

**LA CALIDAD EN INTERPRETACIÓN:
ESTADO DE LA CUESTIÓN Y PERSPECTIVAS DE INVESTIGACIÓN**

Elena Errico

(Università di Sassari. Dipartimento di Scienze Umanistiche e Sociali.

Sassari, Italia)

eerrico@uniss.it

RESUMEN

Este trabajo presenta un repaso crítico de la investigación sobre la calidad en interpretación, dentro de la que se pueden identificar varias etapas: la primera consistió fundamentalmente en estudios de alcance limitado sobre expectativas en interpretación simultánea, que surgían de exigencias pragmáticas de fijación de estándares profesionales. En estas encuestas, para definir una interpretación de calidad, primaban los parámetros de contenido. A partir de los años noventa, la atención se desplazó hacia la calidad situada, es decir hacia la evaluación de interpretaciones concretas, que mostraron que la forma sí tiene un peso en la percepción de la calidad, hasta el punto que tiende a interferir con la evaluación del contenido, aunque los resultados presentan notable variabilidad. Más recientemente, algunas investigaciones se han orientado hacia otras modalidades de interpretación en entornos naturalistas, mientras que los diseños experimentales se han ido centrando cada vez más en variables (p.ej. la comprensión) que permitan evaluar la calidad de una forma lo más objetiva posible.

Palabras clave: interpretación; calidad en interpretación; parámetros de contenido; parámetros de forma; calidad percibida.

ABSTRACT:

This article contains a review of the existing literature on quality in interpreting. This strand of research has gone through several stages: early studies, which concerned expectations in simultaneous interpreting, had a limited scope and stemmed from the pragmatic need of defining professional standards. In all these surveys, the parameters regarded as most important for quality were content-related ones. Since the nineties, the focus has shifted to situated quality, i.e. the assessment of interpreted events, which shows that form does affect perceived quality, to the point that it interferes with the assessment of content parameters, although

significant variability emerges in the results. More recently, research has looked at other interpreting modes in naturalistic settings, whereas experimental studies have been focusing increasingly on variables such as comprehension, which allow for a relatively more objective assessment of quality.

Keywords: interpreting; quality in interpreting; content parameters; form parameters; perception of quality.

INTRODUCCIÓN

El interés por la calidad en el ámbito de la interpretación interlingüe (en especial la interpretación de conferencias) surgió como reflexión intuitiva e introspectiva vinculada a la necesidad pragmática de definir estándares profesionales y estrategias didácticas, génesis que esta área de investigación comparte con una gran parte de los Estudios de Interpretación (Gile, 1995). Este artículo pretende brindar una panorámica crítica de algunos estudios fundamentales para comprender cómo se ha abordado el tema de la calidad en interpretación desde el punto de vista metodológico y cuál es estado del arte de la investigación.

Esta línea de investigación tomó impulso a finales de los ochenta, cuando empezaron a abrirse camino figuras que Gile (1995) define *practisearchers*, es decir intérpretes en ejercicio que se dedicaban también a la didáctica y ocasionalmente a la investigación, aunque no habían recibido formación para ella. Esta peculiaridad de la investigación en interpretación hizo que se sentara sobre bases relativamente frágiles, aunque en años recientes la situación ha ido mejorando gracias a una formación a la investigación más sólida por parte de los investigadores del sector (Gile, 2013: 27-28). La debilidad metodológica global de los Estudios de Interpretación, sobre todo en la etapa pionera, aflora también en los estudios sobre la calidad que tienen como punto de referencia inicial la encuesta realizada por Bühler (1986), llevada a cabo a raíz de la necesidad pragmática de una asociación profesional, AIIC¹, que apuntaba a fijar estándares de calidad para sus afiliados.

Con el transcurso del tiempo y una implicación cada vez mayor de los centros académicos que se ocupan de investigación, la producción científica del sector ha ido

¹ Association Internationale des Interprètes de Conférence, www.aiic.net

aumentando, se ha hecho más rigurosa (a este respecto mencionamos la labor de la escuela de Granada y del grupo QuaSI de Viena, cf. abajo) e interdisciplinar. La apertura hacia otras disciplinas se ha orientado en dos direcciones: por una parte se ha buscado la colaboración de estudiosos de ámbitos distantes pero complementares, tales como la estadística, para dar un respaldo metodológico firme a investigaciones empíricas (cf. Chiaro & Nocella, 2004, precisamente sobre el tema de la calidad). Por otra parte, la investigación de la interpretación como práctica comunicativa situada socialmente se ha apoyado en disciplinas afines como la psicología, la sociología y la antropología (cf. por ejemplo Angelelli, 2004). Según señala Gile, sin embargo, aún no existiría un volumen de datos empíricos suficiente “to produce data to test and develop theories efficiently” (2013: 16). Grbić (2008: 233), de lo contrario, argumenta que ya existe una cantidad notable de estudios empíricos sobre calidad en interpretación y que la reflexión teórica sería deficiente por otras razones, a saber: necesidades prácticas de identificar baremos de calidad aplicables inmediatamente a la profesión y a la formación, la ya mencionada (débil) tradición metodológica en los Estudios de Interpretación y la complejidad del tema.

Alonso Bacigalupe (2013) señala que la investigación sobre calidad en interpretación ha avanzado paralelamente a la evolución de los Estudios de Traducción, pasando de una perspectiva meramente textual, fundamentada en la noción de fidelidad entendida como equivalencia entre el texto origen y el texto meta (Nida & Taber, 1968) a una mayor atención hacia los aspectos contextuales de la comunicación en la lengua/cultura meta. Esto ha permitido adoptar un concepto de error más flexible, conforme a las condiciones efectivas externas en las que se desarrolla el evento mediado por intérpretes. Una evolución ulterior vinculada a los Estudios de Traducción se puede identificar en la reflexión de Kurz (2001) y Pöchhacker (2004), que se apoyan en la *Skopostherie* (Reiss & Vermeer, 1996) y en el funcionalismo para introducir el concepto de coherencia intratextual. Esto pone en segundo plano el vínculo de equivalencia con el texto fuente, y desplaza la atención hacia el efecto que la versión del intérprete va a producir en la audiencia, sean cuales sean los cambios respecto del original que se hayan aportado (Alonso Bacigalupe, 2013). A nuestro parecer, hay otro paralelismo entre la investigación en traducción escrita y la que se ocupa de traducción oral. En los Estudios de Traducción, el llamado “giro sociológico” ha introducido la perspectiva de análisis de la traducción como práctica construida socialmente y ha insistido mucho en la responsabilidad y en la visibilidad del traductor (cf. Hermans, 1999 y Vidal Claramonte, 2009, entre otros), sobre todo con vistas a dar voz a grupos minorizados (inmigrantes que se benefician

de la interpretación comunitaria en el caso de la oralidad, escritores de culturas “periféricas” en el caso de la traducción escrita). Asimismo, en el ámbito de los Estudios de Interpretación, en especial en las modalidades de tribunal y comunitaria, Berk-Seligson (1990), Wadensjö (1998), Angelelli (2004) y Hale (2010) han producido investigaciones de corte etnográfico y/o interaccionista sobre el papel que desempeña el intérprete en situaciones dialógicas donde se da una diferencia de poder entre los interlocutores. Wadensjö (1998), en especial, distingue entre un modelo que define *talk as text*, es decir la interpretación entendida como puesta en relación entre dos textos, y *talk as activity*, es decir la interpretación como actividad de comunicación con elementos mediadores, en la que la traducción de los enunciados de los participantes primarios es una de las opciones disponibles, puesto que no siempre el intérprete produce traducciones equivalentes a los enunciados fuente, sino que se puede abstener de traducir cuando la comunicación fluye o puede intervenir para gestionar el flujo de la conversación (función de coordinación). Los dos enfoques, lejos de ser alternativos, pueden adoptarse de forma flexible según la situación. Estas últimas investigaciones, aunque son de naturaleza descriptiva y no ahondan en el tema de la calidad de las interpretaciones analizadas, estudian a fondo el papel del intérprete y ponen en tela de juicio su conceptualización de máquina fónica invisible, y por tanto no pueden dejarse de lado en el desarrollo de estándares de calidad y en primer lugar en la definición de la propia calidad, como demuestra el ya citado estudio de Grbić (2008), que aborda precisamente el concepto de calidad en interpretación como constructo social. Consideramos que esta evolución es fundamental para que los Estudios de Interpretación se abran cada vez más a una perspectiva auténticamente interdisciplinar, como propugna Gile (2013), no solamente hacia disciplinas que permitan diseños experimentales con un alto control de las variables, sino también hacia metodologías de tipo más cualitativo como el análisis de la conversación y la investigación etnográfica.

HACIA UNA DEFINICIÓN DEL CONCEPTO DE CALIDAD EN INTERPRETACIÓN

Anota Pöchhacker (2013: 34) que la literatura sobre calidad en interpretación hace hincapié en el carácter indeterminado y escurridizo del objeto de estudio (cf. p. e. Viezzi, 1999: 141), a pesar de que en años recientes la evolución de la investigación ha permitido desplazar la atención hacia la complejidad del concepto, determinada por la copresencia y la intersección de muchos factores. Algunas de las definiciones más conocidas permiten vislumbrar claramente la línea de evolución

recién bosquejada. Partamos por lo que afirma Déjean le Féal (1990: 155) acerca de lo que puede ser una "buena" interpretación:

[w]hat our listeners receive through their earphones should produce the same effect on them as the original speech does on the speaker's audience. It should have the same cognitive content and be presented with equal clarity and precision in the same type of language.

La definición, basada en el concepto de equivalencia dinámica, que concibe la interpretación como actividad de producción textual finalizada a producir un texto meta que tenga el mismo efecto que el fuente, es problemática bajo varios puntos de vista. En primer lugar, cabe preguntarse qué debería hacer el intérprete cuando el texto de partida es de calidad pésima (no siempre los ponentes interpretados cuentan con excelentes capacidades de oratoria) o bien, en general, como ocurre a menudo en el mercado privado, cuando las condiciones laborales no son óptimas (acústica deficiente, imposibilidad de documentarse, ritmo de elocución insostenible por parte del ponente, etc.). En segundo lugar, la afirmación parece dar por sentado que el discurso de partida carece de connotaciones, ambigüedades, etc. y que, de lo contrario, el significado es siempre estable y no está sujeto a múltiples interpretaciones. Dicho de otra manera, pasa por alto un componente fundamental de la interpretación como comunicación: la complejidad de su dimensión herméutica además de lingüística. Moser-Mercer (1996), aun partiendo de una visión basada en la equivalencia traductora, subraya por otra parte la necesidad de relativizar el concepto en función de vínculos externos, al afirmar:

optimum quality in professional interpreting implies that an interpreter provides a complete and accurate rendition of the original that does not distort the original message and tries to capture any and all extralinguistic information that the speaker might have provided subject to the constraints imposed by certain external conditions (Moser-Mercer, 1996: 44).

El mismo artículo enumera los posibles condicionantes, numerosos y heterogéneos, tales como las características individuales del intérprete, del orador y del discurso origen, el tema, las relaciones entre los participantes, las condiciones físicas de trabajo, etc. (*Ibidem*). La estudiosa concluye que, debido a la complejidad de la situación comunicativa, es conveniente considerar la calidad "not in the narrow and abstract sense as something only inherent in the message delivered" (Moser-Mercer, 1996: 45).

Viezzi (1999: 142) introduce la perspectiva funcionalista al afirmar que la calidad puede verse en función del logro de objetivos prefijados, considerando que la interpretación es un servicio, es decir una actividad que apunta a satisfacer unas necesidades. En realidad, el carácter relativo y contingente de la calidad no es

exclusivo de la interpretación, sino que es inherente en el concepto, tal como lo formula la International Organization for Standardization (ISO), que define la calidad precisamente como "the degree to which a set of inherent characteristics fulfils requirements" (ISO 9000, 2005: 7), sea cual sea el producto o servicio. En el caso de la interpretación, la relatividad depende del baremo adoptado, del evaluador (no solo por su manera de evaluar los parámetros, sino también por cómo los conceptualiza), de la modalidad y de la situación comunicativa.

Grbić (2008: 235) observa que el concepto de calidad en interpretación es dinámico, al ser fruto de una negociación, y altamente variable conforme a la cultura y a la situación. En los Estudios de Interpretación, la calidad cobra distintas connotaciones, siendo la primera y la más tradicional la que la entiende como excepción, reservada a pocos individuos especialmente talentosos. Dentro de esta perspectiva se ubica AIIC, que impone estándares de acceso tan elevados que resultan elitistas. El segundo modelo rechaza una idea elitista de calidad e identifica su objetivo en la ausencia de errores. A esta noción se puede objetar fácilmente que los cambios de sentido y otras inequivalencias superficiales entre discurso fuente y discurso meta pueden surgir de motivaciones múltiples vinculadas a la situación específica y a la urgencia de comunicar, y por tanto no siempre son de fácil clasificación como errores. El tercer enfoque es finalista, puesto que evalúa calidad conforme la finalidad. Esta se puede identificar como satisfacción del cliente (que sin embargo no siempre es capaz de albergar expectativas realistas sobre la calidad del servicio porque a menudo no conoce las dificultades que entraña o los vínculos debidos a las especificidades situacionales), *value for money*, es decir calidad ajustada a la remuneración, o bien como *mission*, cuando es el proveedor del servicio (incluso a partir de las necesidades de sus clientes) el que fija los estándares que se compromete a cumplir. Esta última es la lógica que subyace a los sistemas de certificación de calidad (Grbić, 2008).

Como se puede desprender, estos distintos constructos de la calidad se han encaminado hacia una mayor relativización según las condiciones puntuales en las que se lleva a cabo el servicio de interpretación. Se trata de una evolución paralela a la de los estudios sobre la calidad, que desde un enfoque exclusivamente lingüístico-formal, basado en el análisis del error y estudios sobre las expectativas sobre cómo *debería* ser una buena interpretación, se ha orientado cada vez más hacia cómo se evalúa la calidad de encargos concretos.

LA INVESTIGACIÓN SOBRE LA CALIDAD EN INTERPRETACIÓN

El primer estudio sobre la calidad en interpretación, aunque no hace referencia explícita a este concepto, puede considerarse Barik (1971), basado en la técnica del análisis del error de elementos individuales del enunciado. Desde el punto de vista analítico, Barik realiza una comparación léxico-semántica de micro-constituyentes del texto fuente y meta y no proporciona ningún tipo de pistas extratextuales. Esto conlleva la imposibilidad de analizar la prestación del intérprete a la luz de los vínculos situacionales, que en cambio, como hemos mencionado, pueden ser determinantes para el éxito o el fracaso de una interpretación. Ya desde hace tiempo se ha consolidado la idea de que algunas desviaciones respecto del discurso fuente no deben considerarse necesariamente errores, sino estrategias de resolución de problemas que el intérprete adopta en situaciones de emergencia comunicativa.

La primera investigación que va más allá de la equivalencia semántica es la de Bühler (1986). La encuesta, llevada a cabo entre 47 profesionales de AIIC, entre los cuales algunos miembros de la Comisión para las Admisiones, apuntaba a analizar las expectativas de los sujetos entrevistados sobre la calidad de una interpretación, sin referencias a situaciones concretas. El hecho de que la investigación se condujera en el seno de una asociación profesional está en línea con lo que apuntábamos en el apartado anterior: la investigación en el campo de los Estudios de Interpretación en sus albores respondía más bien a necesidades pragmáticas, en el caso específico la fijación un baremo de calidad para los afiliados a AIIC. En la encuesta se proponían 16 parámetros (lingüísticos de contenido y forma, y extralingüísticos) cuya relevancia para una interpretación simultánea debía evaluarse en una escala de cuatro opciones (muy importante, importante, poco importante, irrelevante). El resultado muestra que la correspondencia de sentido con el mensaje original era el criterio más importante para un 96 % de los sujetos, seguida por la cohesión lógica. Parámetros formales como acento nativo y voz agradable, en cambio, ocupaban los últimos lugares de la lista.

Kurz (2001) replica la encuesta en la parte que atañe a los parámetros lingüísticos y la administra a los usuarios del servicio de interpretación durante una conferencia médica, una sobre control de calidad y una sesión del Consejo de Europa, conjeturando que las expectativas de los intérpretes no tenían necesariamente que coincidir con las de los demás actores del evento comunicativo. La comparación entre los tres distintos actos confirma la primacía de los parámetros de contenido, pero en

cuanto a los de forma (corrección gramatical, voz agradable y acento nativo) los intérpretes se muestran más exigentes que los delegados. La investigación de Kurz abre una perspectiva nueva, *target-oriented*, al hilo de las teorías funcionalistas de la *Skopostheorie*, a la vez que pone de relieve la imposibilidad de identificar una jerarquía unívoca de criterios a adoptar, puesto que, dependiendo del tipo de participantes, cambian evaluaciones y prioridades.

El artículo de Marrone (1993), a diferencia de los anteriores, está dedicado a la interpretación consecutiva (del alemán al italiano). Se basa en un cuestionario administrado a 87 delegados, supuestamente rellenado al final del acto. La formulación de las preguntas no se refiere de forma específica al evento en cuestión, sino a evaluaciones de carácter general (por ejemplo, "do you prefer a fast or a slow delivery?"), sin embargo se puede suponer que han sido influenciadas por la consecutiva recién escuchada por los sujetos. Esto plantea un problema metodológico, ya que en las respuestas se mezclan inevitablemente expectativas y evaluación de una prestación concreta, que en cambio, como veremos, tienden a no coincidir. En lo que respecta a los parámetros de calidad, en este caso también los entrevistados indican el contenido como prioritario. Una de las preguntas más interesantes del estudio de Marrone atañe al papel del intérprete: a los entrevistados se les pregunta si consideran que el intérprete ha de ceñirse a una traducción escrupulosa o si debe actuar de mediador. El tema es muy pertinente porque el papel del intérprete forma parte de los requerimientos que determinan a qué constructo de calidad hacer referencia y a qué grado de calidad aspirar. Por ejemplo, en el caso de la interpretación de tribunal, se le pide al intérprete la adherencia total al discurso fuente, mientras que en otras modalidades o contextos (en especial en la interpretación comunitaria) el intérprete puede adoptar un papel más activo en la comunicación. Los sujetos que participaron en la investigación de Marrone optan por una función más visible del intérprete en su ligera mayoría, aunque el número aumenta significativamente si se toman en cuenta solo los profesores y los investigadores, posiblemente los usuarios más "expertos" de servicios de interpretación y por tanto los que pueden intuir mejor los beneficios potenciales de una mediación de los contenidos culturales. Koczyński (1994), también, en una encuesta sobre la interpretación simultánea en Polonia que investiga las expectativas de distintas categorías de usuarios (delegados y ponentes) y en la que subraya la importancia de las variables situacionales, incluye una pregunta sobre el papel de los intérpretes, a la que en cambio la mayoría contesta que prefiere un papel invisible (*ghost role*), aunque se le conceden al intérprete algunas operaciones, como por

ejemplo correcciones de errores del ponente. En cuanto a los criterios de calidad, en este caso también los entrevistados privilegian el contenido sobre la forma.

Al igual que los estudios recién mencionados, la encuesta cualitativa de Moser (1995) (201 entrevistas a respuesta abierta y cerrada a distintos grupos de usuarios), comisionada por AIIC, parte del supuesto de que distintos grupos de destinatarios pueden albergar expectativas heterogéneas. En este caso, el parámetro de fondo "fidelidad al original" obtiene casi la misma puntuación que un parámetro formal, la calidad de la voz que, en cambio, en las investigaciones anteriores, se ubicaba en los últimos lugares. El criterio de la fidelidad al original es también la expectativa que más a menudo los entrevistados mencionan espontáneamente (45 %). Por último, los intérpretes encuestados manifiestan la disponibilidad a adoptar un papel activo en el intercambio comunicativo, mejorando la inteligibilidad del discurso, modulando en el discurso meta las palabras del ponente que podrían ser motivo de malentendidos culturales y adoptando un estilo personal en la versión interpretada. Las respuestas que apuntan hacia esta perspectiva aumentan con la edad de los informantes y su experiencia profesional.

Los parámetros de Bühler son parcialmente retomados por Chiaro & Nocella (2004), que sin embargo piden a los entrevistados que creen una jerarquía de parámetros en orden de importancia, en lugar de asignar una evaluación a cada parámetro. A diferencia de la mayoría de las investigaciones aquí reseñadas, muchas de ellas llevadas a cabo en poblaciones muy reducidas y por tanto no generalizables, Chiaro & Nocella utilizan una muestra muy amplia (N=286), distribuida en todo el mundo. La encuesta de Chiaro & Nocella, aunque no en los resultados (confirma fundamentalmente prioridad del contenido en las expectativas de los entrevistados) es innovadora por dos razones: aprovecha por primera vez la herramienta de los cuestionarios *web-based* y somete los datos a una elaboración estadística muy rigurosa gracias a la aportación de un estadístico, poniendo de relieve las ventajas de una integración con disciplinas de áreas muy distintas, sobre todo a la hora de desarrollar métodos cuali-cuantitativos. Respecto al estudio de Bühler, en el que había poca diferencia de puntuación entre un parámetro y otro, en Chiaro & Nocella (2004) los entrevistados distinguen más netamente entre las distintas entradas, lo cual parece sugerir que los intérpretes efectivamente tienen preferencias claras. Este resultado posiblemente dependa, según postulan los autores, de la elección de un diseño investigador más adecuado a los objetivos que se pretendían alcanzar.

La investigación de Zwischenberger & Pöchhacker (2010) adopta la tecnología *web-based* de Chiaro & Nocella (2004) para replicar el estudio de Bühler (1986)

utilizando una muestra de 704 profesionales de AIIC, en su gran mayoría (79 %) especialistas en simultánea. A los sujetos se les pide, además, que escuchen y evalúen un fragmento audio de un minuto. La muestra se divide en dos grupos, el primero de los que escucha una versión del mismo discurso meta con entonación vivaz y el segundo una versión con entonación monótona, a fin de comprobar la coherencia entre las expectativas declaradas y las evaluaciones concretas, cuestionada por Collados Aís (1998, cf. más abajo). La última parte del cuestionario tiene que ver con el tema del papel del intérprete. Los resultados sobre las expectativas confirman una vez más los de Bühler, puesto que en el primer lugar figuran criterios de fondo como "sense consistency with the original", seguido por "logical cohesion". A la pregunta si la jerarquía de prioridades puede verse afectada por el tipo de acto, un 43,3 % de la muestra contesta afirmativamente, indicando en las respuestas espontáneas que puede incidir sobre todo en los criterios formales y relativos a la presentación. Del experimento de escucha se desprende, en cambio, que, a pesar de que la entonación no aparece entre los tres parámetros considerados más importantes en la primera parte del cuestionario, sí parece influir en la evaluación, que es mejor para el fragmento más vivaz. Zwischenberger (2010) compara posteriormente este estudio con su réplica, llevada a cabo sobre una muestra de intérpretes afiliados a la asociación alemana de intérpretes de conferencias (VKD), con resultados comparables.

Una consideración aparte merecen los estudios sobre las expectativas en el ámbito de la interpretación para los medios de comunicación. Kurz & Pöchhacker (1995) replican el estudio sobre expectativas de Kurz (2001) con algunos profesionales de la televisión austriaca y alemana, que se revelan más exigentes en cuanto a los parámetros formales respecto de las investigaciones anteriores, todas llevadas a cabo en entornos comunicativos de conferencias. En esta investigación, el parámetro "voz" se ubica en el tercer lugar. Según los autores, esta valoración se explica porque "TV audiences are accustomed to hearing newsreaders and commentators with very good voices who are well-trained in the fluent delivery of texts. [...] Viewers tend to expect the same standard of presentation and style also from an interpreter" (Kurz & Pöchhacker, 1995: 256). Straniero Sergio (2003) subraya las condiciones especialmente difíciles en las que los intérpretes para la televisión a menudo se ven forzados a trabajar, pero a la vez apunta que en el sector de los medios la función de entretenimiento prima sobre la informativa, y por tanto

[..] media interpreters are judged not for interpreting a speech correctly but convincingly well. Though I am not suggesting throwing the quality baby

out with the accuracy bath water, it is the form and not the content that both broadcasters and viewers respond to (Straniero Sergio, 2003: 172).

La función principal de este tipo de interpretaciones tendería pues a orientar las expectativas de calidad. Las conferencias, en cambio, sobre todo si de contenido especializado, son fundamentalmente un vehículo de transmisión de conocimientos, por lo que en ellas se privilegia la función informativa y es perfectamente lógico que en las expectativas de los usuarios sea prioritario el contenido respecto de los criterios de presentación.

El estudio de caso de Gile (1990, N=30) marca un punto de inflexión metodológico, al postular una diferencia entre expectativas declaradas y la evaluación de una interpretación concreta. El artículo expone los resultados de la evaluación de la calidad de una interpretación llevada a cabo en una conferencia internacional de oftalmólogos. Para este fin, Gile diseña un cuestionario que contiene criterios más generales que los de Bühler (1986), para que las respuestas sean lo menos complicadas y lo más espontáneas posible. Los parámetros indicados son: calidad global de la interpretación, calidad lingüística, uso terminológico, fidelidad y voz. Además, hay dos preguntas abiertas sobre las principales debilidades de la interpretación y un espacio para otros comentarios. El resultado es una evaluación positiva y homogénea de la prestación, aunque el propio autor, tras escuchar la grabación de la simultánea, la juzga demasiado generosa.

En una investigación posterior (1995b), Gile encomienda la evaluación de la fidelidad de una consecutiva concreta a estudiantes de interpretación y al propio ponente (él también estudiante). El resultado muestra que, a pesar de que los evaluadores dominaban las dos lenguas, eran especialistas en la técnica (por tanto, supuestamente dotados de un "ojo clínico" mejor) y habían podido escuchar el discurso fuente y el meta sin solapamientos, se mostraron no fiables, porque no detectaron los errores del intérprete, aun los que *a posteriori* los mismos sujetos reconocieron ser patentes. Incluso al ponente se le escaparon más de la mitad. Por otra parte, señalaron errores que no aparecían en el discurso meta. Además, no pareció haber una clara correlación entre errores identificados y evaluación de la fidelidad. Esta falta de precisión, según el autor, se debería achacar a limitaciones en la memoria de trabajo de los sujetos (1995: 152).

En un estudio de caso posterior (1999), Gile solicita a algunos informantes (algunos de ellos intérpretes) que marquen errores y omisiones en un discurso interpretado del inglés al francés, presentado en forma oral o en su versión transcrita, y que evalúen su fidelidad. Los resultados muestran una alta variabilidad intragrupo y,

una vez más, una falta de correlación entre errores y omisiones y evaluación de la calidad. Gile concluye que "these results suggest that fidelity assessment performed by single assessors and by very small groups of assessors may be very unreliable, and that variability in fidelity norms may be an important factor in fidelity assessment" (1999: 51).

Sigue esta línea el estudio experimental de Collados Aís (1998) sobre la simultánea, del que se desprende que la evaluación de interpretaciones concretas contradice las afirmaciones de los usuarios en cuanto a la primacía del contenido en las expectativas de calidad. En especial, factores considerados *a priori* entre los menos importantes (p.e. algunos criterios no verbales), si en una interpretación son deficientes, tienden a interferir negativamente en la evaluación de criterios lingüísticos tales como la transmisión correcta del mensaje. En el experimento se hacen escuchar tres versiones de un discurso interpretado de tema jurídico a tres distintos grupos de profesores (juristas) e intérpretes para comprobar si una entonación monótona influye en la evaluación global. La primera versión es congruente con el mensaje original y está caracterizada por entonación melodiosa, la segunda es también congruente, pero con entonación monótona, y la tercera es incongruente, pero con entonación melodiosa. Los sujetos expuestos a esta última no detectan errores conceptuales en el discurso meta, a pesar de que se trata de especialistas, y evalúan la prestación mejor que el grupo que ha escuchado la versión correcta pero con entonación monótona. Esto permite concluir que un parámetro formal como la monotonía puede incidir negativamente en la calidad percibida global de la prestación, independientemente de la congruencia del contenido. En la evaluación, por tanto, es crucial un parámetro de forma considerado secundario en la jerarquía de las expectativas.

Además de la interferencia de los parámetros paraverbales, la investigación sobre la evaluación de la calidad situada se complica a causa de la indeterminación de los parámetros y de su interacción, que tienen que ver no solo con las modalidades de evaluación de cada parámetro, sino con cómo el evaluador conceptualiza el propio parámetro (Pradas Macías, 2004). En concreto, Pradas Macías, en su análisis sobre el efecto de un subcomponente de la fluidez, las pausas silenciosas, concluye que en este caso también parece que la forma ha afectado a la evaluación global de la calidad de una interpretación, pero no detecta homogeneidad conceptual entre los evaluadores en lo que respecta al parámetro "fluidez".

Collados Aís et al. (2007) replican el diseño experimental ya adoptado por Collados Aís (1998) y Pradas Macías (2004), aplicándolo a 11 parámetros, de forma y

de contenido. Llevan a cabo tres estudios sobre 197 sujetos, todos profesores de derecho: el primero consiste en administrar un cuestionario sobre expectativas, el segundo en un meta-análisis de los parámetros (cómo se conceptualizan) y el tercero apunta a elicitación de la evaluación de la calidad de un discurso interpretado de ámbito especializado (derecho) (Collados Aís et al., 2007: 6-7). Los resultados muestran una vez más la mayor incidencia de los rasgos no verbales en la evaluación respecto de las expectativas, aunque son justamente estos parámetros los más sujetos a variabilidad (Collados Aís et al., 2007: 218-219). Por ejemplo, aunque los informantes de esta encuesta son efectivamente capaces de identificar una interpretación monótona, el parámetro no parece interferir negativamente con la evaluación global, a diferencia de lo que había ocurrido en Collados Aís (1998). Entre las causas de la divergencia en los resultados, según la autora, puede haber la variabilidad de los sujetos (Collados Aís et al., 2007: 173). El estudio confirma en general la diferencia entre expectativas y éxito (calidad percibida) de una interpretación: los parámetros formales inciden menos en las expectativas, pero parecen tener más peso en las evaluaciones (Collados Aís et al., 2007: 220). Digno de ser mencionado es el experimento en el que se manipuló el parámetro "estilo", que produjo un discurso meta con un estilo no adecuado al tema, pero sin introducir déficits objetivos. En este caso, la versión manipulada fue juzgada más generosamente que la del vídeo de control, estilísticamente más conciso y más fiel en el contenido al discurso fuente. Esto, según las autoras, parecería reclamar para el intérprete un papel más activo, como en el caso de Collados Aís (1998), donde se había evaluado más favorablemente un discurso meta más monótono que el original.

La investigación de Iglesias Fernández (2013) sobre las expectativas de calidad de usuarios e intérpretes, también se desarrolla en este sentido: por una parte el meta-análisis llevado a cabo confirma que el parámetro "voz agradable" está marcado por una notable intedeterminación conceptual, puesto que sus representaciones mentales se solapan a otros rasgos tales como fluidez, entonación y dicción. Esto puede contribuir a explicar la variabilidad de los resultados de las encuestas sobre la evaluación subjetiva de la calidad en interpretación. En la misma investigación se manifiesta además una diferencia de género en las respuestas, ya que las usuarias y las intérpretes atribuyen una mayor relevancia a la agradabilidad de la voz respecto de los varones de la muestra. Iglesias Fernández concluye:

The perception and assessment of interpreting quality seems to refute the atomistic approach to quality as expressed in traditional lists of individual components presented as separate items. A possible line of research could be

to present users with assessment items with more general headings encompassing clusters of related criteria (Iglesias Fernández, 2013: 122).

A favor de esta propuesta se decanta también la investigación de García Becerra (2012), que comprueba experimentalmente que en la evaluación de una interpretación influye la impresión general sobre el intérprete, a su vez condicionada por factores socio-psicológicos asociados a determinados rasgos comunicativos. Por ejemplo, la presencia de un acento no nativo tiende a activar estereotipos de nacionalidad. Esta sugerencia debería tenerse en cuenta incluso en la evaluación durante la formación, por ejemplo incluyendo en el tribunal de examen a miembros que proporcionen una evaluación holística (es decir, desde la perspectiva de los usuarios-delegados) y dejando que otros sigan mayormente una plantilla de corrección tradicional, desglosada por parámetros.

El impacto de la comunicación no verbal en la calidad percibida de una interpretación es también objeto de investigación del grupo QuaSI (Quality in Simultaneous Interpreting, Pöchhacker y colaboradores) de la Universidad de Viena. A diferencia del llamado Paradigma de Granada (Collados Aís y colaboradores), este enfoque apunta a identificar y medir un parámetro considerado objetivo, la comprensión de un discurso interpretado por parte del público. Está claro que la variable dependiente (el efecto cognitivo) puede verse afectada por muchos factores individuales, como la capacidad de comprensión del sujeto, su conocimiento temático, etc. Pöchhacker (2013), sin embargo, defiende la validez de este método argumentando que esta limitación del diseño experimental puede ser paliada implicando muestras amplias, lo que obvia el problema de la variabilidad típica de los estudios de este filón de investigación. En el marco del proyecto, Holub (2010) y Rennert (2010) se centran respectivamente en la entonación y en la fluidez. El experimento de Holub (2010) se lleva a cabo con una muestra de 49 estudiantes de Económicas, a los que se les pide que escuchen una conferencia de marketing. En la sala se simula la presencia de un servicio de interpretación del inglés al alemán, aunque el discurso en realidad había sido grabado previamente, y se administran a dos grupos distintos dos versiones que difieren en la frecuencia fundamental. Los informantes rellenan posteriormente un cuestionario sobre la comprensión del discurso interpretado y unas preguntas sobre la evaluación subjetiva de la interpretación, además de datos personales. Los resultados sugieren en este caso también que la monotonía puede incidir negativamente en la evaluación de la calidad de una interpretación y en la comprensión del contenido. Con el mismo diseño experimental, Rennert (2010) estudia el impacto de la fluidez de un discurso

interpretado sobre los usuarios (N=47). De los resultados se desprende ante todo que la versión menos fluida es reconocida como tal por los sujetos y por tanto que la manipulación funciona y además que existe una correlación, aunque débil, entre fluidez percibida y fidelidad percibida, mientras que no se detectan diferencias significativas entre los dos grupos a nivel de comprensión.

Concluye este repaso el trabajo de Errico & Morelli (2012; 2013), que estudia la percepción de la calidad de un servicio de interpretación consecutiva de tema social (la mediación) llevada a cabo por estudiantes de interpretación en prácticas. La investigación, de corte etnográfico, utiliza una combinación de herramientas de investigación tales como un cuestionario adaptado de Collados Aís (1998) y administrado al público y otros sujetos que presenciaban al acto, el análisis de las videograbaciones de los intérpretes, la observación participante y las autoevaluaciones de los estudiantes. Esta investigación también muestra una gran variabilidad de resultados, pero a diferencia de las anteriores, concluye que no siempre una buena presentación hace el intérprete convincente ante los ojos del público, puesto que éste cuenta con pistas (comunicación no verbal, conocimientos previos, materiales de apoyo como diapositivas) que le permiten monitorizar la "fidelidad" al discurso fuente, a pesar del escollo de la no comprensión (o parcial comprensión, en el caso de pares de lenguas afines) de la lengua extranjera.

CONSIDERACIONES CONCLUSIVAS

La mayoría de los estudios reseñados versa sobre la interpretación simultánea, lo cual es comprensible si pensamos que la reflexión sobre la calidad surgió de exigencias profesionales y en el seno de una asociación profesional (AIIC) cuyos socios en su gran mayoría son especialistas en simultánea. La interpretación simultánea, además, se ajusta bien a investigaciones experimentales, al permitir manipulaciones imposibles en las modalidades presenciales. Es más, ha permitido llevar a cabo comparaciones parciales entre estudios distintos, a partir de Bühler (1986), que sigue siendo la referencia obligada, a pesar de su fragilidad metodológica, debida a un diseño del cuestionario y a un tratamiento de los datos parcialmente intuitivo. Esta homogeneidad ofrece ventajas a nivel de comparabilidad, aunque no permite generalizar los resultados a otras modalidades de interpretación con rasgos muy divergentes de la interpretación simultánea, tales como la presencia física del intérprete y, en el caso de la interpretación dialógica, la interactividad. Otro elemento que limita las posibilidades de generalización es el hecho de que muchas de estas

investigaciones se han llevado a cabo solamente con afiliados de AIIC. Sería por tanto imprescindible extender la investigación a otras asociaciones y a otras modalidades de interpretación, en especial la interpretación dialógica, cada vez más requerida a raíz del aumento de los flujos migratorios.

Una limitación adicional tiene que ver de forma específica con las investigaciones sobre las expectativas, que pueden no ser realistas. Además, como demuestran Collados Aís (1998) y Collados Aís et al. (2007), lo que afirman los informantes sobre la prioridad del contenido puede ser desmentido por las conductas efectivas a la hora de evaluar una prestación concreta. El enfoque experimental inaugurado en el seno del Paradigma de Granada, que desplaza la atención sobre la evaluación de la calidad situada, además de superar esta dificultad, ha sido muy valioso para aislar variables puntuales e incluso intraparámetros, pero plantea un problema de validez ecológica por dos razones: ante todo la reacción de los informantes que participan en un experimento puede ser distinta a la de los delegados que escuchan una simultánea en un marco naturalista. Además, están ausentes variables situacionales, que en cambio pueden interferir notablemente con el éxito de una interpretación (Moser-Mercer, 1996). Por último (pero se trata de un problema ya identificado por la misma Collados Aís, 1998), es posible que en realidad la evaluación que dan los usuarios de una prestación sea holística y que sea muy difícil para ellos evaluar entradas individuales, considerando que entre los sujetos no hay homogeneidad en la conceptualización de los criterios y en algunos casos hasta una dificultad de comprensión del parámetro o del intraparámetro. La Escuela de Viena intenta objetivar la evaluación de la calidad, al introducir una metodología que apunta a estudiar el efecto (la comprensión) de un discurso interpretado. Teniendo en cuenta que el nivel de comprensión puede depender de factores distintos de una buena interpretación, esta debilidad puede obviarse interpelando a poblaciones amplias de sujetos. Los caminos que se pueden recorrer en este sentido son dos: el primero es llevar a cabo estudios a larga escala. Esta modalidad, sin embargo, conlleva problemas tales como la identificación de sujetos dispuestos a participar en los experimentos y de intérpretes que acepten hacerse evaluar. La segunda posibilidad, abogada por Gile (2013) y puesta en práctica ya desde hace tiempo por los grupos de investigación que se ocupan de calidad en interpretación, es la de replicar con rigor el mismo diseño en estudios distintos, con el propósito de permitir la comparabilidad de los datos, lo cual permitiría obtener resultados más fiables y generalizables.

BIBLIOGRAFÍA

Alonso Bacigalupe, L. (2013). Interpretation Quality: from Cognitive Constraints to Market Limitations. En García Becerra, O., Pradas Macías, E. M. & Barranco Droege, R. (Eds.), *Quality in Interpreting: Widening the Scope* (Vol. 2, pp. 7-33). Granada: Comares.

Angelelli, C. (2004). *Revisiting the interpreter's role*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.

Barik, H. C. (1971). A Description of Various Types of Omissions, Additions and Errors of Translation Encountered in Simultaneous Interpretation. *Meta*, 16(4), 199-210.

Berk-Seligson, S. (1990). *The Bilingual Courtroom: Court Interpreters in the Judicial Process*. Chicago: University of Chicago Press.

Bühler, H. (1986). Linguistic (Semantic) and extra-Linguistic (Pragmatic) Criteria for the Evaluation of Conference Interpretation and Interpreters. *Multilingua*, 5, 231-235.

Chiaro, D. & Nocella, G. (2004). Interpreters' Perception of Linguistic and non-Linguistic Criteria Affecting Quality: a Survey through the World Wide Web. *Meta*, 49(2), 278-293.

Collados Aís, Á. (1998). *La evaluación de la calidad en interpretación simultánea. La importancia de la comunicación no verbal*. Granada: Comares.

Collados Aís, Á., Pradas Macías, E. M., Stévaux, E. & García Becerra, O. (Eds.) (2007). *La evaluación de la calidad en interpretación simultánea. Parámetros de incidencia*. Granada: Comares.

Déjean Le Féal, K. (1990). Some Thoughts on the Evaluation of Simultaneous Interpretation. En Bowen, M. & Bowen, D. (Eds.), *Interpreting—Yesterday, Today, and Tomorrow* (154-160). Binghamton (NY): SUNY.

Errico, E. & Morelli, M. (2012). *La percepción de la calidad en interpretación consecutiva: un estudio de caso sobre estudiantes en prácticas*. Ponencia presentada en el I Congreso DIDtrad, Universidad Autónoma de Barcelona.

Errico, E. & Morelli, M. (2013). La calidad percibida en interpretación consecutiva: un estudio en ámbito social con estudiantes en prácticas. En García Becerra, O., Pradas Macías, E. M. & Barranco Droege, R. (Eds.), *Quality in Interpreting: Widening the Scope* (Vol. 2, 61-86). Granada: Comares.

García Becerra, O. (2012). First Impressions on Interpreting Quality Assessment: the Incidence of Nonverbal Communication. En Jiménez Ivars, M. A. & Blasco Mayor, M. J. (Eds.), *Interpreting Brian Harris. Recent Developments in Translatology* (173-192). Bern: Peter Lang.

Gile, D. (1990). L'évaluation de la qualité de l'interprétation par les délégués: une étude de cas. *Interpreters' Newsletter*, 3, 66-71.

Gile, D. (1995). Interpretation Research: A New Impetus? *Hermes, Journal of Linguistics*, 14, 15-31.

Gile, D. (1995b). Fidelity Assessment in Consecutive Interpretation: an Experiment. *Target*, 7(1), 151-164.

Gile, D. (1999). Variability in the Perception of Fidelity in Simultaneous Interpretation, *Hermes, Journal of Linguistics*, 22, 51-79.

Gile, D. (2013). Institutional, Social and Policy Aspects of Research into Conference Interpreting. En García Becerra, O., Pradas Macías, E. M. & Barranco Droege, R. (Eds.), *Quality in Interpreting: Widening the Scope* (Vol. 1, 9-31). Granada: Comares.

Grbić, N. (2008). Constructing interpreting quality, *Interpreting*, 10(2), 232-257.

Hale, S. (2010). *La interpretación comunitaria*. Comares: Granada.

Hermans, T. (1999). *Translation in Systems. Descriptive and Systemic Approaches Explained*. Manchester: St. Jerome Publishing.

Holub, E. (2010). Does Intonation Matter? The Impact of Monotony on Listener Comprehension. *The Interpreter's Newsletter*, 10, 117-126.

Iglesias Fernández, E. (2013). Understanding Variability in Interpreting Quality Assessment. En Way, C., Vandepitte, S., Meylaerts, R. & Bartłomiejczyk, M. (Eds.), *Tracks and Treks in Translation Studies: Selected papers from the EST Congress, Leuven 2010* (103-125). Amsterdam: John Benjamins.

ISO 9000 (2005). *Quality management systems–Fundamentals and vocabulary*. Recuperado el 2 de febrero de 2015 de http://www.iso.org/iso/catalogue_detail?csnumber=42180

Kopczyński, A. (1994). Quality in Conference Interpreting: Some Pragmatic Problems". En Lambert, S. & Moser-Mercer, B. (Eds.), *Bridging the Gap: Empirical Research in Simultaneous Interpretation* (189-198). Amsterdam: John Benjamins.

Kurz, I. (2001). Conference Interpreting: Quality in the Ears of the User, *Meta*, 46, 394-409.

Kurz, I. & Pöchhacker, F. (1995). Quality in TV Interpreting. *Translatio: Nouvelles de la FIT – FIT Newsletter*, 14(3-4), 350-358.

Marrone, S. (1993). Quality: a Shared Objective. *The Interpreter's Newsletter*, 5, 35-39.

Moser, P. (1995). Survey on Expectations of Users of Conference Interpretation: Final Report commissioned by AIIC. *Communicate*, Recuperado el 2 de febrero de 2015 de <http://aiic.net/page/736>

Moser-Mercer, B. (1996). Quality in Interpreting: Some Methodological Issues. *The Interpreters' Newsletter*, 7, 43-55.

Nida, E. A. & Taber, C. R. (2003). *The Theory and Practice of Translation*. Leiden: Brill Academic Publishers.

Pöchhacker, F. (2004). *Introducing Interpreting Studies*. London: Routledge.

Pöchhacker, F. (2013). Researching Quality: a two-Pronged Approach. En García Becerra, O., Pradas Macías, E. M. & Barranco Droege, R. (Eds.), *Quality in Interpreting: Widening the Scope* (Vol. 1, 33-56). Granada: Comares.

Pradas Macías, E. M. (2004). *La fluidez y sus pausas. Enfoque desde la interpretación de conferencias*. Granada: Comares.

Reiss, K. & Vermeer, H. J. (1996). *Fundamentos para una teoría funcional de la traducción*. Madrid: Akal.

Rennert, S. (2010). The Impact of Fluency on the Subjective Assessment of Interpreting Quality. *The Interpreters' Newsletter*, 15, 101-115.

Straniero Sergio, F. (2003). Norms and Quality in Media Interpreting: the Case of Formula One Press Conferences. *The Interpreters' Newsletter*, 12, 135-174.

Vidal Claramonte, Á. (2009). A vueltas con la traducción en el siglo XXI. *MonTI*, 1, 49-58.

Viezzi, M. (1999). Aspetti della qualità dell'interpretazione. En Falbo C., Russo, M. & Straniero Sergio, F. (Eds.), *Interpretazione Simultanea e Consecutiva. Problemi teorici e metodologie didattiche* (140-151). Milano: Hoepli.

Wadensjö, C. (1998). *Interpreting as Interaction*. London/New York: Longman.

Zwischenberger, C. (2010). Quality Criteria in Simultaneous Interpreting: an International vs. a National View. *The Interpreter's Newsletter*, 10, 127-142.

Zwischenberger, C. & Pöchhacker, F. (2010). Survey on Quality and Role: Conference Interpreters' Expectations and Self-Perceptions. *Communicate*, 53, Recuperado el 2 de febrero de 2015 de <http://aiic.net/page/3405>