

LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN INTERPRETACIÓN DESDE LA PERSPECTIVA DEL USUARIO. LOS CONGRESOS DE MEDICINA

Lucía Ruiz Rosendo
Universidad Pablo de Olavide

Resumen

Este artículo tiene como objetivo principal describir el estado de la cuestión de la calidad en interpretación, centrándonos en los congresos de medicina. Para ello, hemos dividido el trabajo que nos ocupa en distintos apartados, tres apartados más generales y un apartado específico de la interpretación en congresos de medicina: (1) análisis de las definiciones existentes del concepto de calidad; (2) estudio de los parámetros más relevantes que influyen y condicionan la calidad de la interpretación; (3) breve análisis de los estudios experimentales o empíricos pioneros realizados en el ámbito de la calidad desde la perspectiva del usuario y (4) análisis de los estudios de calidad realizados en el ámbito de la medicina desde la perspectiva del usuario. Por último, hemos incluido un apartado en el que exponemos brevemente los resultados de un estudio empírico que hemos realizado entre intérpretes especializados en congresos de medicina, centrándonos en los resultados sobre los criterios de evaluación de la calidad en congresos médicos.

Palabras clave: evaluación de la calidad, intérprete profesional, congresos de medicina, análisis contrastivo.

Abstract

The main purpose of this article is to describe the state of the question on the assessment of interpreting quality, especially quality in the medical field. We have therefore divided the article into different sections, three of them more general and one last section specific of interpreting in medical conferences: (1) an analysis of the different definitions of the quality concept; (2) an analysis of the most relevant parameters which influence and determine the interpreting quality; (3) a brief analysis of the experimental and empirical studies on quality from the user's perspective, and (4) an analysis of the studies on quality in the medical field from the user's perspective. We have also included a section in which we explain briefly the results of an empirical study we have carried out with interpreters specialized in medical conferences, especially those results related to quality assessment in this kind of event.

Keywords: quality assessment, professional interpreter, medical conferences, comparative analysis.

1. Definición de «calidad»

Resulta paradójico que en el estudio de la calidad en interpretación de conferencias, si bien existe un consenso generalizado sobre la importancia de establecer una definición clara, no haya una definición establecida y consensuada de «calidad», sino una amplia gama de definiciones que analizan este concepto desde distintos puntos de vista (Stenzl 1983; Gile 1983; Cartellieri 1983; Altman 1990; Marrone 1993; Kurz 1993, 2001; Pöchhacker 1994; Kopczynski 1994; Mack y Cattaruzza 1995; Schjoldager 1996; Schlesinger *et al.* 1997; Kahane 2001; Martín y Abril 2002).

El tema de la calidad empezó a despertar un interés creciente a partir de la década de los 80 y a convertirse en un objeto de investigación cada vez más fructífero. En esta época, Gile (1983), para responder a la falta de una definición funcional y de criterios objetivos, realizó un estudio multifactorial sobre la calidad de la interpretación en el que ponía de manifiesto que las expectativas y la percepción real de la calidad por parte de los participantes varía en función de múltiples factores: experiencias pasadas, comentarios o experiencias de colegas y conocidos, y la creencia de que los intérpretes, al no ser especialistas, no pueden comprender los discursos técnicos ni interpretarlos. Posteriormente, al analizar de manera más exhaustiva los factores que influyen en la calidad de la interpretación, Gile (1989) añade cinco criterios nuevos: el nivel de especialidad del congreso, el equilibrio lingüístico, los parámetros organizativos, el desarrollo cronológico y los parámetros psicológicos y sociológicos.

Para Gile, la calidad de la interpretación simultánea sería la suma de la fidelidad informativa y de la calidad de la presentación del discurso del intérprete, cuyos coeficientes dependerían de la naturaleza del mensaje y de la situación. Esta definición se basaría, pues, en el resultado y no en el proceso, ya que la interpretación simultánea tiene una misión práctica, y para los usuarios lo que cuenta realmente es el producto final. De esta manera, los esfuerzos del intérprete pueden ser de una calidad excelente pero fracasar debido a determinados factores, como unas condiciones técnicas deficientes o una actitud hostil por parte de los participantes.

En la década de los 90, la calidad en interpretación sigue suscitando un interés creciente ante la necesidad reconocida de investigar sobre las expectativas y preferencias del público teniendo en cuenta particularmente la definición y evaluación de la calidad de la interpretación (Pöchhacker 1994). Esta importancia creciente se advierte en el programa innovador del congreso celebrado en Turku en 1994 sobre los estudios de investigación en el campo de la interpretación (*Conference on Interpretation Research*), y en el simposio celebrado en Saarbrücken en el 2000, cuyo título fue *Translation and Interpretation: Models in Quality Assessment* (Kurz 2001). Muchos oradores pusieron de manifiesto en este simposio que los estudios de traducción deberían determinar los perfiles de expectativas de distintos grupos de usuarios para que los intérpretes puedan centrar sus estrategias en satisfacer las expectativas de los mismos.

Al hacer un recorrido por la década de los 90, nos detendremos en la definición de calidad que plantean Kopczynski (1994) y Schlesinger *et al.* (1997) por tratarse de

dos definiciones que analizan el concepto de calidad desde una perspectiva multidimensional y comprehensiva.

Según Kopczynski, la calidad sería un grado de excelencia o de conformidad con unos estándares establecidos, que se puede considerar desde una perspectiva lingüística o pragmática. En su sentido lingüístico, la calidad en traducción sería una serie de normas rígidas de equivalencia de contenido y forma entre los mensajes en la lengua origen y en la lengua meta que miden en definitiva la fidelidad de la interpretación, la cual constituye, a fin de cuentas, el criterio de calidad que se ha tenido más en cuenta en los estudios de traducción e interpretación. No obstante, la calidad no sería un valor absoluto, sino que vendría determinada por el contexto, el cual aumenta la complejidad de los problemas de calidad al introducir variables situacionales en las que las prioridades son distintas dependiendo de las distintas situaciones en las que se desarrolla una determinada interpretación. Estas variables serían el orador, su estatus y el estatus de los receptores, la intención del orador al transmitir el mensaje, la actitud del orador hacia el mensaje y los receptores, la actitud de los receptores hacia el mensaje y el orador, el intérprete, su competencia, opiniones, actitudes y estrategias, la forma del mensaje, la fuerza de locución del mensaje, las normas existentes de interacción e interpretación de una comunidad discursiva, y otros factores, como el campo del discurso, el nivel de formalidad o los gustos personales.

Por su parte, Schlesinger *et al.* (1997) afirman que las definiciones de calidad vertidas por los intérpretes reflejan las normas que han sido interiorizadas por la mayoría de los profesionales, como la premisa de la fidelidad, pero que, aparte de estas formulaciones vagas, no está claro en qué grado se puede hablar de «normas» sobre las cuales estén de acuerdo la mayoría de los intérpretes, aunque sólo sea intuitivamente, ya que el principal problema estriba en que el intérprete individual sólo tiene un acceso limitado a unas normas establecidas, con la salvedad de los centros de reconocido prestigio en los que se utiliza ampliamente la interpretación. Según su teoría, la calidad del discurso meta se debería examinar en tres niveles:

- Nivel intertextual, es decir, una comparación del texto origen y del texto meta, basada en las similitudes y diferencias.
- Nivel intratextual, en el que la interpretación se considera un producto independiente, basado en sus rasgos acústicos, lingüísticos y lógicos.
- Nivel instrumental, en el que la interpretación se concibe como un servicio prestado al cliente, basado en la utilidad del texto meta y en el nivel de comprensión.

Posteriormente, Collados (1998) introduce una distinción nueva entre el concepto general de la calidad y una calidad concreta. El primero de ellos se refiere a la interpretación ideal, que sería la medida de calidad base, y que estaría formado por todos aquellos parámetros que afectan a la misma, independientemente de la evalua-

ción concreta a la que pudiera someterse y a las condiciones específicas de los distintos actos interpretativos. La calidad concreta hace referencia a un acto concreto de interpretación, en una situación concreta que determina la ponderación establecida de forma genérica en el concepto general de los parámetros de calidad.

Ya en el siglo XXI, sigue sin haber una definición y unos criterios consensuados y establecidos de la calidad. Así, Kahane (2001) afirma que, a pesar de vivir en una era obsesionada por el control de calidad, no hay un consenso definitivo sobre las expectativas de calidad de los usuarios de la interpretación, si bien es cierto que existen algunas coincidencias entre usuarios e intérpretes respecto a algunos criterios determinantes. No obstante, persisten las diferencias en la valoración de determinados matices que son importantes y sobre la esencia misma del concepto de calidad, debidas quizá a la complejidad del propio concepto que engloba múltiples factores, todos ellos importantes en un menor o mayor grado.

Dentro de esta línea, nos centraremos en el estudio de Garzone (2002) por considerarlo innovador al introducir un principio que intenta cubrir la multiplicidad y complejidad de los elementos que determinan la calidad de la interpretación simultánea. La autora declara que el carácter escurridizo de la calidad se debe a que este concepto es el resultado de la suma de varios aspectos diferentes y heterogéneos, a lo que habría que añadir la evanescencia inherente del producto, que es difícil de analizar y que no se puede evaluar repetidas veces. Por otra parte, la extrema complejidad y heterogeneidad de los aspectos a evaluar explica la dificultad que la investigación en calidad parece tener a la hora de *dibujar* un cuadro unificado de todos los elementos diferentes implicados o de encontrar un concepto que explique un número satisfactorio de ellos.

Lo que la autora sugiere es la formulación de un principio que se sitúe en un nivel lo suficientemente alto de generalización que explique la lógica que subyace en la conducta y elecciones de los intérpretes y que proporcione una base para comprender la calidad intrínseca de una determinada interpretación y las expectativas de calidad de los usuarios. La autora propone que tal principio se podría encontrar en el concepto de «normas» como instrumento para explicar la variabilidad en los criterios de calidad y los estándares tal y como los perciben y los practican los intérpretes y los usuarios.

En este marco, las normas se pueden considerar como *limitaciones de conducta interiorizadas* que rigen las elecciones de los intérpretes en relación a los distintos contextos donde actúan, con el objetivo de cumplir con los estándares de calidad, que a su vez están estrechamente vinculados con el contexto sociocultural y se basan, pues, en las normas. Esta definición de «normas» que se centran en la producción textual tiene su homólogo en la recepción del texto, ya que las expectativas de los usuarios referentes a la interpretación también están basadas en las normas, que derivan de un sistema de creencias en parte modificadas por la experiencia sobre lo que una buena interpretación debería ser. Estas expectativas se organizan en modelos normativos que se relacionan con la cultura de distintos subgrupos, los cuales se

pueden reconstruir analizando las expectativas y los criterios de calidad aplicados por los usuarios de la interpretación como producto.

Garzone se basa en la clasificación de Toury (1995), el cual distingue entre *normas preliminares* (la presuposición de que la calidad de la interpretación es mejor si el intérprete traduce hacia su lengua materna, la creencia subyacente de que la coherencia y cohesión intratextual, tanto en términos de expresión como de fonética, deben ser prioritarias, etc.); *normas operativas*, las cuales constituyen la base de las decisiones durante el acto de traducción/interpretación que subyacen bajo la conducta del intérprete al enfrentarse con problemas de traducción generales y concretos (estrategias *ad hoc*); y *normas matriciales*, las cuales regirían las omisiones, las adiciones y los cambios. Estas últimas suelen ser problemáticas en cuanto a la evaluación de la calidad: aunque se las suele considerar como errores, a veces se utilizan en casos de emergencia como estrategias y, por lo tanto, contribuyen a la calidad global de la interpretación.

Según este enfoque de las normas, en el ámbito de la interpretación, el concepto de calidad es esencialmente normativo y se basa en normas que se negocian entre todos los actores implicados. Para los actores que tratan con el producto final directamente (intérpretes que traducen y usuarios), la evaluación de la calidad se basa en un equilibrio entre un sistema de creencias que conciernen las normas de calidad ideales en interpretación y las condiciones reales en las que se trabaja. En la práctica profesional, los intérpretes intentan estar a la altura de los estándares de calidad, pero la mayor parte del tiempo trabajan en situaciones de emergencia. *La calidad de la interpretación simultánea (IS) sería, pues, un equilibrio entre las normas abstractas y las limitaciones impuestas por las condiciones reales.* Esto se podría aplicar a los usuarios también, ya que no hay ninguna garantía de que las opiniones de éstos reflejen realmente los criterios que aplican en la práctica cuando evalúan una actuación real (Garzone 2003).

A modo de conclusión, consideramos que este último enfoque más reciente que considera la calidad como un aspecto multidisciplinar en el que influyen, entre otros factores, las normas y los estándares ideales, es el enfoque más global que tiene en cuenta no solamente parámetros de calidad, sino también las normas aprendidas por el intérprete a lo largo de su formación y profesión según las cuales actúa y desarrolla su actividad de una manera u otra, lo cual influye indudablemente en la calidad de la interpretación.

2. Criterios utilizados en la evaluación de la calidad

En la década de los 80, Bühler (1986) fue la primera en establecer una lista bastante exhaustiva de los parámetros de calidad, dividiéndolos en lingüísticos y extralingüísticos. Los criterios lingüísticos serían: consistencia de sentido con el mensaje original, cohesión lógica, transmisión completa de la interpretación, uso gramatical

correcto, estilo adecuado, utilización de la terminología adecuada y acento nativo. Por otra parte, los criterios extralingüísticos serían: fluidez, voz agradable, desenvoltura, resistencia física y mental, fidelidad, preparación exhaustiva de los documentos del congreso, y otras características de la personalidad del intérprete (inteligencia, curiosidad, amplitud de mente, puntualidad, conducta profesional, comportamiento en cabina, buenas maneras, honestidad intelectual, carácter equilibrado, respeto a las normas y condiciones de AIIC (Asociación Internacional de Intérpretes de Conferencia), criterios convergentes hacia la habilidad de trabajar en equipo). La clasificación de Bühler ha sido una de las más utilizadas en los estudios sobre evaluación de la calidad, y una categorización que sigue aún en vigor.

En la siguiente década, los criterios principales continúan siendo los mismos, aunque se introducen algunos nuevos, especialmente criterios contextuales. Altman (1990), a través de un estudio comparativo entre las opiniones de intérpretes de la Comunidad Europea y de AIIC, añadió otros parámetros que influyen en el trabajo del intérprete y condicionan por ende la calidad de la interpretación. Cabe destacar que en su categorización hay variables que dependen del intérprete (familiaridad con el tema, estado de salud y cansancio del intérprete) y otras no, por lo que el intérprete no podría intervenir en este último caso para modificar estas variables y así mejorar la calidad de la interpretación (calidad del discurso y de la transmisión del sonido, lectura de un documento no disponible, velocidad del orador, visión clara del orador, que los delegados hablen en una lengua que no es la nativa, que el orador utilice la lengua extranjera más sólida del intérprete, la grabación del intérprete en audio o en vídeo, y el tamaño de la cabina, la ventilación y la iluminación).

Posteriormente, Riccardi (2002) ofrece una clasificación distinta que distingue entre macro y microcriterios de calidad. Los macrocriterios se corresponderían con la categorización de Viezzi (1996) de los cuatro objetivos de calidad principales: equivalencia, precisión, adecuación y *usability* (término que no traducimos por considerar que no existe ningún equivalente exacto en español). Estos objetivos proceden de la definición de Viezzi de «interpretación de conferencias», la cual es para él un servicio, un acto comunicativo, un acto de actividad a través de las culturas y a través de las lenguas. Los microcriterios serían las desviaciones fonológicas y prosódicas, las desviaciones de producción, las pausas, las desviaciones léxicas, morfosintácticas, lógicas y semánticas, las omisiones, las adiciones, las reformulaciones, el registro, la técnica, las soluciones tomadas con éxito, la actuación global, el contacto visual y las frases incompletas.

Por último, hemos creído conveniente concluir con la categorización de Kalina (2000) de las dimensiones y factores más importantes que influyen en la calidad de la interpretación, ya que se trata de una categorización que incluye la gran mayoría de los parámetros observados en los distintos autores pero divididos por categorías.

Contenido semántico	Actuación lingüística	Presentación
Consistencia	Corrección gramatical	Calidad de la voz
Lógica, coherencia	Cumplimiento de las normas de la LM	Articulación
Transmisión completa	Comprensibilidad	Habla en público
Precisión	Adecuación estilística	Disciplina
No ambigüedad	Adecuación terminológica	Simultaneidad
Claridad	Discreción	Maestría técnica
Fiabilidad	Falta de elementos molestos	Conduct

Tabla 1. Dimensiones de la calidad de la producción del intérprete (Kalina 2000: 125)

Prerrequisitos antes del proceso	Condiciones que rodean al proceso	Requisitos en el proceso	Esfuerzos después del proceso
Destrezas y competencias	Número de participantes	Conocimiento y presuposiciones	Seguimiento terminológico
Especificaciones contractuales	Lenguas de trabajo	Condiciones de la presentación del TO	Documentación
Definición de la tarea	Equipo técnico	Requisitos de la LM	Control de calidad
Preparación	Posición de la cabina	Competencia interactiva	Formación posterior
	Composición del equipo		Especialización
	Horas de trabajo, duración del evento		Adaptación al progreso técnico
	Combinaciones lingüísticas		
	Cantidad/calidad del relay		
	Disponibilidad de los documentos		
	Información en las actas		

Tabla 2. Factores relevantes en la calidad de la interpretación (Kalina 2000: 126)

3. Perspectivas de evaluación de la calidad

Una vez vistas algunas consideraciones generales sobre las definiciones de la calidad y los parámetros más relevantes, plantearemos otra cuestión también bastante debatida a lo largo de la bibliografía: quién se encuentra en la mejor posición para evaluar la calidad de la interpretación y desde qué perspectiva se suelen realizar los estudios sobre calidad en interpretación.

Analizar la calidad en interpretación de conferencias significa considerar distintos ángulos y perspectivas, teniendo en cuenta tanto el producto como el servicio proporcionado (Kurz 2003). La percepción de los usuarios de la calidad no puede ser el único criterio para evaluar la calidad de la interpretación, sino que es necesario establecer un modelo multiparametral para la descripción y el análisis que tenga en cuenta distintos puntos de vista. De esta manera, sería interesante establecer quién o quiénes se encuentran en una mejor posición para evaluar la calidad de una determinada interpretación y qué métodos existen para medir esta calidad.

A la hora de establecer los posibles evaluadores de la calidad, Gile (1983) advierte de la presencia de tres tipos de evaluadores: (1) los participantes que no entienden la lengua del orador, (2) los colegas pasivos del intérprete, y (3) el propio intérprete.

Los *participantes* sólo escuchan en la mayoría de las ocasiones al orador o al intérprete, por lo que no se encuentran en una posición óptima para evaluar la fidelidad al texto origen. Esta falta de elementos objetivos y de medios directos para comprobar la coherencia intertextual entre el texto origen (TO) y el texto meta (TM) ha sido puesta de manifiesto por varios autores (Kalina 2000, Riccardi 2002, Garzone 2003; Kurz 2003; Gile 2003), los cuales afirman que los participantes deben basarse en indicadores indirectos y en la compatibilidad del significado del texto traducido con su conocimiento del tema que se discute para poder evaluar la interpretación.

De esta manera, Riccardi (2002) subraya que, si bien el público a menudo no es capaz de darse cuenta de diferencias entre el texto origen y el texto meta o de desviaciones o errores, sí percibe los contenidos sin sentido, las dificultades en la transmisión, las frases inacabadas, la falta de dominio en la terminología técnica o los elementos contradictorios. Por otra parte, la transmisión fluida y el empleo de términos técnicos correctos llevan a los participantes a evaluar de manera más positiva una determinada interpretación. Así, Gile (1991) afirma que esta evaluación del *packaging* por parte del público tiende a dar una evaluación sesgada hacia la forma en lugar del contenido, lo cual puede conducir a una evaluación sorprendentemente favorable de la calidad en ciertos congresos en los que los intérpretes creían haber realizado una interpretación de baja calidad.

Los *intérpretes pasivos* son otros posibles evaluadores de la calidad. Gile (1991) sostiene que, en un congreso, son los mejores jueces de la interpretación simultánea, pero advierte de que esta hipótesis se debería confirmar en dos planos: la verificación de la exactitud de su evaluación de la fidelidad informativa, y la verificación de la convergencia de sus criterios y los de los participantes. No obstante, en muchas ocasiones no pueden escuchar todo el discurso original y la interpretación simultánea al mismo tiempo. Por otra parte, incluso en aquellos casos en los que puedan juzgar la actuación del intérprete, los compañeros de cabina no suelen criticarla so pena de echar a perder la atmósfera de trabajo en equipo.

El *propio intérprete* es otro posible evaluador de la calidad, y suele ser el más crítico, ya que a veces puede olvidar que la situación, los antecedentes y el conoci-

miento técnico del público a menudo suplen lo que no se ha interpretado. No obstante, el intérprete activo tampoco se da cuenta de todas las pérdidas de información, por lo que en ciertas ocasiones le resulta difícil evaluar globalmente su propia fidelidad informativa.

Bühler (1986) ofrece una clasificación distinta de los posibles evaluadores: el profesor en el ámbito académico (situación artificial), la organización profesional (mediante exámenes de acreditación igual de artificiales), el intérprete pasivo con experiencia en una situación real, el cliente (organizador, representante de un organismo internacional) o el usuario final. Lo que Bühler se cuestiona es si los exámenes de los organismos profesionales evalúan a los candidatos teniendo en cuenta los criterios de los usuarios finales. De la misma manera, puede ser que el que contrata a los intérpretes piense en factores económicos en lugar de considerar las expectativas y necesidades de los usuarios e intentar conseguir una buena interpretación a toda costa. En cuanto a los usuarios finales, las expectativas y necesidades varían considerablemente de uno a otro, y éstas no son siempre realistas.

Más adelante, Gile (2003) introduce nuevos evaluadores posibles, afirmando que los usuarios son, en primer lugar, los oradores a los que se interpreta y los oyentes que reciben el discurso meta, pero, dado que la interpretación tiene lugar en un ambiente profesional y económico, también habría que incluir a las personas que no participan directamente en el acto comunicativo pero que forman parte del proceso, como los organizadores, los que pagan el servicio, los técnicos que están a cargo del equipo de sonido y los que introducen a nuevos intérpretes en la profesión, es decir, los formadores y seleccionadores. Para ellos, los parámetros más importantes de calidad pueden no ser los mismos que para los oyentes de la interpretación.

Dada la multiplicidad de opiniones sobre quién se encuentra en una mejor situación para evaluar una determinada interpretación, a la hora de realizar un estudio empírico o experimental que evalúe la calidad de la interpretación, el investigador debe establecer de antemano quiénes deben ser los sujetos que proporcionen una valoración de la interpretación de acuerdo a una serie de parámetros establecidos. En la bibliografía consultada vemos que existen dos tendencias principales:

- Una tendencia mayoritaria que prioriza las necesidades del usuario y que considera que éste es el que debe evaluar la interpretación (Gold 1973, 1976; Seleskovitch 1986; Kurz 1989, 1993, 2001; Gile 1990; Meak 1990; Déjean Le Féal 1990; Ng 1992; Marrone 1993; Vuorikoski 1993; Kopczynski 1994; Mack y Cattaruzza 1995; Moser 1995, 1996; Collados 1998; Andres 2000).
- Otra tendencia que prefiere atender a las opiniones de los propios intérpretes a la hora de definir los parámetros que influyen en la calidad de la interpretación, y que estima que éstos están en una mejor posición para evaluar la calidad (Bühler 1986; Altman 1990).

3.1. La evaluación de la calidad desde la perspectiva del usuario

Si bien hay algunos estudios sobre la evaluación de la calidad desde la perspectiva de los intérpretes, son muchos más los que se han realizado desde la perspectiva de los participantes. De hecho, la investigación en las expectativas y preferencias de este último grupo es fundamental, ya que un mejor conocimiento de lo que éstos desean puede ayudar al intérprete a comunicarse más fácilmente con ellos, a reforzar su postura en las negociaciones con los organizadores y a mejorar su formación (Kurz 2003). No obstante, teniendo en cuenta la naturaleza orientada al usuario de la profesión de la interpretación de conferencias, resulta de alguna manera sorprendente que los estudios sobre las expectativas del usuario constituyan un tema de investigación desde hace tan solo una década. Dado que la calidad «must begin with customer needs and end with customer perception» (Kotler & Armstrong 1994), aquellos que se encargan de proporcionar un servicio deberían esforzarse por comprender mejor lo que sus usuarios esperan exactamente de ellos. No obstante, como bien subraya Pradas (2003), se plantea la cuestión de hasta qué punto se puede valorar las respuestas de los usuarios acerca de los parámetros de calidad si no se tiene la seguridad de que éstos entiendan exactamente lo mismo por cada uno de estos parámetros.

Antes de pasar a analizar la evaluación de la calidad desde la perspectiva de los usuarios, habría que tener en cuenta en base a qué emiten éstos su evaluación. Suscribiendo las palabras de Kotler & Armstrong (1994), en la evaluación de la calidad desde la perspectiva de los usuarios habría que considerar las expectativas previas de los mismos, ya que la calidad se evalúa de acuerdo a las mismas:

«A customer may experience various degrees of satisfaction. If the product's/ service's performance falls short of expectations, the customer is dissatisfied. If performance matches expectations, the customer is satisfied. If performance exceeds expectations, the customer is highly satisfied or delighted (...) The key is to exceed the customers' service-quality expectations. (...) The service provider needs to identify the expectations of target customers concerning service quality» (Kotler & Armstrong 1994: 646)

De esta manera, se podría afirmar que la calidad es evaluada por los usuarios dependiendo de lo que realmente reciben en relación con lo que esperaban. El usuario es el que define la calidad, por lo que las medidas absolutas de la calidad de un servicio que no incluyan sus expectativas no tendrían mucho sentido. No obstante, cabe destacar que una evaluación positiva por parte del usuario no siempre quiere decir que la calidad real de la interpretación sea buena.

A continuación, pasaremos a analizar los estudios más relevantes que se han centrado en la perspectiva de los participantes y que constituyen el grueso de los estudios realizados sobre la calidad en interpretación de conferencias. No pretendemos analizar todos los estudios que se han realizado de manera exhaustiva, sino

simplemente destacar las aportaciones más significativas de cada uno de ellos, haciendo especial hincapié en aquéllos que por su carácter innovador suponen un descubrimiento o un avance en la investigación.

En la década de los 90 comenzó a experimentarse un auge en los estudios sobre calidad en interpretación. Uno de los primeros estudios realizados en esta década fue el de Ng (1992), el cual resulta especialmente innovador ya que es prácticamente el único que menciona la influencia del sexo de los participantes en su evaluación de la calidad, descubriendo así que los criterios de evaluación y las exigencias y expectativas de las mujeres son distintas de la de los hombres.

El objetivo del estudio de Ng consistió en analizar las opiniones de oradores japoneses nativos que suelen recurrir a los servicios de interpretación, centrándose en el uso adecuado de los niveles discursivos. El autor parte de la hipótesis de que un uso adecuado de los niveles discursivos es importante en la interpretación del inglés al japonés. Con tal fin, Ng entrevistó a diez usuarios nativos de japonés que suelen asistir frecuentemente a congresos internacionales para evaluar la actuación de algunos estudiantes de interpretación en la combinación lingüística inglés-japonés. La hipótesis inicial se vio corroborada sólo en parte, ya que el 90% de los encuestados reconoció que, aunque el uso adecuado de los niveles discursivos es importante en la interpretación de conferencias, no se sienten ofendidos o incómodos ante un uso incorrecto de los mismos.

En cuanto a las diferencias de género, si bien los encuestados consideran que la comprensión del mensaje original por parte del intérprete y la facilidad de comprensión son los factores más importantes, las mujeres tienden a concederle una mayor importancia a la corrección gramatical y a los niveles discursivos, mientras que los hombres se centran básicamente en la terminología adecuada y en la fluidez.

Hemos incluido este estudio por ser uno de los pocos que menciona las diferencias de opinión según el género en cuanto a la evaluación de la calidad, de manera que las prioridades de un género y otro a la hora de valorar la interpretación no son las mismas. Cabría preguntarse si esto se produce únicamente en la cultura japonesa o si las diferencias de género en los criterios de calidad se producen en todas las culturas.

En esta misma década, el estudio de Marrone (1993) tiene como objetivo analizar tanto las expectativas de los usuarios como la evaluación real de una determinada interpretación, en este caso, consecutiva. Para ello, el autor distribuyó un cuestionario a los participantes a una conferencia sobre Derecho Constitucional Comparado. Cabe destacar que la evaluación de la calidad de una interpretación consecutiva es distinta de la que se puede hacer de una simultánea, entre otros motivos porque en la consecutiva el usuario se encuentra en una mejor situación para supervisar el discurso interpretado.

Si bien se destaca la heterogeneidad de los encuestados, según los resultados los parámetros más importantes fueron la transmisión completa del discurso original y el empleo de la terminología adecuada, tal vez por tratarse de un tema bastante

especializado, mientras que la entonación fue considerada el criterio menos importante. Del mismo modo, los errores que más molestan a los participantes fueron el uso de una terminología incorrecta, una presentación poco cuidada y la reproducción de los errores del orador (redundancias, frases inacabadas). Marrone concluye subrayando las diferencias existentes entre intérpretes y usuarios en cuanto a la relevancia de determinados parámetros de calidad.

Otro estudio realizado en la línea de las expectativas de los usuarios es el de Vuorikoski (1993), la cual se centra en el análisis de las expectativas de calidad de un grupo de usuarios finlandeses. Este trabajo se realizó en Finlandia durante cinco seminarios de temática diferente: cuidado en acogida, publicidad y marketing, delitos económicos y Comunidad Europea. El cuestionario se distribuyó a todos los participantes al principio de cada seminario. Nos ceñiremos a describir los resultados relacionados directamente con la calidad de la interpretación. Los criterios de calidad más importantes, según los resultados, fueron un proceso de preparación y documentación adecuado, la coherencia de la interpretación y la facilidad a la hora de seguirla, la fluidez y precisión de la misma, el empleo de la terminología adecuada y el ritmo agradable. De esto se deduce que cuando el objetivo del congreso es aprender algo sobre la especialidad de uno mismo, es importante que el intérprete haya realizado un buen trabajo de preparación y documentación sobre el tema en cuestión.

La crítica que se le podría hacer a este trabajo es que la autora no proporciona datos concretos sobre cómo fue realmente la calidad de la interpretación. De este modo, los resultados podrían ser puestos en entredicho ya que no se describe la interpretación en cuestión (Collados 1998).

En la misma década, el estudio de Kopczynski (1994) resulta innovador ya que introduce una diferenciación en cuanto al tipo y punto de vista del participante, distinguiendo entre oradores y receptores. Este autor realizó un estudio a través de cuestionarios entre usuarios polacos para conocer sus actitudes y expectativas sobre la interpretación simultánea. Las preguntas, aunque formuladas de distinta manera, preguntaban básicamente lo mismo tanto a receptores como oradores para ver si el punto de vista del participante en un congreso entraña una actitud diferente al mismo problema. Se entrevistó a tres grupos profesionales: humanidades, ciencia y tecnología, y diplomacia, con un total de 57 encuestados.

A la pregunta de qué parámetro consideran la más importante en un congreso (transmisión del contenido general del texto origen, transmisión detallada del contenido del texto origen, precisión terminológica, estilo, corrección gramatical, fluidez del discurso, dicción, voz agradable), tanto los oradores como los receptores opinan que la transmisión detallada del contenido es una función más importante de la interpretación simultánea que la transmisión de la forma. Lo segundo más importante es la precisión terminológica, seguida por los aspectos formales. No se detectaron diferencias relevantes entre los tres grupos profesionales, ya que en los tres casos el parámetro más importante resultó ser la transmisión detallada del contenido, seguida

del uso de la terminología adecuada. No obstante, mientras que el grupo de humanidades favorece la precisión gramatical y el estilo, los otros dos grupos anteponen la fluidez.

Como respuesta a la pregunta de qué factor consideran más molesto (terminología inadecuada, frases con errores gramaticales, errores estilísticos, frases sin terminar, falta de fluidez, mala dicción, entonación monótona, mismo ritmo del discurso, transmisión demasiado general del contenido, transmisión demasiado detallada del contenido), los oradores y receptores están de acuerdo en que lo que les resulta más molesto es la terminología inadecuada. Los oradores mencionan a continuación la transmisión inexacta del contenido de sus discursos y los receptores las frases inacabadas y los errores gramaticales. El segundo factor más irritante para los de humanidades y los diplomáticos son las frases inacabadas, y para los científicos, una vez más, la terminología. Lo tercero para los científicos y diplomáticos es la falta de fluidez y los errores gramaticales, respectivamente, y para los de humanidades, las frases inacabadas.

Las cinco preguntas siguientes se referían al papel más o menos activo del intérprete (*ghost role versus intruder role*). Todos están a favor de la empatía con el orador y prefieren el *ghost role*. La mayoría afirma que el intérprete debe imitar el ritmo y la intensidad de la voz del orador, pero no los gestos, aunque, de todos modos, la mayoría permite las correcciones del orador y la adición de explicaciones, en contradicción con el *ghost role*. Los oradores afirman que admiten la posibilidad de ser corregidos mientras que los participantes se oponen a esta idea, y la mayoría excluye la posibilidad de resumir los discursos.

A modo de conclusión, Kopczynski pone de manifiesto que, si bien se observan ciertas diferencias entre los tres grupos profesionales, existe una uniformidad generalizada entre las opiniones, ya que se suele dar prioridad al contenido sobre la forma, especialmente al contenido detallado y a la precisión terminológica. Donde difieren los distintos grupos es en la elección de las categorías formales que son importantes en la interpretación, aunque la mayoría prefiere el *ghost role*, si bien permite algunas actividades propias del *intruder role*.

En esta época, cabe destacar igualmente el estudio de Mack y Cattaruzza (1995) por basarse en un corpus bastante amplio de reuniones. El estudio, que utilizó el cuestionario como instrumento de medida, se realizó en catorce reuniones bilingües celebradas en Italia entre octubre de 1993 y mayo de 1994 y en cinco reuniones sobre cooperación comercial celebradas en Europa en las que la mayoría de los participantes dependían completamente de la interpretación. El estudio se centró en los participantes italianos y se excluyeron los extranjeros, con lo que el número de cuestionarios respondidos quedó reducido a los entregados por los participantes italianos.

El estudio resulta innovador ya que los participantes tenían que responder a preguntas relativas no sólo a la evaluación de la interpretación (si había sido fácil de seguir, precisa, con un ritmo agradable, fluida, con una terminología correcta, si los intérpretes demostraban un nivel adecuado de preparación y documentación), sino

también a las expectativas a priori, es decir, se pretendía comparar las expectativas previas con la experiencia posterior, y comprobar si la interpretación había satisfecho las expectativas de los participantes.

La mayoría consideró que la interpretación había sido fácil de seguir, que los intérpretes habían realizado un buen trabajo de preparación y documentación, y que el ritmo era agradable. Por el contrario, concedieron puntuaciones más bajas a la corrección terminológica y a la exactitud. Casi todos los encuestados coinciden en que la interpretación ideal debería ser, en primer lugar, terminológicamente correcta, exacta y fácil de seguir y, en último lugar, fluida y con un ritmo de producción agradable.

La mayor desviación negativa entre la experiencia y las expectativas se produjo en el criterio de «corrección terminológica», seguido por el de «precisión», mientras que las puntuaciones para la calidad experimentada fueron mayores que las de las expectativas en las características «fácil de seguir» y «fluidez y ritmo de producción agradables».

Los datos no explican los motivos de las pequeñas diferencias registradas entre las percepciones y las expectativas de los usuarios. Las autoras suponen que podrían ser consecuencia del desconocimiento por parte de los participantes de lo que son capaces de hacer los intérpretes; también podría deberse a un desconocimiento del aspecto lingüístico en un contexto intercultural o a las dificultades experimentadas por los participantes al evaluar la interpretación en categorías normalmente irrelevantes para ellos en su vida cotidiana.

Por último, las autoras opinan que se debería hacer una clara distinción entre la calidad relativa requerida por un intérprete profesional en determinadas circunstancias en una determinada reunión, y la calidad absoluta, la cual es subjetiva al basarse en factores humanos que pueden evolucionar diacrónicamente, pero que debería ser evaluable a través de criterios definidos racionalmente.

Otro estudio importante en la línea de la evaluación de la calidad por parte de los usuarios es el de Moser (1995), el cual se realizó como un encargo del Comité de investigación de AIIC. Su objetivo consistía en aunar las evaluaciones producidas por una amplia gama de usuarios e intentar interpretar su importancia, a través de la utilización de los métodos de la investigación empírica de las ciencias sociales.

El estudio fue realizado durante 1993 y 1994 por 94 intérpretes que distribuyeron cuestionarios a participantes a un total de 84 congresos distintos. La mayoría de los participantes actuaba en el papel pasivo de oyentes, pero había un porcentaje significativo que actuaba también como orador, y la mayor parte de ellos había utilizado anteriormente los servicios de interpretación. El estudio resulta novedoso porque tiene en cuenta el grado en que las características individuales de los encuestados puede influir en sus respuestas o expectativas hacia la actuación del intérprete, dado que el estudio tiene en cuenta el tipo de congreso en el que se enmarca la interpretación: macroreuniones técnicas, reuniones técnicas pequeñas, reuniones generales pequeñas y macroreuniones generales.

Siguiendo en la línea de estudios empíricos realizados con anterioridad (Kurz 1989, 1993), la hipótesis que se investiga es que distintos grupos de usuarios podrían tener expectativas diferentes dependiendo del tipo de congreso.

Los criterios más mencionados fueron la transmisión completa del contenido, la precisión terminológica (sobre todo en reuniones grandes y pequeñas de contenido técnico) y la fidelidad al discurso original. No obstante, se observa una mayor preferencia hacia la concentración por parte del intérprete en los aspectos esenciales en detrimento de la transmisión completa, sobre todo en aquellos usuarios que habían utilizado anteriormente los servicios de interpretación, lo cual sugiere que este aspecto depende de la experiencia que los usuarios han tenido en ocasiones pasadas. Por otra parte, existe una preferencia hacia la fidelidad al significado original que hacia una reproducción literal de las palabras. El cuestionario no corrobora la presuposición de que los participantes en congresos técnicos prefieren una reproducción más literal.

Según los resultados, la claridad de expresión es un factor muy importante, al igual que la corrección gramatical y la conclusión de las frases, seguidas por la voz agradable: no obstante, el acento nativo no suele ser tan importante, siendo los españoles o italianos los que más se molestan con acentos extranjeros o regionales. Por otra parte, los participantes no conceden demasiada importancia a la interpretación de cargos, funciones o títulos o abreviaturas.

Existen algunas diferencias entre los parámetros mencionados entre las macro-reuniones y las reuniones pequeñas. En el primer tipo, se consideran importantes la calidad de la voz (casi tanto como la fidelidad al texto original) o la interpretación completa del discurso original, frente a la concentración en los aspectos esenciales de los participantes en reuniones pequeñas. En cuanto a la especialización del evento, en las reuniones técnicas, ya sean grandes o pequeñas, se subraya la importancia de la exactitud terminológica, pero no así la literalidad de la interpretación como se creía en un principio. No obstante, Moser pone de manifiesto que, si bien hay parámetros más valorados en un tipo de evento que en otro, en definitiva el grado de importancia concedido a los factores mencionados no depende tanto del tipo de evento como de las características del propio usuario, siendo la frecuencia con que utilizan los servicios de la interpretación un factor que influye en la evaluación de la interpretación.

A pesar de su magnitud, Collados (1998) hace algunas críticas a este estudio: que sean los propios intérpretes implicados en el congreso en el que tiene lugar la encuesta los que la realicen; que los cuestionarios sobre expectativas no se hayan presentado antes del comienzo del congreso, sino en el seno de éste, y que los participantes que accedieron a la encuesta constituyen un sector muy específico de la población de estudio, ya que puede ser que sólo hayan respondido aquéllos que se hayan visto influenciados directamente por la interpretación.

Concluiremos la década de los 90 con el trabajo de Collados (1998), la cual realizó otro estudio innovador desde la perspectiva de los participantes. El objetivo principal consistió en analizar cómo afecta un parámetro de calidad concreto, la entonación monótona, a la evaluación de la interpretación simultánea realizada por

dos grupos de sujetos: usuarios e intérpretes. La autora afirma que los estudios empíricos sobre las expectativas de los intérpretes y de los participantes indican que los intérpretes son, por regla general, más exigentes, pero que la voz agradable y/o la entonación no son criterios importantes en la evaluación de ninguno de los dos grupos. El estudio de Collados tiene una serie de objetivos:

- determinar las expectativas relativas a la calidad de un grupo específico de usuarios finales de la interpretación.
- determinar las expectativas relativas a la calidad de intérpretes profesionales.
- comprobar la hipótesis de que la entonación monótona en interpretación simultánea es percibida tanto por los usuarios especializados en un campo determinado como por los intérpretes profesionales.
- comprobar la hipótesis de que la entonación monótona en la interpretación simultánea tiene un efecto negativo en la percepción de la calidad tanto por parte de los intérpretes profesionales como de los usuarios especializados en un determinado campo.
- verificar la hipótesis de que la entonación monótona en la interpretación tiene un efecto negativo en la manera en que los intérpretes y los usuarios evalúan otros criterios más subjetivos, como el profesionalismo o el grado de confianza que el intérprete inspira a los usuarios.
- determinar cómo la entonación monótona en la interpretación simultánea puede afectar a la evaluación del discurso original por los usuarios e intérpretes.

Por otra parte, Collados plantea la cuestión de que la evaluación real de la producción no tiene por qué corresponder necesariamente con las expectativas de los usuarios o intérpretes. Esto la llevó a analizar cómo se comportan los grupos de usuarios finales cuando evalúan el criterio de consistencia del sentido con el mensaje original, especialmente debido a los estudios empíricos anteriores sobre las expectativas y evaluación de los usuarios en los que este criterio era considerado unánimemente como el más importante. Con este análisis, la autora pretende:

- verificar la hipótesis de que algunos errores de contenido pasarían desapercibidos a ambos grupos (usuarios e intérpretes).
- verificar la hipótesis de que los errores que pasan desapercibidos no afectan a la evaluación de la interpretación por parte de los sujetos.

Los sujetos eran juristas que utilizaban con cierta frecuencia los servicios de interpretación, es decir, usuarios ocasionales o habituales, con un total desconocimiento de la lengua alemana. Concretamente los sujetos eran profesores de la Facultad de Derecho o de Ciencias Políticas y Sociología de la Universidad de Granada. El tema era la financiación de los partidos políticos en la RFA.

En definitiva, el propósito del estudio de Collados consistía en medir el efecto de los criterios de entonación y consistencia del sentido con el mensaje original basándose en distintas versiones de la interpretación de un mismo texto original grabado por un profesor de lengua alemana con voz monótona. Para ello, se elaboraron tres grabaciones de la interpretación simultánea:

- Versión 1: IS (interpretación simultánea) con entonación monótona del intérprete y coherente con el sentido del discurso original.
- Versión 2: IS con una entonación no monótona del intérprete, pero con fallos en la transmisión del sentido del discurso original.
- Versión 3: IS con entonación no monótona y coherente con el sentido del discurso original.

Los juristas fueron divididos en 3 grupos y cada grupo escuchaba una de las versiones. Se introdujeron distintos tipos de errores de contenido: (1) errores en la transmisión de los números, (2) omisiones, (3) incoherencias, (4) adiciones, (5) transmisiones incorrectas del significado.

Se repartieron dos cuestionarios: un cuestionario distribuido antes de escuchar la interpretación simultánea, que preguntaba a los participantes sobre sus expectativas, y otro distribuido después de escucharla. Ambos cuestionarios contenían preguntas similares y lo que cambiaba era su formulación, ya que las preguntas en el segundo cuestionario no eran hipotéticas sino aplicadas a la evaluación de una determinada interpretación, y se incluían cuatro preguntas adicionales: evaluación global de la interpretación, impresión del profesionalismo del intérprete, impresión de la fiabilidad del intérprete y evaluación del discurso original.

Los resultados muestran que, en cuanto al acceso de los participantes a determinados criterios, a pesar del hecho de que es imposible para ellos proporcionar una evaluación objetiva de algunos criterios que consideran muy importantes, al menos en un plano teórico (consistencia de sentido con el discurso original, transmisión completa) muy pocos parecían ser conscientes de esta limitación. El hecho de que la gran mayoría evaluó estos criterios indica que sus evaluaciones se basan en una impresión general subjetiva o en otros criterios aparte de los analizados en este estudio.

En la evaluación de la consistencia del sentido con el mensaje original, los resultados obtenidos parecen indicar que los usuarios no detectaron los errores de contenido insertados en la versión 2 de la interpretación. En cuanto a la evaluación global de la interpretación, la versión 3 recibió la puntuación más alta, seguida por la 2. Dado que el criterio de consistencia con el mensaje original no podía ser evaluado por los sujetos, éste no influyó en su evaluación global de la interpretación.

En la evaluación de los criterios de calidad analizados, las diferencias entre las versiones 1 y 2 no son significativas en ninguno de los ocho criterios restantes (acento nativo, voz agradable, fluidez, cohesión lógica, interpretación completa, empleo de la terminología adecuada, estilo y dicción). Sin embargo, la versión 1 recibió puntuacio-

nes menores, lo que parece indicar que la entonación monótona tiene un efecto negativo en la evaluación de los otros criterios de calidad.

La versión 2 obtuvo las puntuaciones mayores en todos los criterios, lo cual pone de manifiesto que cuanto menos monótona es la entonación, más positiva es la evaluación de los usuarios.

Las conclusiones de Collados son cruciales en el tema de la calidad. Los resultados de su estudio muestran que existe una clara separación entre la calidad real y la calidad percibida o éxito de la interpretación, y se subraya que los usuarios no son buenos jueces de la calidad, y sus expectativas están relacionadas con el concepto de calidad, pero no con la percepción real de la calidad. Por otra parte, el estudio pone de manifiesto que la entonación, a pesar de no ser considerada importante por los usuarios, condiciona la evaluación de éstos de la calidad global de la interpretación, de manera que con una entonación no monótona el intérprete puede «tapar» determinados errores de contenido.

Ya en el siglo XXI, el estudio de Garzone (2003) resulta innovador porque tiene un objetivo diferente: verificar la correspondencia entre las opiniones abstractas sobre calidad en interpretación dadas por los usuarios en respuesta a cuestionarios o encuestas y los criterios reales que utilizan al evaluar la interpretación real. Esto se debe a que la autora sostiene que en los estudios en los que se pide a los participantes a un congreso que puntúen la importancia relativa que atribuyen a los criterios de evaluación de la calidad no hay ninguna garantía de que las opiniones expresadas por los encuestados reflejen realmente los parámetros que aplican en la práctica cuando evalúan una interpretación real, de manera que la calidad de una interpretación simultánea podría ser el resultado de un compromiso entre estándares abstractos y las limitaciones impuestas por las condiciones reales en las que se trabaja.

El material utilizado consistió en los primeros nueve minutos de la interpretación de un texto sobre asma, en la que la traducción era exacta y fluida, sin dudas o falsos comienzos. A continuación, se volvió a grabar la interpretación por otro intérprete introduciendo algunos cambios poco importantes pero añadiendo una serie de dudas y alterando los rasgos prosódicos del texto.

El experimento consistió en dos fases: en la primera fase se distribuyó un breve cuestionario a 16 sujetos (8 médicos y otros 8 profesionales, la mayoría ingenieros), todos con alguna experiencia como usuarios de la interpretación en congresos internacionales. En el cuestionario se les pedía que puntuaran la fluidez, voz agradable, cohesión lógica, y consistencia del sentido con el mensaje original. Los resultados mostraron que los requisitos formales son considerados mucho menos importantes que la cohesión y la consistencia de sentido con el mensaje original, criterios que, como ya hemos visto en la mayoría de los estudios analizados, son siempre los más relevantes.

La segunda fase tenía el objetivo de comprobar si en realidad los encuestados aplican los mismos criterios al evaluar la interpretación. Así, se pidió a los sujetos que escucharan las dos versiones interpretadas del mismo texto, la original, que era co-

recta y caracterizada por la voz agradable y la fluidez, y la interpretación manipulada, con diferencias formales.

Según los resultados, aunque en el cuestionario todos los encuestados consideraron que la voz agradable y la fluidez eran menos importantes, en la práctica las características formales de la interpretación tienen un gran impacto en su evaluación de los demás aspectos. Así, las dudas y la prosodia errática interfirieron bastante en la evaluación, ya que en la segunda interpretación, aunque era correcta en su contenido, se evaluó con una menor puntuación la consistencia y la cohesión, resultado que apoya las conclusiones de Collados (1998) sobre la importancia de la entonación en la evaluación de la calidad.

A modo de conclusión, la autora pone de manifiesto que las respuestas a los cuestionarios a menudo reflejan ideas abstractas sobre los criterios de calidad, por lo que no son fidedignas si no se formula un concepto de calidad que se pueda aplicar en la práctica: cuando se habla en términos puramente abstractos, la evaluación de cada criterio aparece aislado, mientras que en el proceso de una evaluación real los distintos elementos se solapan e interfieren unos con otros.

Como conclusión de este apartado, podríamos decir que estos estudios corroboran la hipótesis de los autores consultados sobre los criterios que más influyen en la evaluación de la calidad por parte de los participantes, e incluso el orden de importancia de los criterios también se confirma en muchos casos, especialmente en cuanto a la consistencia de sentido con el mensaje original, la cohesión lógica, la transmisión completa de la información y la utilización de la terminología adecuada, que son los cuatro parámetros más relevantes desde el punto de vista de los participantes en la mayoría de los estudios teóricos y experimentales. No obstante, algunos estudios (Collados 1998, Garzone 2003) ponen de manifiesto la importancia de algunos factores que no suelen considerarse importantes a priori, como la entonación y los rasgos prosódicos.

3.2. La evaluación de la calidad en el ámbito de la medicina desde la perspectiva del usuario

En el apartado anterior, hemos analizado los distintos estudios realizados en el plano de la calidad desde la perspectiva del usuario sin limitarnos a un ámbito concreto. En este apartado, nos centraremos en la evaluación de la calidad desde la perspectiva del usuario en congresos de medicina. Cabe destacar que los estudios sobre calidad en el campo de la medicina son bastante escasos, y se centran en el análisis de la evaluación de la calidad desde la perspectiva del usuario, de manera que no hay ningún estudio que analice la calidad en congresos de medicina desde el punto de vista del intérprete profesional.

En la década de los 90, uno de los primeros estudios sobre calidad en el campo de la medicina es el de Gile (1990), el cual resulta innovador ya que intro-

duce una distinción entre las lenguas de los participantes, en este caso, el inglés y el francés. Para analizar el juicio real tal y como se cristaliza en la mente de los participantes al escuchar la interpretación, Gile elaboró un cuestionario para evaluar la calidad de la interpretación durante un congreso de oftalmología genética en el que asistieron participantes anglófonos y francófonos, si bien el número de francófonos superaba con creces el de los anglófonos. Para obtener un mayor índice de respuesta y una mayor espontaneidad, el cuestionario incluía en primer lugar preguntas sobre una serie de criterios globales que no exigieran demasiada reflexión. Los participantes tenían que dar su opinión sobre la calidad general de la interpretación y, a continuación, sobre la calidad general del lenguaje utilizado, la terminología, la fidelidad, la voz, el ritmo y la entonación. El cuestionario concluía con una pregunta sobre las deficiencias principales de la interpretación y se pedía que se comentaran otros aspectos.

Los resultados muestran que los anglófonos suelen ser más benévolo a la hora de evaluar la calidad en interpretación, lo cual podría deberse a dos hipótesis:

- Los participantes anglófonos en general son menos críticos que los francófonos, hipótesis comentada normalmente entre los intérpretes.
- Los participantes anglófonos son menos críticos en el congreso analizado por constituir una minoría de extranjeros que no comprenden la lengua del lugar, y que por lo tanto agradecen a los intérpretes que les permitan participar.

Los sujetos de este estudio no consideran la calidad de los rasgos prosódicos demasiado importante. Así, se podría formular la hipótesis de que los médicos conceden una menor importancia a la calidad de la voz, al ritmo y a la entonación que otros tipos de público.

La crítica que se le ha hecho a este trabajo es que las interpretaciones en que se basan esta evaluación no están suficientemente controladas, en el sentido de que los criterios definitorios de las interpretaciones pueden no ser en la práctica lo bastante claros y precisos. No es posible, pues, ver qué parámetros han influido más negativa o positivamente en la valoración global que otorgan los participantes a la interpretación (Collados 1998).

En esta misma época, cabe destacar los dos estudios de Kurz (1989, 1993). El primero de ellos (1989) analiza los criterios que influyen en la calidad desde el punto de vista de los participantes a un congreso de medicina. Para ello, se pidió a los participantes que cumplimentaran un cuestionario indicando la importancia que atribuían a una serie de criterios cuando escuchaban una interpretación: acento nativo, voz agradable, fluidez, cohesión lógica del discurso, consistencia del sentido con el mensaje original, transmisión completa de la interpretación, uso gramatical correcto y utilización correcta de la terminología.

El criterio de consistencia del sentido con el mensaje original fue el más valorado ya que, si bien es cierto que los participantes no están en situación de

comparar la interpretación simultánea con el original y por lo tanto no pueden juzgar si el sentido es coherente con el discurso original, esperan que el intérprete produzca un discurso correcto atendiendo al mensaje original. La cohesión lógica de la interpretación obtuvo también una valoración muy alta, seguida de la utilización de la terminología adecuada, lo cual podría deberse al alto nivel de especialización de los congresos médicos.

La transmisión completa de la información no fue considerada tan importante. La autora cree que esto se debe a que los usuarios prefieren que el intérprete no traduzca los elementos repetitivos y transmita los elementos más importantes del discurso, y no porque no estén interesados en obtener toda la información contenida en el mensaje original.

La mayoría de los participantes en el estudio de Kurz consideraron la fluidez como un criterio menos importante, tal vez por tratarse de un congreso médico, ya que los participantes en este estudio estaban más interesados en obtener la información técnica correcta (de ahí su énfasis en la terminología, consistencia del sentido y cohesión lógica). Lo mismo sucede con el uso gramatical correcto, el acento nativo y la voz agradable, considerados poco importantes por la mayoría de los encuestados. Una vez más, hay que tener en cuenta que en otro tipo de congreso estos parámetros podrían ser más importantes. Por otra parte, este criterio no es más que un fenómeno estructural superficial de la lengua, cuya ausencia no perjudica tanto a la comunicación como la falta de cohesión lógica (Bühler 1986). Seleskovitch se pregunta incluso cuál es la definición que se le da al «uso gramatical correcto» y a la importancia de los errores gramaticales menores en la interpretación:

...Analysis of recorded speech shows that minor linguistic errors are only perceived on second hearing. Errors of gender, slight mispronunciations and incorrect associations of words in a flowing, coherent speech are not even noticed by those who are listening for substance (Seleskovitch 1986)

Más adelante, Kurz (1993) decidió verificar la hipótesis de que distintos grupos de usuarios atribuyen una importancia distinta a los criterios de calidad, de manera que tal vez habría que distinguir entre distintos públicos en lugar de hablar del *usuario* en singular. Para ello, decidió realizar un estudio sobre las expectativas de distintos grupos de usuarios para verificar si las expectativas y criterios de evaluación de los médicos difieren de los de otro tipo de usuarios. La autora distribuyó un cuestionario bilingüe inglés/alemán utilizando los ocho criterios de calidad anteriores para realizar un estudio contrastivo entre tres grupos distintos: médicos, ingenieros y diplomáticos. Los cuestionarios se distribuyeron en tres tipos de congresos de temática diferentes:

—El primer cuestionario se distribuyó en un congreso de medicina (47 cuestionarios).

- El segundo se distribuyó entre los ingenieros participantes a un congreso internacional sobre control de calidad (29 cuestionarios).
- El tercer cuestionario se distribuyó durante una reunión del Consejo de Europa sobre las equivalencias en Europa (48 cuestionarios).

Según los participantes encuestados en el estudio comparativo de Kurz, los criterios más relevantes, por orden de importancia, son los siguientes:

- Consistencia del sentido con el discurso original.
- Cohesión lógica.
- Empleo de la terminología adecuada.
- Interpretación completa.
- Fluidez.
- Uso gramatical correcto.
- Voz agradable.
- Acento nativo.

La consistencia con el discurso original recibió una valoración muy alta por parte de los tres grupos. Los delegados del Consejo de Europa consideraron el criterio de la terminología adecuada aún más importante, pero los otros grupos consideraron la consistencia de sentido el más importante.

En cuanto a la cohesión lógica, las valoraciones difieren más. Los participantes al congreso médico consideran este criterio igual de importante que la consistencia con el discurso original, pero los ingenieros lo consideran el tercero más importante tras la consistencia y la terminología adecuada. Los delegados asistentes a la reunión del Consejo de Europa lo sitúan en cuarto lugar, tras la terminología correcta, la consistencia y la transmisión completa de la información.

Por lo general, los participantes reconocen que completan la información del texto a través de sus propios conocimientos, y suelen tolerar una menor consistencia siempre que no perjudique la comunicación (discurso paralelo mental).

Respecto al empleo de la terminología adecuada, los participantes a la reunión del Consejo de Europa lo consideran el criterio más importante, lo cual resulta sorprendente. Sin embargo, éstos están acostumbrados a una terminología específica que esperan oír durante el congreso, por lo que esperan que el intérprete utilice la jerga técnica a la que están habituados y son menos tolerantes hacia cualquier tipo de desviación.

La transmisión completa de la interpretación es un factor considerado menos importante por los médicos e ingenieros, tal vez debido a que los congresos científicos se suelen caracterizar por una gran densidad informativa, y los intereses de los participantes tienden a ser muy selectivos. Puede ser que los participantes a la reunión del Consejo de Europa concedan una mayor importancia a la transmisión completa de la interpretación dado que para ellos un intercambio de información y experiencias

con sus colegas constituye un objetivo importante del congreso. Esto requiere una comprensión total de los argumentos con sus matices. Si se omiten los detalles o matices en la interpretación, se puede perjudicar la comprensión exacta del comentario expuesto por otro delegado.

Por otra parte, muchos participantes a las reuniones de los organismos internacionales son capaces de comprender una o más lenguas extranjeras. Para ellos, la interpretación no es una necesidad sino un servicio. A veces, escuchan la interpretación porque esperan captar los detalles y matices que no captarían si escucharan el original. Si no se cumplen estas expectativas, estos participantes preferirían confiar en su conocimiento, aunque sea imperfecto, de las lenguas extranjeras.

En la fluidez influyen igualmente los factores situacionales. Los delegados del Consejo de Europa consideran este parámetro más importante que los participantes médicos e ingenieros, lo cual puede deberse a que sus reuniones suelen ser discusiones activas. Una interpretación dubitativa y un ritmo poco natural e interrumpido pueden considerarse como un obstáculo para el intercambio espontáneo de la información y experiencias.

En cuanto al uso gramatical correcto, los ingenieros en este estudio incluso lo sitúan en último lugar, ya que consideran que la violación de las reglas gramaticales, rasgo característico de la lengua hablada, no afecta necesariamente a la comprensión de un texto, e incluso los errores menos importantes pasan a veces desapercibidos. Sin embargo, cabe destacar que estos resultados proceden de delegados de habla inglesa y alemana. Puede ser que otros grupos lingüísticos, como los franceses, atribuyan un mayor peso a la gramática.

La voz agradable es un factor considerado menos importante por los participantes en este estudio en general resultado que coincide con los de la encuesta de Gile (1990) de que la voz de los intérpretes no influye demasiado en la evaluación global de la interpretación. El acento nativo se considera el criterio de calidad menos importante.

Kurz concluye diciendo que ciertamente sí existen algunas diferencias en la prioridad de algunos parámetros entre los tres grupos.

Por último, analizaremos otro estudio que se centra en los comentarios de los participantes a un congreso médico. El estudio de Meak (1990) se centra en las respuestas de diez especialistas médicos italianos de distintas ramas con una buena experiencia en los congresos internacionales a un cuestionario compuesto de nueve preguntas. Lo innovador de este cuestionario es que la autora relaciona los resultados con la rama de especialidad específica de cada encuestado. Las profesiones, según la especialización, son las siguientes: psiquiatra, bioquímico, médico forense, cardiólogo, urólogo, pediatra, patólogo, farmacólogo, investigador biomédico y biólogo.

En cuanto a los resultados del estudio, la mayoría de los encuestados no dan una excesiva importancia al uso inadecuado de términos especializados, a la que están habituados en su trabajo cotidiano, aunque añaden que, si son demasiado frecuentes,

se desconcentran porque tienen que reconstruir a menudo el mensaje transmitido (discurso paralelo).

En cuanto a los ejemplos, los expertos opinan que, si el orador plantea muchos ejemplos, basta con que el intérprete traduzca uno, pero si hay sólo uno, debe traducirlo porque puede ser determinante. Los ejemplos son difíciles de traducir ya que el orador puede recurrir a expresiones muy comunes o demasiado líricas o clásicas. El pediatra es el único que atribuye una mayor importancia a los ejemplos.

No obstante, lo que más interesa a los expertos desde el punto de vista de la interpretación son las cifras y los datos, ya que la falta de precisión puede provocar pérdidas de información y la credibilidad del intérprete queda, pues, comprometida. Otro tipo de información que algunos de los encuestados subrayan es el cargo, título y lugar de trabajo del orador, porque ello les permite conocer mejor su personalidad y valorar su nivel de experiencia y de conocimientos. Si se trata de un médico de renombre, huelga traducir sus méritos, por ser ampliamente conocidos entre los especialistas de ese campo, pero si se trata de un médico desconocido, sí resulta interesante saber de quién ha sido alumno, sus estudios, etc. Cabe destacar que los expertos opinan que lo más importante es saber el centro en el que trabaja el ponente para corroborar la veracidad de los datos expuestos.

En cuanto a las tablas y los gráficos, lo más importante es traducir el objetivo de los mismos, las unidades de medida, el significado de algunas definiciones y los comentarios.

En la proyección de vídeos, es importante traducir la parte descriptiva, es decir, los comentarios y razonamientos para establecer la relación entre las ideas expuestas por el orador. Los expertos siguen con especial atención la interpretación de vídeos. Cuando el contenido es muy técnico, los encuestados insisten en que el intérprete debe proporcionar una interpretación muy precisa, de modo que éste debe poseer unos conocimientos técnicos bastante sólidos.

Las ramas de la medicina que necesitan una precisión especial serían, según los encuestados, la inmunología (citada por casi todos), la endocrinología, la bioquímica, la cardiocirugía, la neurocirugía y las ramas en las que los resultados se expresan en unidades de medida muy pequeñas. La inmunología, la genética y los temas de laboratorio presentan además una jerga particular a menudo incomprensible para los no iniciados.

Los encuestados destacaron la importancia de interpretar correctamente el debate que suele seguir a las presentaciones en los congresos de medicina, ya que es el momento en el que se pueden confrontar teorías, plantear preguntas, manifestar dudas, aprobaciones u opiniones contrarias. Además, debido a la estrecha interacción entre los participantes, éstos se dan cuenta inmediatamente de si la interpretación es correcta.

En cuanto a la velocidad, hay disparidad de opiniones. El bioquímico, urólogo, pediatra y patólogo dicen que no les importa; el psiquiatra, farmacólogo, investigador biomédico y el biólogo dicen que pierden a veces información con discursos muy rápidos; el médico forense prefiere que el intérprete resuma en lugar de dejar frases

inacabadas y el cardiólogo opina que es difícil seguir un discurso demasiado rápido pero también demasiado lento.

Respecto a las siglas, unos opinan que es indispensable traducirlas (bioquímico, cardiólogo, investigador médico), otros dejarlas en la versión original, sobre todo si están en inglés (bioquímico, cardiólogo, patólogo, farmacólogo), otros que las siglas en inglés se pueden dejar tal cual pero no así las francesas (urólogo, pediatra) y por último otros que habría que traducirlas al menos la primera vez (biólogo).

La crítica que se le podría hacer al estudio de Meak es que no tiene valor estadístico, como bien afirma la propia Meak, ya que se ha consultado a muy pocos expertos, pero sí constituye un buen punto de partida para investigaciones futuras. Tampoco aparecen los motivos que llevan a la autora a seleccionar estas preguntas y no otras, o estos especialistas y no otros.

Tras analizar los estudios realizados desde la perspectiva de los médicos, creemos que en el futuro sería interesante averiguar hasta qué punto muchos de los participantes en congresos de medicina tienen interés en escuchar el discurso íntegro de los oradores o si asisten a todas las ponencias ofertadas en el congreso. Consideramos que el interés de los médicos es crucial a la hora de realizar estudios sobre calidad en congresos de medicina.

4. Estudio empírico

Como ya hemos comentado en el apartado anterior, hasta el momento no se ha realizado ningún estudio empírico o experimental que analice la evaluación de la calidad en el ámbito de la medicina desde la perspectiva del intérprete profesional. No obstante, consideramos que conocer la opinión de los intérpretes especializados en este campo es fundamental para el intérprete que quiera dedicarse en un futuro a trabajar en congresos de medicina. Por lo tanto, para responder a esta carencia, hemos realizado un estudio empírico descriptivo cuyo objetivo fundamental es ofrecer una visión general sobre la situación de la práctica profesional en congresos de medicina.

Para realizar este estudio exploratorio, el instrumento de medida utilizado ha sido el cuestionario. La población de estudio son intérpretes profesionales que trabajan y residen en España, y que se han especializado en mayor o menor grado en la interpretación de congresos de medicina. Esta población se subdivide en tres categorías: intérpretes docentes, intérpretes *freelance* que no pertenecen a ninguna asociación profesional e intérpretes afiliados a alguna asociación profesional, fundamentalmente AICE (Asociación de Intérpretes de Conferencias de España) y AIIC. La distribución del cuestionario se realizó en cuatro fases. En primer lugar, se distribuyó el cuestionario entre los miembros de AICE y los intérpretes docentes de la Facultad de Traducción e Interpretación de Granada. En una segunda fase, se entregó a intérpretes *freelance* no afiliados a ninguna asociación profesional. En una tercera fase, se envió el cuestionario a los intérpretes docentes de otras facultades españolas de traducción

e interpretación. En una cuarta y última fase se envió el cuestionario a los miembros de AIIC residentes en España, los cuales se ubican en siete ciudades (Barcelona, Madrid, Granada, Menorca, Palma, Sevilla y Vitoria-Gasteiz). Finalmente, conseguimos que respondieran al cuestionario un total de 43 intérpretes, que son los que formarían el grupo de sujetos analizados.

El cuestionario fue cumplimentado por intérpretes procedentes de una amplia gama de ciudades españolas, con lo que las respuestas proporcionan una visión bastante completa de la situación profesional en el territorio español. Por otra parte, podemos considerar que los resultados son bastante significativos teniendo en cuenta dos factores: (1) que han respondido al cuestionario distintos tipos de intérpretes, (2) que los intérpretes que han respondido al cuestionario están especializados en mayor o menor grado en congresos de medicina, ya que aquellos que no lo están nos respondieron diciendo que no cumplimentaban el cuestionario porque la medicina no es su ámbito de trabajo habitual, (3) que a la hora de proceder al análisis de los datos desechamos aquellos cuestionarios respondidos por intérpretes que a la pregunta relativa a la frecuencia con que interpretan en congresos de medicina respondían «casi nunca» o «nunca», ya que consideramos que no son representativos de la población de estudio.

El cuestionario se compone de 41 preguntas organizadas en cuatro bloques. El primer bloque se compone de preguntas relativas a los datos personales y profesionales que definen el perfil del intérprete de congresos de medicina; el segundo bloque se centra en analizar aquellos datos relativos al contexto de los congresos de medicina; el tercer bloque se basa en la recogida de datos sobre la preparación de los congresos de medicina, y el cuarto bloque está dedicado a la comunicación en los congresos de medicina e incluye una sección sobre los parámetros de calidad que los participantes valoran más. En el trabajo que nos ocupa, por razones obvias no nos detendremos a exponer la totalidad de los resultados, sino sólo aquellos que nos interesan en el presente trabajo, a saber, los parámetros de calidad más valorados.

En primer lugar, consideramos interesante describir el perfil del intérprete que se dedica a interpretar en congresos de medicina. La mayoría de los encuestados son mujeres (72%) y tienen más de 30 años (95%). Los encuestados han realizado mayoritariamente la carrera de traducción e interpretación (73%), si bien existe un grupo minoritario que ha cursado otros estudios. No obstante, tan solo uno de los encuestados ha estudiado la carrera de Medicina, de lo que se deduce que para interpretar en congresos de medicina no es forzosamente necesario haber estudiado medicina. La mayoría lleva ejerciendo como intérprete más de 11 años (79%), lo que nos indica que se trata de intérpretes con bastante experiencia profesional, con lo cual su visión sobre la situación de la profesión resulta sumamente significativa. La modalidad de interpretación que practican con más frecuencia es la simultánea (98%) seguida por la consecutiva (66%) y por la bilateral (21%).

Un punto muy interesante es el de la especialización. Los datos nos revelan que hay más intérpretes que no se han especializado (60%) de los que sí lo han hecho

(40%). De entre estos últimos, cabe destacar la amplia gama de campos, aunque casi la mitad se ha especializado en medicina solamente o en medicina y otros campos.

En cuanto al ejercicio de otras actividades profesionales, la gran mayoría se dedica a otras actividades (79%), principalmente la docencia, la traducción o la traducción y la docencia simultáneamente.

Pasaremos a continuación a analizar los parámetros más valorados por los encuestados. Para establecer los criterios a incluir, nos hemos basado en la categorización de Bühler (1986), si bien hemos reducido el número de criterios (consistencia de sentido con el mensaje original, cohesión del mensaje recibido, transmisión completa del contenido, uso gramatical correcto, estilo adecuado, terminología adecuada, acento nativo, fluidez, voz agradable y entonación). En esta pregunta se pedía a los encuestados que puntuaran las distintas opciones según su importancia del 1 al 5. Dado que muchos de ellos se limitaban a marcar las distintas opciones, hemos realizado dos análisis, uno horizontal y otro vertical (véase tabla de frecuencias); en el primero de ellos hemos tenido en cuenta los criterios más mencionados obviando la numeración por orden de importancia, y en el segundo análisis hemos considerado la numeración y establecido los parámetros a los que los encuestados le conceden más veces la puntuación 1 (criterio más importante).

Tabla 1. Tabla de frecuencias relativa a los parámetros de calidad más valorados

Tabla de frecuencias

	1	2	3	4	5	6	
Consistencia de sentido con el mensaje original	17	7	2	2	0	0	28
Cohesión del mensaje recibido	17	10	3	2	1	0	33
Transmisión completa del contenido	7	8	5	4	2	0	26
Uso gramatical correcto	0	0	3	3	2	0	8
Estilo adecuado	1	3	0	4	2	0	10
Terminología adecuada	5	5	18	7	4	0	39
Acento nativo	1	0	0	0	3	0	4
Fluidez	1	2	5	11	8	0	27
Voz agradable	2	2	0	2	9	0	15
Entonación	0	1	0	0	3	0	4

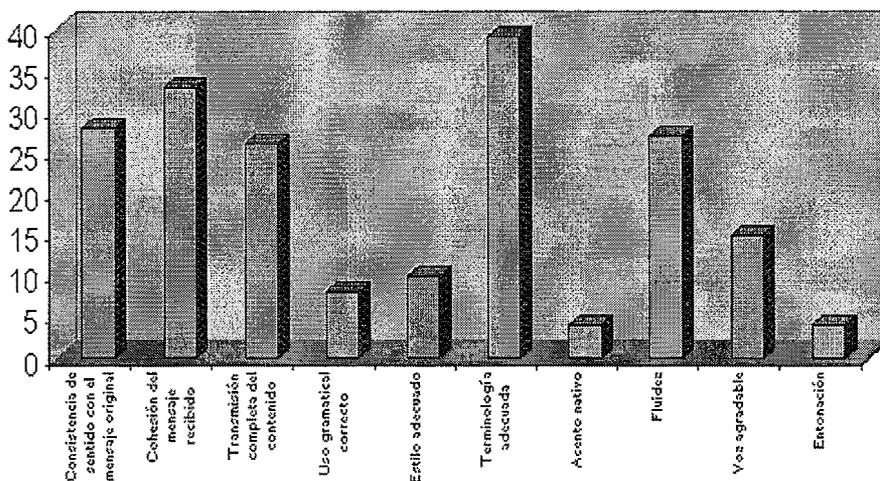


Gráfico 1. Parámetros de calidad más valorados

Si atendemos al análisis horizontal, observamos que el parámetro más importante es la terminología adecuada (39), seguido de la cohesión del mensaje recibido (33), la consistencia de sentido con el mensaje original (28), la transmisión completa del contenido (26), la fluidez (27) y en menor medida la voz agradable (15), el estilo (10), el uso gramatical correcto (8), la entonación (4) y el acento nativo (4).

Atendiendo al análisis vertical, los dos parámetros considerados más importantes (número 1) son la consistencia de sentido con el mensaje original, considerado el primero por 17 de los encuestados, y la cohesión del mensaje recibido, considerado el primero por el mismo número de intérpretes. Le siguen la transmisión completa del contenido (7) y, en menor medida, la utilización de la terminología adecuada (5).

Como conclusión, según los resultados los parámetros considerados más importantes por los intérpretes de nuestro estudio coinciden con los criterios de los estudios mencionados anteriormente, ya que una vez más se establece la importancia de la consistencia de sentido con el mensaje original y de la cohesión lógica del discurso interpretado. No obstante, la utilización de la terminología adecuada es también muy importante en los congresos de medicina, tal vez por tratarse de un ámbito sumamente especializado.

Por último, cabe destacar que en el futuro pretendemos realizar un estudio empírico similar dirigido a los usuarios de la interpretación, es decir, a médicos que asisten con frecuencia a congresos de medicina y que recurren asiduamente a los servicios de interpretación. De esta manera, podríamos comprobar si las percepciones y opiniones de los intérpretes se corresponden con las de los usuarios finales.

5. Conclusión

El análisis de la bibliografía existente pone de manifiesto la proliferación de los estudios sobre la calidad de la interpretación en la década de los 90. En esta época empezó a surgir un gran interés por descubrir qué factores son los más relevantes para los intérpretes y los participantes a la hora de emitir un juicio sobre la interpretación.

Como podemos observar, existen cada vez más estudios que analizan la evaluación de la calidad, pero se trata de estudios que se suelen basar casi siempre en casos concretos que tiene características y contextos específicos. Por lo tanto, cabría preguntarse hasta qué punto valdrían estos resultados para explicar o abarcar una determinada tipología de eventos.

How useful, in terms of practical applications, are generalizations on quality differences in a phenomenon which is always unique, insofar as it corresponds to a single interpreter interpreting a particular sequence of speech segments from a particular language into a particular language under particular working conditions for a particular audience? (Gile 2003: 115)

Podría ser que, tal y como afirma Kahane (2001), actualmente exista una necesidad de desbrozar el terreno alejándose de definiciones universales sobre «calidad», en condiciones ideales, para pasar a tipologías de reuniones y situaciones con interpretación. Por otra parte, el análisis de los estudios realizados hasta la fecha se podría enfocar desde distintas perspectivas: la metodología empleada, los parámetros incluidos, el tipo de evento, la especialidad del evento o la perspectiva de evaluación, que es el enfoque que hemos utilizado por considerar que se ajusta mejor a las inquietudes y reflexiones desplegadas sobre este tema tan polémico. Hemos incluido los estudios sobre la calidad de la interpretación en los congresos de temática diferente a la medicina para comparar los resultados con los estudios sobre calidad realizados en los congresos de medicina. Este análisis pone de manifiesto que los parámetros considerados más importantes son prácticamente los mismos tanto para los participantes a congresos de medicina como para los participantes a otro tipo de congresos. Estos parámetros son los siguientes (ordenados por su importancia): (1) consistencia de sentido con el mensaje original; (2) cohesión lógica de la interpretación; (3) terminología correcta; (4) transmisión completa de la información; (5) corrección gramatical; (6) fluidez; (7) rasgos prosódicos.

Por último, el estudio empírico que hemos realizado atiende a la carencia de estudios sobre evaluación de la calidad en congresos de medicina desde la perspectiva del intérprete, ya que consideramos imprescindible que el intérprete que desee adentrarse en el mundo de la interpretación médica sea consciente de las exigencias, características y necesidades del mercado profesional. A este respecto, consideramos que los intérpretes se encuentran en una situación privilegiada para proporcionarnos su visión de la situación real de la práctica profesional.

6. Bibliografía

- Altman, Janet (1990). What helps effective communication? Some interpreter's views. *The Interpreter's Newsletter* 3, 23-32.
- Andres, Dörte (2000). *Konsequitvdolmetschen und Notizen. Empirische Untersuchung mentaler Prozesse bei Anfängern in der Dolmetscherausbildung und professionellen Fdolmetschern*. University of Vienna.
- Bühler, Hildegund (1986). Linguistic (semantic) and extralinguistic (pragmatic) criteria for the evaluation of conference interpretation and interpreters. *Multilingua* 5(4), 231-235.
- Cartelleri, Claus (1983). The inescapable dilemma. Quality and/or quantity in interpreting. *Babel*, 29(4), 210.
- Collados, Ángela (1998). *La evaluación de la calidad en interpretación simultánea: la importancia de la comunicación no verbal*. Peligros, Granada: Comares.
- Collados, Ángela y María Manuela Fernández (2003). *La evaluación de la calidad en interpretación: investigación. Actas del I Congreso Internacional sobre evaluación de la calidad en interpretación de conferencias*. Granada: Comares.
- Déjean le Féal, Karla (1990). Some thoughts on the evaluation of simultaneous interpretation. En *Interpreting – Yesterday, today and tomorrow*, David Bowen y Margareta Bowen (eds.), 154-160. Binghampton/Nueva York: SUNY.
- Garzone, Giuliana (2002). Quality and norms in interpretation. En *Interpreting in the 21st century : Challenges and opportunities*, Giuliana Garzone y Maurizio Viezzi (eds.), 107-119. Amsterdam/Filadelfia : John Benjamins
- (2003). «Reliability of quality criteria evaluation in survey research». En *La evaluación de la calidad en interpretación: investigación. Actas del I Congreso Internacional sobre evaluación de la calidad en interpretación de conferencias*, Angela Collados y María Manuela Fernández (eds.), 23-30. Granada: Comares.
- Gile, Daniel (1983). Aspects méthodologiques de l'Évaluation de la Qualité du Travail en Interprétation Simultanée. *Meta* 28(3), 236-243.
- (1990). L'évaluation de la qualité de l'interprétation par les délégués: une étude de cas. *The Interpreters' Newsletter* 3, 66-71.
- (2003). Quality assessment in conference interpreting: methodological issues. En *La evaluación de la calidad en interpretación: investigación. Actas del I Congreso Internacional sobre evaluación de la calidad en interpretación de conferencias*, Angela Collados y María Manuela Fernández (eds.), 109-123. Granada: Comares.
- Gold, D. (1973). On quality in interpretation. *Babel* 19(4), 154-155.
- Kahane, Eduardo (2001). Algunas consideraciones sobre calidad en interpretación. Disponible en: < www.aiic.net > [Último acceso: 25 de abril de 2005].

- Kalina, Sylvia (2000). Quality in interpreting and its prerequisites. En *Interpreting in the 21st century : Challenges and opportunities*, Giuliana Garzone y Maurizio Viezzi (eds.), 121-130. Amsterdam/Filadelfia: John Benjamins
- Kopczynski, Andrzej (1994). Quality in conference interpreting: some pragmatic problems. En *Translation studies: an interdisciplinary*, Mary Snell-Hornby, Franz Pöchhacker y Klaus Kaindl (eds.), 189-198. Amsterdam/Filadelfia: John Benjamins.
- Kotler, Phillip y Gary Armstrong (1994). *Principles of marketing*, 6ª edición. Englewood Cliffs NJ: Prentice-Hall, Inc.
- Kurz, Ingrid (1989). Conference Interpreting: User Expectations. En *ATA – Proceedings of the 30th Annual Conference*, 143-148. Medford, New Jersey: Learned Information Inc.
- (1993). Conference interpretation: expectations of different user groups. *The Interpreters' Newsletter* 5, 13-21.
- (2001). Conference interpreting: quality in the ears of the user. *Meta* 46(2), 394-409.
- Mack, Gabriele y Lorella Cattaruzza (1995). User surveys in SI: a means of learning about quality and/or raising some reasonable doubts. En *Topics in interpreting research*, Jorma Tommola (ed.), 37-49. University of Turku, Centre for Translation and interpreting.
- Marrone, Stefano (1993). Quality: a shared objective. *The Interpreters' Newsletter* 5, 35-41.
- Martin, Anne y María Isabel Abril (2002). Didáctica de la interpretación: algunas consideraciones sobre la evaluación. *Puentes* 1, 81-94.
- Meak, Lydia (1990). Interprétations simultanées et Congrès médical: Attentes et Commentaires. *The Interpreters' Newsletter* 3, 8-13.
- Moser, Peter (1995). *Simultanes Konferenzdolmetschen. Anforderungen und Erwartungen der Benutzer. Endbericht im Auftrag von AIIC*. Vienna: SRZ Stadt und Regionalforschung GmbH.
- (1996). Expectations of users of conference interpretation. *Interpreting* 1(2), 145-178.
- Ng Bee Chin (1992). End-users' subjective reaction to the performance of student interpreters. *The Interpreter's Newsletter*, Special Issue 1, 42-51.
- Pöchhacker, Franz. (1994). Quality assurance in simultaneous interpreting. En *Teaching translation and interpreting II. Training, Talent and Experience*, Cay Dollerup y Annette Lindegaard, 234-242. Amsterdam/Filadelfia: John Benjamins.
- Pradas, Macarena (2003). Análisis de la fluidez como parámetro de calidad en interpretación. En *La evaluación de la calidad en interpretación: investigación. Actas del I Congreso Internacional sobre evaluación de la calidad en interpretación de conferencias*, Angela Collados y María Manuela Fernández (eds.), 97-106. Granada: Comares.

- Riccardi, Alessandra (2002). Evaluation in interpretation. En *Teaching translation and interpreting 4*, Eva Hung (ed.), 115-126. Amsterdam/Filadelfia: John Benjamins.
- Schjoldager, Anne (1996). Assessment of simultaneous interpreting. En *Teaching translation and interpreting 3. New horizons. Papers from the third language international conference*, Cay Dollerup y Vibeke Appel (eds.), 187-195. Elsinore, Denmark/ Amsterdam: John Benjamins.
- Schlesinger, Miriam, Karla Déjean le Féal, Ingrid Kurz, Gabriele Mack, Lorella Cattaruzza, Anna-Lena Nilsson, Helge Niska, Franz Pöchhacker, y Maurizio Viezzi (1997). Quality in simultaneous interpreting. En *Conference interpreting: current trends in research*. Yves Gambier, Daniel Gile y Christopher Taylor (eds.), 123-132. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- Seleskovitch, Danica. (1986) Who should assess an interpreter's performance?. *Multilingua* 5(4), 236.
- Stenzl, Catherine (1983). *Simultaneous interpretation. Groundwork towards a comprehensive model*. Dissertation. University of London.
- Toury, Gideon (1995). *Descriptive Translation Studies and Beyond*. Amsterdam/Filadelphia: John Benjamins.
- Viezzi, Maurizio (1993). Considerations on interpretation quality assessment. En *Translation—the vital link. XIII. FIT World Congress, Proceedings*, Catriona Picken (ed.), 389-397. Brighton: Institute of Translation and Interpreting.
- Vuorikoski, Anna-Ritta (1993). Simultaneous Interpretation – user experience and expectations. En *Translation—the vital link. XIII. FIT World Congress, Proceedings*, Catriona Picken (ed.), 317-327. Brighton: Institute of Translation and Interpreting.