, ¿qué es lo que más le piden interpretar? (Ej. Bodega, ganadería, fábrica de jamones, turismo rural, situaciones cotidianas de compra...)
11. ¿Realiza alguna toma de notas mientras interpreta?

12. ¿Traduce frase a frase? ¿Por fragmentos? ¿Simultáneamente?
13. ¿Se siente cómodo/a al interpretar?
14. ¿Lleva preparado el vocabulario más técnico?
15. ¿Cómo se prepara para ciertas interpretaciones/ situaciones con un vocabulario más complicado? Por ejemplo: fábrica de jamones, bodega...
16. ¿Ha tenido que completar la interpretación con alguna apreciación propia para aclarar lo que estabas traduciendo y facilitar así la mediación lingüística?
17. ¿Recuerda algún ejemplo donde notaba que no se estaba entendiendo bien el orador con el receptor a pesar de tu mediación lingüística? ¿Cómo se solucionó?
18. ¿Se ha visto involucrado en algún momento poco común por ayudar en alguna interpretación?
19. ¿Le piden los visitantes que les ayuden cuando tienen alguna queja directa (hoteles, restaurantes, tiendas...)? Contextos más frecuentes.
20. ¿Ha tenido que ayudar con su interpretación a alguien con problemas de salud: en una ambulancia, en un hospital, farmacias...?
21. ¿Ha trabajado con personas sordas? ¿Cómo se llegó a una comunicación eficiente?
22. Si alguna vez le han interpretado, ¿sentía que reproducían fielmente lo que decía?
23. Si alguna vez le han interpretado, ¿ha tenido que volver a decir con otras palabras algo porque el intérprete no le entendía?
24. ¿Cree que la interpretación turística plantea algún reto? ¿Cree que el guía puede llegar a abarcar parte del trabajo de un intérprete en el ámbito turístico?
25. ¿Recomendaría trabajar de guía turístico?

Alguna apreciación extra:

