



El desafío de formar intérpretes telefónicos no profesionales: una propuesta de formación urgente desde la experiencia

Gabriel Cabrera Méndez

Universidad de Alcalá – FITISPos – Dualia Teletraducciones ✉ 

Raquel Lázaro Gutiérrez

Universidad de Alcalá – FITISPos ✉ 

<https://dx.doi.org/10.5209/estr.100893>

Recibido: 12 de febrero de 2025 / Revisado: 7 de mayo de 2025 / Aceptado: 15 de mayo de 2025

Resumen. Este artículo analiza de forma sistemática las necesidades formativas urgentes de los intérpretes telefónicos que operan en los servicios públicos en España, con especial atención a perfiles no profesionales procedentes de contextos socioculturales y lingüísticos diversos. La interpretación telefónica, caracterizada por su inmediatez operativa, flexibilidad logística y alta demanda en situaciones críticas, recurre con frecuencia a intérpretes *ad hoc*, como migrantes y personas bilingües sin formación reglada, lo que plantea importantes retos en términos de calidad, ética profesional y sostenibilidad del servicio. A partir de un estudio de caso basado en la experiencia operativa de Dualia Teletraducciones, el trabajo describe y analiza los procesos de reclutamiento acelerado, cribado de candidatos y formación urgente implementados para responder a contextos de emergencia y picos de demanda multilingüe. Asimismo, se examina la integración de herramientas tecnológicas e inteligencia artificial en las fases de selección, formación y evaluación, así como el papel de la formación colaborativa y modular en entornos remotos. El artículo aborda también dimensiones clave del desempeño profesional, como la gestión emocional, la resiliencia psicológica y los dilemas éticos recurrentes en la interpretación telefónica en servicios públicos. Finalmente, se propone el uso de la Técnica del Incidente Crítico como instrumento operativo para la evaluación rápida de la calidad y la mejora continua del servicio. El modelo presentado ofrece un marco replicable y adaptable para otras organizaciones que operan en contextos de interpretación remota y situaciones de urgencia.

Palabras clave: interpretación telefónica, formación urgente, inteligencia artificial, intérpretes no formados, servicios públicos.

The challenge of training non-professional telephone interpreters: an urgent training proposal based on experience

Abstract. This article provides a systematic analysis of the urgent training needs of telephone interpreters operating within public services in Spain, with particular attention to non-professional profiles originating from diverse sociocultural and linguistic backgrounds. Telephone interpreting, characterised by operational immediacy, logistical flexibility and high demand in critical contexts, frequently relies on *ad hoc* interpreters such as migrants and bilingual individuals without formal training, which raises significant challenges in terms of service quality, professional ethics and long-term sustainability. Drawing on a practice-based case study of Dualia Teletraducciones, the paper examines accelerated recruitment procedures, candidate screening mechanisms and emergency training models designed to respond effectively to multilingual demand peaks and crisis situations. Special attention is paid to the integration of technological tools and artificial intelligence in selection, training and quality monitoring processes, as well as to the role of modular, collaborative and remote training formats. The study also addresses key professional dimensions of telephone interpreting, including emotional management, psychological resilience and recurring ethical dilemmas in public service settings. Finally, the article proposes the application of the Critical Incident Technique as an operational framework for rapid quality assessment and continuous service improvement. The proposed model offers

a scalable and transferable framework that may inform training and quality assurance strategies in other organisations delivering remote interpreting services in high-pressure and emergency-driven environments.

Keywords. telephone interpreting, emergency training, artificial intelligence, untrained interpreters, public services.

Índice. 1. Realidad y necesidades de la interpretación telefónica. 2. Tipología y orígenes de los intérpretes telefónicos. 3. Necesidades formativas de los intérpretes telefónicos. 4. Un modelo de formación urgente para intérpretes telefónicos. 4.1. Reclutamiento rápido de intérpretes. 4.2. Cribado de candidatos. 4.3. Formación urgente. 5. Uso de la técnica del incidente crítico en la evaluación urgente de la calidad. 6. Conclusiones.

1. Realidad y necesidades de la interpretación telefónica

La interpretación telefónica es una modalidad de interpretación remota en la que el intérprete facilita la comunicación entre dos o más partes que hablan idiomas diferentes, utilizando el teléfono como medio de transmisión. Se caracteriza por su inmediatez, flexibilidad y capacidad para conectar a hablantes de diversos idiomas sin la necesidad de presencia física. La práctica de este servicio ha demostrado que, en los contextos de urgencia, hay más disponibilidad de teléfonos que de intérpretes físicos que puedan resolver la barrera lingüística y cultural en un espacio de tiempo adecuado (Chan et al. 2010). Esta modalidad es predominantemente consecutiva y bilateral (de enlace), lo que implica que el intérprete traduce después de que el hablante haya terminado su intervención, permitiendo una comunicación bidireccional.

La interpretación telefónica se emplea en una variedad de contextos, entre los que destacan los servicios públicos (Del Pozo y Campillo Rey 2016) en ámbitos como la sanidad, la justicia y la educación, facilitando la comunicación entre profesionales y usuarios que no comparten el mismo idioma, garantizando el acceso equitativo a servicios esenciales; situaciones de emergencia (Amato 2020) en contextos de crisis, como desastres naturales, refugiados (Lázaro-Gutiérrez y Cabrera-Méndez 2022) o emergencias médicas, la interpretación telefónica permite una comunicación rápida y efectiva para la coordinación de respuestas inmediatas; y en la atención al cliente en empresas privadas de diversos sectores utilizan para gestionar las necesidades de clientes de diferentes orígenes lingüísticos (Lee 2007), mejorando la satisfacción del cliente y ampliando su alcance de mercado.

Como toda herramienta puesta en marcha para solventar problemas de los usuarios de determinados servicios, la interpretación telefónica implica una serie de ventajas, pero también limitaciones (Gracia-García 2002). Entre las ventajas, cabe destacar la accesibilidad (Lázaro-Gutiérrez 2021) que permite acceder a intérpretes de diversos idiomas y especialidades en cualquier momento y lugar, superando barreras geográficas; la rapidez (González 2018) que ofrece una respuesta inmediata, lo que puede ser esencial en situaciones donde el tiempo es crítico; y la eficiencia económica (Defrancq 2024) que reduce costes asociados con desplazamientos y logística en comparación con la interpretación presencial. En cuanto a sus limitaciones, podemos señalar la ausencia de comunicación no verbal (Kelly 2008) que implica la falta de señales visuales puede dificultar la interpretación de matices y emociones, aunque diversos estudios han confirmado que, siendo cierta esta limitación, no implica una merma en la calidad del trabajo por el desarrollo de otras destrezas por parte de los intérpretes; la dependencia tecnológica (Ramírez y Ríos 2024) por la naturaleza de su infraestructura telefónica, que puede ser un desafío en cuanto a la eficacia de las conexiones; y la confidencialidad, no tanto por el secreto de las conversaciones interpretadas, sino por los posibles ataques que pueden recibir las comunicaciones telefónicas.

2. Tipología y orígenes de intérpretes telefónicos

La interpretación telefónica, como modalidad de mediación lingüística, depende de la participación de intérpretes que provienen de una diversidad de formaciones, contextos socioculturales y trayectorias personales. La tipología de estos intérpretes y sus orígenes influyen directamente en la calidad del servicio, ya que determinan las competencias técnicas, culturales y éticas con las que enfrentan los retos de este ámbito.

Una proporción significativa de intérpretes telefónicos pertenece al grupo de profesionales formados en traducción e interpretación, ya sea a nivel de grado universitario o licenciatura, mediante programas de máster especializados, formación de asociaciones profesionales o mediante cursos de empresas privadas de formación para intérpretes. Estos intérpretes han recibido instrucción formal en técnicas de interpretación consecutiva y bilateral, habilidades de toma de notas y manejo ético de situaciones complejas. Además, los programas formativos especializados suelen incluir módulos sobre interpretación en contextos remotos, lo que permite a los intérpretes adquirir competencias para trabajar eficazmente a través de medios tecnológicos. Por otro lado, la formación formal ya empieza a abordar las competencias interculturales y emocionales necesarias para lidiar con los retos inherentes de la interpretación telefónica, como el manejo del estrés en contextos críticos o la capacidad de mitigar los efectos de la fatiga empática.

Por el contrario, en contextos donde el acceso a intérpretes profesionales es limitado, los servicios de interpretación telefónica recurren con frecuencia a intérpretes no profesionales o *ad hoc*. Este grupo incluye inmigrantes, refugiados o personas bilingües que, aunque no cuentan con una formación específica, poseen un dominio funcional de dos o más idiomas. Su participación es particularmente común en lenguas de menor difusión, donde la oferta de intérpretes cualificados es muy limitada. Si bien estos intérpretes contribuyen a llenar un vacío crítico en el acceso a servicios lingüísticos, su falta de formación técnica puede limitar su capacidad para garantizar una comunicación precisa y culturalmente adecuada. El trabajo de estos

intérpretes *ad hoc* suele verse limitado por factores como la falta de familiaridad con la terminología técnica y los protocolos institucionales, lo que a menudo exige esfuerzos adicionales por parte de las organizaciones para capacitarlos de manera básica antes de que puedan participar en contextos sensibles, u originan brechas de calidad en las organizaciones que no invierten en su formación.

En cuanto a sus orígenes socioculturales y lingüísticos, los intérpretes telefónicos provienen de una diversidad de contextos, lo que enriquece su capacidad para mediar entre culturas e idiomas, y a la vez dificulta la adhesión a protocolos de trabajo (Lázaro-Gutiérrez et al. 2021) por haber ejercido durante mucho tiempo, habitualmente de forma natural en sus familias, sin prestar atención a principios deontológicos básicos de la profesión. En muchos casos, los intérpretes bilingües son inmigrantes o descendientes de inmigrantes que han desarrollado habilidades lingüísticas debido a su exposición simultánea a dos o más lenguas desde la infancia. Esta ventaja lingüística, combinada con su conocimiento empírico de las dinámicas culturales, los convierte en candidatos ideales para la interpretación en contextos multilingües.

No obstante, su éxito como intérpretes depende en gran medida de la capacitación que reciben para profesionalizar su práctica. Las organizaciones que ofrecen servicios de interpretación telefónica, como las empresas privadas o las ONG, deben implementar programas específicos de formación que abordan tanto los aspectos técnicos como éticos del trabajo. Estas iniciativas han demostrado ser efectivas para mejorar la calidad del servicio, especialmente en situaciones de emergencia y en el trabajo con poblaciones vulnerables.

3. Necesidades formativas de los intérpretes telefónicos

La formación de intérpretes telefónicos es un elemento esencial para garantizar la calidad y eficacia de este servicio, no solamente porque nos encontramos en un contexto global donde las barreras lingüísticas representan un desafío constante para la equidad en el acceso a servicios esenciales, sino también porque en el caso de España, donde enmarcaremos el aporte a la formación de Dualia, la totalidad de la interpretación telefónica que se presta en los servicios públicos se encuentra licitada por el Estado o por las Comunidades Autónomas, según las competencias estén o no transferidas, y sujetas a unos parámetros de calidad, revisiones, controles tales que si el organismo regulador detectara fallas en la calidad, podría proponer la rescisión de la licitación.

La interpretación telefónica se caracteriza por su inmediatez y flexibilidad; sin embargo, las demandas técnicas, culturales y éticas del trabajo requieren un conjunto de competencias específicas que deben ser adquiridas mediante programas de formación bien estructurados. El dominio avanzado de las lenguas de trabajo es una necesidad formativa fundamental para los intérpretes telefónicos. No se trata únicamente de una habilidad para traducir palabras, sino de una capacidad para comprender y transmitir los matices culturales, emocionales y contextuales que subyacen en cada mensaje. Además, los intérpretes deben ser capaces de manejar variaciones dialectales, registros lingüísticos y expresiones idiomáticas que puedan surgir en las interacciones. Esto requiere una formación continua en la actualización terminológica y en el conocimiento de las dinámicas culturales de los interlocutores, adaptándose a contextos tan diversos como el de un paciente en un hospital o el de un refugiado en una entrevista de Asilo y Protección Internacional.

Mención especial merecen las técnicas de interpretación específicas, pues la interpretación telefónica, al ser predominantemente consecutiva y bilateral, exige el desarrollo de habilidades técnicas adaptadas a este formato. Una competencia esencial es la toma de notas, que permite a los intérpretes gestionar eficazmente la información entre interlocutores y saber cómo desechar las notas con seguridad para no incurrir en revelación del secreto profesional. Otra habilidad crucial es la gestión de los turnos de palabra y la comprensión del organigrama jerárquico dentro de una llamada, cuando intervienen diferentes profesionales como: operador del 112, sanitario, agente de policía o educadores, entre otros. Dado que en la interpretación telefónica no existe la posibilidad de apoyarse en señales visuales para controlar la interacción, los intérpretes deben aprender a utilizar herramientas verbales y acústicas para garantizar que las intervenciones sean fluidas y no se interrumpan.

En el campo de la ética profesional, la confidencialidad, la imparcialidad y la neutralidad son principios fundamentales. Los intérpretes deben ser entrenados para manejar dilemas éticos que puedan surgir durante las interacciones, como la gestión de información sensible o la mediación en conflictos culturales. Por otro lado, como seres humanos que son, necesitan también de espacios seguros donde poder desahogarse y encontrar herramientas y apoyo para reducir los niveles de estrés producidos por la alta cantidad de información sensible que escuchan constantemente en sus interacciones. Además, los programas formativos deben incluir módulos específicos sobre el manejo de ataques contra la imagen (*Face-Threatening Acts, FTAs*), ya que estos son comunes en contextos de alta carga emocional, como discusiones legales o consultas médicas delicadas (Şahin 2023). Una formación sólida en ética no solo mejora la calidad del servicio, sino que también protege al intérprete de situaciones que puedan comprometer su integridad profesional.

La adaptación tecnológica es otra de las grandes necesidades, los intérpretes deben ser competentes en el uso de plataformas y dispositivos específicos. Esto incluye no solo el manejo básico de la tecnología, sino también la capacidad de solucionar problemas técnicos en tiempo real para garantizar la continuidad de la comunicación, tanto por su parte como por el lado de los usuarios, pues en ciertos momentos de la jornada de trabajo, como en el turno de noche o durante el fin de semana, es posible que no haya ningún responsable al que acudir y sea el intérprete quien deba guiar a los usuarios en la resolución de incidencias técnicas.

Finalmente, se deben adquirir competencias para la gestión emocional y cuidar de la salud mental. La interpretación telefónica, especialmente en contextos críticos como emergencias médicas o crisis humanitarias, puede ser emocionalmente desgastante. Por ello, los programas de formación deben incluir estrategias para la gestión del estrés, el manejo de la fatiga por empatía, la prevención del trauma vicario e identificar signos de *burnout*.

4. Un modelo de formación urgente para intérpretes telefónicos

La empresa Dualia Teletraducciones SL presta servicios de interpretación telefónica para los servicios públicos de España desde el año 2003 y en su trayectoria profesional ha tenido que hacer frente a varias crisis humanitarias que han vinculado al estado español de uno u otro modo y han impulsado la llegada masiva de inmigrantes, entre las que se pueden destacar: la guerra de Siria, la llegada del buque Open Arms, las oleadas de inmigrantes en pateras a puertos de Canarias, costa del Mediterráneo peninsular o Baleares, los refugiados de Afganistán, el cambio de postura del Gobierno español sobre el Sáhara, los refugiados de Ucrania o los refugiados de Turquía. Además de estas crisis, la prestación del servicio de interpretación telefónica al 112 o 061 (números de emergencias y ambulancias) implica que en cualquier momento puede darse la necesidad de un intérprete en un nuevo idioma que no se había utilizado anteriormente en una situación que puede comprometer la seguridad ciudadana o vidas humanas. Por todo ello, la empresa decidió crear su propio sistema de formación urgente para intérpretes no formados, gracias al apoyo brindado por la Universidad de Alcalá a través de un contrato de formación continua para sus empleados. A continuación, se describen las fases y recursos utilizados por la empresa para optimizar esta formación como un caso de éxito que puede inspirar a empresas del mismo sector.

4.1. Reclutamiento rápido de intérpretes

El reclutamiento de intérpretes para la interpretación telefónica en contextos de urgencia plantea desafíos específicos, especialmente cuando se requiere atender de manera inmediata a comunidades lingüísticas minoritarias. En Dualia Teletraducciones, este proceso no solo debe ser ágil y eficiente, sino también inclusivo y adaptado a las particularidades de los hablantes de estas lenguas, quienes a menudo no cuentan con formación reglada en traducción o interpretación. La captación de candidatos se fundamenta en una combinación de estrategias tradicionales y herramientas digitales avanzadas, que garantizan un flujo constante de profesionales disponibles para cubrir la demanda en situaciones de crisis.

El primer elemento en este proceso es el uso de plataformas *online* especializadas en la búsqueda de talento multilingüe, tales como Upwork o LinkedIn Recruiter. Estas plataformas permiten identificar perfiles con competencias lingüísticas específicas y permiten filtrar las búsquedas según criterios como idioma, región o disponibilidad horaria. Este enfoque es particularmente útil para localizar hablantes de lenguas minoritarias o poco representadas, como el wolof, el dari o el tigrinya, cuyo acceso al mercado laboral puede estar limitado por barreras geográficas o administrativas. Al integrar algoritmos avanzados de búsqueda, estas herramientas facilitan la identificación de candidatos en cuestión de horas, optimizando los tiempos de respuesta.

Simultáneamente, las redes sociales desempeñan un papel crucial en la difusión de ofertas de empleo y en la captación de intérpretes. Plataformas como Facebook, X, Bluesky o Instagram permiten dirigir campañas segmentadas hacia comunidades específicas, maximizando el alcance de los anuncios en grupos de interés y foros dedicados a comunidades de inmigrantes. Por ejemplo, un anuncio publicado en un grupo de Facebook dedicado a la diáspora bengalí en España puede atraer rápidamente a candidatos que cumplan con los requisitos lingüísticos y culturales necesarios. El uso de *hashtags* específicos y publicaciones patrocinadas asegura que las ofertas lleguen a un público objetivo más amplio y relevante. En el caso de lenguas minoritarias, las redes sociales suelen ser más útiles que los directorios profesionales, pues los posibles candidatos no formados, desconocen los directorios profesionales como ProZ o registros de embajadas.

Además, Dualia mantiene una estrecha colaboración con asociaciones de inmigrantes, embajadas y consulados, que actúan como intermediarios clave en el proceso de reclutamiento. Estas instituciones no solo facilitan el contacto con hablantes nativos de lenguas minoritarias, sino que también ofrecen garantías sobre la idoneidad de los candidatos, ya que suelen estar familiarizadas con sus antecedentes y niveles de integración en el país de acogida. Este enfoque permite acceder a perfiles cualificados que, de otro modo, podrían quedar fuera del radar de las estrategias tradicionales de reclutamiento.

En situaciones donde el tiempo es un factor crítico, se recurre también a bancos de datos internos y externos, que contienen información sobre intérpretes previamente registrados. Estas bases de datos, gestionadas mediante software especializado como BambooHR o Workable, incluyen detalles sobre las competencias lingüísticas, disponibilidad y experiencia previa de los candidatos. Gracias a estas herramientas, es posible contactar de inmediato con intérpretes previamente identificados como aptos para trabajar en contextos específicos, reduciendo significativamente los tiempos de selección.

Otro aspecto innovador del sistema de reclutamiento es la incorporación de tecnologías basadas en inteligencia artificial (IA). Estas tecnologías permiten analizar grandes volúmenes de datos en tiempo real, evaluando perfiles en función de parámetros predeterminados. Por ejemplo, algoritmos de *machine learning* pueden filtrar automáticamente a los candidatos que cumplen con los requisitos lingüísticos y de disponibilidad, priorizando aquellos con experiencia previa en interpretación telefónica. Además, la IA se utiliza para realizar evaluaciones preliminares del nivel lingüístico de los candidatos, mediante aplicaciones

que analizan grabaciones de voz o pruebas de traducción escritas, ofreciendo resultados inmediatos y objetivos.

Por último, es fundamental mencionar la importancia de crear una marca empleadora sólida que atraiga el talento. Las condiciones y el clima laboral de una empresa son temas de debate entre los trabajadores y sus redes familiares o de amistad, por lo que ofrecer unas buenas condiciones aumenta las posibilidades de encontrar trabajadores por recomendación de intérpretes que ya formen parte del equipo de la empresa, lo que resulta especialmente atractivo para hablantes de lenguas minoritarias que buscan oportunidades laborales en un entorno profesional.

4.2. Cribado de candidatos

Dada la naturaleza inmediata de las solicitudes de servicios y la importancia de garantizar una interpretación de calidad en entornos de alta exigencia, es fundamental establecer un sistema de selección riguroso pero ágil, que evalúe tanto las competencias lingüísticas como las habilidades interpersonales y el conocimiento contextual de los aspirantes. Este proceso combina evaluaciones personalizadas, herramientas tecnológicas avanzadas y criterios predefinidos que aseguran la idoneidad de los candidatos en un tiempo mínimo.

El primer aspecto que considerar en el cribado es la regularidad de la situación administrativa de los aspirantes. Aunque muchos de los intérpretes potenciales provienen de contextos migratorios complejos, contar con una situación regularizada en el país es un requisito esencial para garantizar su disponibilidad y acceso a contratos laborales legales. Este aspecto se verifica mediante el análisis de documentos oficiales como permisos de residencia o trabajo, asegurando que los candidatos puedan integrarse plenamente en la estructura laboral de la empresa y cumplan con las normativas vigentes. Cuando los candidatos se encuentran en una situación transitoria, la empresa se apoya en la asesoría de las entidades que gestionan la regulación de los aspirantes a intérpretes.

Un segundo filtro clave es la evaluación del nivel de español de los candidatos. Dado que la mayoría de las interpretaciones telefónicas en los servicios públicos de España implican interacciones entre hablantes de lenguas minoritarias y profesionales que se comunican en español, es imprescindible que los intérpretes posean un dominio avanzado de esta lengua. Para evaluar este aspecto, se utilizan pruebas diseñadas específicamente para medir las habilidades de comprensión y expresión oral en contextos formales. Estas pruebas pueden realizarse de forma automatizada mediante plataformas como Versant o ProctorU, que ofrecen resultados inmediatos y un calibrado objetivo. Además, se implementan entrevistas simuladas donde los candidatos deben interpretar diálogos representativos de situaciones reales, como consultas médicas o trámites administrativos, permitiendo así una evaluación práctica de su desempeño. Estas entrevistas se pueden generar a través de IA básica como ChatGPT o Gemini, la cuales pueden ofrecer corrección automática de las pruebas, dar una puntuación e incluso sugerir herramientas para mejorar aptitudes en los puntos en los que el candidato haya fallado.

Otro criterio esencial es el conocimiento del funcionamiento de las instituciones públicas españolas. Un intérprete telefónico debe estar familiarizado con los procedimientos, el lenguaje técnico y las dinámicas propias de contextos como hospitales, juzgados, comisarías o servicios sociales. Para evaluar este conocimiento, se recurre a cuestionarios específicos que miden la familiaridad de los aspirantes con términos clave, estructuras organizativas y protocolos básicos. En los casos donde los candidatos carecen de experiencia previa en este ámbito, se les proporciona formación inicial a través del Aula Virtual de Dualia, con recursos breves y concisos diseñados para un aprendizaje acelerado a través de protocolos de trabajo previamente acordados con los clientes.

La disponibilidad horaria es otro factor determinante en el proceso de cribado. Dado que las situaciones de urgencia suelen requerir la intervención inmediata de intérpretes, se prioriza a aquellos candidatos que puedan responder de forma flexible y rápida. Este aspecto se verifica mediante herramientas de gestión de disponibilidad como Humanity o Shyft, que permiten registrar y actualizar en tiempo real las franjas horarias en las que los intérpretes están disponibles para trabajar. Asimismo, se valora la capacidad de los candidatos para operar en entornos remotos, asegurando que cuentan con los recursos tecnológicos necesarios, como una conexión a internet estable y dispositivos compatibles con las plataformas de interpretación de Dualia.

Un elemento innovador del cribado en Dualia es el uso de inteligencia artificial (IA) para el análisis preliminar de candidatos. Algoritmos de *machine learning* analizan datos recopilados durante las pruebas y entrevistas iniciales, identificando patrones que correlacionan con el éxito en el desempeño de intérpretes previos. Por ejemplo, la IA puede detectar combinaciones específicas de habilidades lingüísticas, experiencia profesional y adaptabilidad cultural que indiquen una alta probabilidad de éxito en el rol de intérprete telefónico. Esta tecnología no solo agiliza el proceso de selección, sino que también mejora la precisión en la identificación de los mejores perfiles.

Además de los aspectos mencionados, se evalúan competencias interpersonales y emocionales de los aspirantes, como la capacidad de gestionar situaciones de estrés, la empatía y la neutralidad en contextos conflictivos. Estas habilidades se valoran a través de ejercicios prácticos, como la simulación de llamadas en las que los candidatos deben interpretar en situaciones emocionalmente intensas. También se implementan dinámicas grupales virtuales donde se observa su capacidad para trabajar en equipo y colaborar en la resolución de problemas.

4.3. Formación urgente

Según la empresa de este estudio, la formación urgente de intérpretes telefónicos se está convirtiendo en una necesidad. Dentro de la empresa resulta muy costoso dedicar recursos humanos y materiales a formar intérpretes en momentos en los que no hay necesidad de ampliar la plantilla. Lo que antaño se consideraba una inversión, ahora se considera una pérdida de tiempo, pues no se puede garantizar trabajo a esos candidatos y el mercado es tan cambiante, que la formación impartida puede quedar rápidamente obsoleta y la empresa necesita que sus activos se centren en tareas con repercusión económica inmediata. Por ello resulta imperativo que la empresa cuente con una formación urgente para la inclusión de nuevos candidatos. Esta formación se caracteriza por la integración de tecnologías avanzadas, estrategias colaborativas y un enfoque centrado en las necesidades reales del servicio y de los usuarios.

Estructura de la formación urgente

La formación urgente en Dualia se organiza en módulos breves y específicos que abordan las habilidades y conocimientos prioritarios. Cada módulo está diseñado para ser completado en un corto periodo, desde unas pocas horas hasta un máximo de un día, y se imparte a través del aula virtual de Dualia. Este enfoque permite a los intérpretes acceder a la formación desde cualquier lugar, eliminando barreras geográficas y optimizando el tiempo de preparación.

Entre los temas centrales de esta formación destacan los siguientes:

- Gestión emocional y manejo del estrés: los intérpretes deben estar preparados para enfrentar situaciones cargadas de tensión emocional, como llamadas relacionadas con violencia de género, intentos de suicidio o conflictos familiares. Para ello, se incluyen sesiones virtuales en las que se ofrecen técnicas de regulación emocional, como ejercicios de *mindfulness* y estrategias de distanciamiento cognitivo. Estas sesiones pueden complementarse con simulaciones en tiempo real donde los intérpretes practican respuestas controladas en entornos de alta presión.
- Gestión de turnos de palabra: los intérpretes reciben formación específica sobre cómo intervenir para equilibrar las interacciones, con la intención de evitar interrupciones innecesarias o monólogos prolongados. Esta habilidad se refuerza mediante análisis de audios, donde los intérpretes identifican errores comunes y proponen alternativas más efectivas.
- Gestión de la jerarquía en una llamada: en ocasiones hay más de un profesional de los servicios públicos en la comunicación y los intérpretes deben reconocer los puestos, sus funciones y las responsabilidades que conllevan sus acciones, para saber quién es la persona que lidera la conversación en ese momento, en ausencia total de información visual.
- Ataques contra la imagen (FTA): la gestión de estos actos, como críticas directas o órdenes, es especialmente relevante en situaciones donde la comunicación puede escalar en conflicto. Los módulos de formación incluyen estudios de casos y estrategias para reformular estos actos sin comprometer la neutralidad del intérprete.

Uso de herramientas tecnológicas

En la formación urgente, las herramientas tecnológicas desempeñan un papel fundamental para agilizar el proceso y proporcionar a los intérpretes recursos prácticos de inmediato. Algunas de las tecnologías utilizadas incluyen:

- Plataformas de videoconferencia: herramientas como Zoom o Microsoft Teams permiten impartir sesiones de formación en grupo, facilitando la interacción entre formadores e intérpretes. Estas plataformas se emplean tanto para impartir teoría como para realizar simulaciones prácticas en tiempo real.
- Mensajería instantánea: los grupos en aplicaciones como WhatsApp o Telegram se convierten en espacios de aprendizaje colaborativo, donde los intérpretes pueden plantear dudas y recibir respuestas rápidas por parte de compañeros o supervisores organizados en grupos por idiomas, turnos de trabajo o clientes especiales. Esta dinámica fomenta la creación de una comunidad de apoyo que enriquece el aprendizaje.
- Plataformas de gestión de proyectos: herramientas como Trello, Miro o Asana se utilizan para organizar los módulos de formación, asignar tareas específicas a los intérpretes y supervisar su progreso. Esto garantiza que todos los participantes completen los módulos esenciales en el tiempo previsto.
- Glosarios colaborativos en línea: recursos como Google Sheets o Crowdin permiten a los intérpretes compartir y actualizar en tiempo real términos específicos que pueden surgir en las llamadas. Esta

práctica no solo refuerza el aprendizaje individual, sino que también estandariza el uso de terminología en todo el equipo.

- Inteligencia artificial: la IA es una herramienta clave en la formación urgente. A través de plataformas basadas en *machine learning*, como ChatGPT, se generan escenarios simulados y se ofrecen respuestas automatizadas para entrenar a los intérpretes en el manejo de situaciones complejas. Además, la IA puede analizar el desempeño de los intérpretes durante las simulaciones, proporcionando retroalimentación detallada sobre áreas de mejora.

Formación colaborativa y práctica inmediata

La colaboración es un principio rector en la formación urgente. Los intérpretes son agrupados en equipos que trabajan conjuntamente para resolver casos prácticos, compartiendo conocimientos y estrategias. Este enfoque no solo acelera el aprendizaje, sino que también fomenta un sentido de comunidad y pertenencia entre los intérpretes, algo fundamental en contextos de alta exigencia.

Por otro lado, se priorizan las actividades prácticas que reflejan situaciones reales. Las simulaciones y *role-plays* son el núcleo de este enfoque, permitiendo a los intérpretes practicar habilidades clave bajo la supervisión de formadores experimentados. Además, se incorporan evaluaciones formativas, como pruebas rápidas de interpretación y ejercicios de reformulación, para garantizar que los intérpretes adquieren las competencias necesarias antes de comenzar a trabajar.

Evaluación continua y actualización constante

Finalmente, la formación urgente incluye mecanismos de evaluación continua para medir el progreso de los intérpretes y detectar áreas que requieren refuerzo. Estas evaluaciones se llevan a cabo mediante cuestionarios en línea, análisis de llamadas y retroalimentación de supervisores. Asimismo, los módulos formativos son revisados y actualizados regularmente para incorporar las últimas tendencias y herramientas disponibles en el ámbito de la interpretación telefónica.

Evaluación ética y emocional

Un aspecto distintivo del sistema de evaluación en Dualia es su enfoque en los aspectos éticos y emocionales del trabajo de interpretación telefónica. Dado que los intérpretes a menudo enfrentan situaciones emocionalmente intensas, como llamadas relacionadas con violencia de género, suicidio o crisis humanitarias, es fundamental evaluar su capacidad para manejar estas situaciones de manera profesional y sin comprometer su bienestar emocional.

En este sentido, Dualia organiza sesiones de evaluación grupal, en las que los intérpretes analizan casos complejos y discuten las implicaciones éticas de sus decisiones. Estas sesiones no solo fortalecen sus habilidades éticas, sino que también promueven el apoyo mutuo y la resiliencia emocional entre los intérpretes. Asimismo, se realizan encuestas de bienestar emocional y sesiones de coaching individualizado para identificar posibles problemas y proporcionar apoyo a los intérpretes que lo necesiten.

5. Uso de la técnica del Incidente Crítico en la evaluación urgente de la calidad

Desde el año 2020, el responsable de Calidad de la Interpretación de Dualia cursa un doctorado en la Universidad de Alcalá y desarrolla en su tesis doctoral una metodología para medir la calidad de la interpretación telefónica basada en la Técnica del Incidente Crítico (TIC) de Flanagan (1954). Actualmente la TIC está implantada en la empresa y se utiliza para observar el desempeño profesional de los intérpretes. Estas observaciones se pueden llevar a cabo mediante escuchas en tiempo real de las llamadas interpretadas (más habitual cuando se necesita una confirmación urgente de la calidad del servicio, pues permite detectar anomalías en el momento en el que se producen), a través de encuestas a los intérpretes y usuarios del servicio, o a través de entrevistas grupales en grupos focales que la empresa ha bautizado con el término *Ezagutuz*, que en euskera hace alusión al hecho de reunirse para conocerse mejor y que se celebran cada tres meses, a menos que una situación extraordinaria requiera acortar la periodicidad. La TIC permite al Departamento de Calidad encontrar fallas en la calidad de los intérpretes identificando anomalías en su comportamiento, categorizándolas y proponiendo mejoras para su subsanación rápida.

6. Conclusiones

El presente artículo ha explorado las necesidades, desafíos y soluciones asociadas con la formación urgente de intérpretes telefónicos en el contexto de los servicios públicos de España. En un entorno donde las barreras lingüísticas pueden representar un obstáculo significativo para el acceso equitativo a servicios esenciales, el papel de los intérpretes telefónicos resulta crucial. Esta modalidad, caracterizada por su inmediatez y flexibilidad, se enfrenta a un escenario complejo en el que convergen demandas técnicas, éticas y emocionales que requieren soluciones formativas rápidas y eficaces.

Una de las principales conclusiones es la importancia de establecer sistemas de formación adaptados a las particularidades de los intérpretes telefónicos, especialmente aquellos que no cuentan con formación reglada en traducción o interpretación. Los modelos de reclutamiento y cribado desarrollados por Dualia Teletraducciones ofrecen un ejemplo de cómo las estrategias tecnológicas y humanas pueden combinarse

para garantizar la inclusión de perfiles diversos y, al mismo tiempo, asegurar la calidad del servicio. El uso de plataformas digitales, la colaboración con asociaciones y embajadas, y la integración de inteligencia artificial para el análisis de candidatos han demostrado ser herramientas efectivas para optimizar estos procesos en contextos de urgencia.

Se destaca la idoneidad de que las empresas (u otro tipo de organismos que ofrezcan interpretación telefónica en contextos de urgencias) diseñen programas de formación urgente. La implementación de módulos breves y específicos, combinados con herramientas tecnológicas avanzadas, permite dotar a los intérpretes de las competencias necesarias en un tiempo récord. La incorporación de simulaciones prácticas, *role-plays* y retroalimentación inmediata, junto con el uso de plataformas como un aula, ha demostrado, en el caso que aquí se ha explicado, ser una estrategia eficaz para abordar tanto las necesidades técnicas como las demandas éticas y emocionales del trabajo. Asimismo, el enfoque en la formación colaborativa resalta la importancia de fomentar una comunidad de aprendizaje donde los intérpretes puedan compartir conocimientos, resolver problemas y apoyarse mutuamente.

Se subraya la relevancia de la evaluación y el seguimiento continuos como mecanismos para garantizar la calidad del servicio a los usuarios y el desarrollo profesional de los intérpretes. La integración de metodologías como la Técnica del Incidente Crítico, junto con el análisis automatizado basado en inteligencia artificial, ofrece un modelo robusto para identificar y subsanar deficiencias en el desempeño. Este enfoque no solo asegura la mejora constante de las competencias individuales, sino que también contribuye a la sostenibilidad y excelencia del servicio en su conjunto.

Por último, cabe destacar que la formación de intérpretes telefónicos no puede limitarse al ámbito técnico. La gestión emocional y el cuidado de la salud mental son componentes esenciales de cualquier programa formativo en este ámbito, dada la naturaleza intensiva y a menudo emocionalmente cargada del trabajo. Las iniciativas orientadas a la resiliencia emocional, la prevención del *burnout* y el manejo de la fatiga por empatía no solo protegen el bienestar de los intérpretes, sino que también potencian su capacidad para ofrecer un servicio de alta calidad en situaciones de alta exigencia.

En conclusión, un modelo de formación urgente para intérpretes telefónicos como el desarrollado por Dualia representa una respuesta innovadora y efectiva a las necesidades de un sector en constante evolución y que requiere acciones inmediatas. Este modelo, que combina tecnología, formación personalizada y un enfoque ético y emocional, puede servir como referencia para otras organizaciones que enfrentan desafíos similares. Sin embargo, el constante desarrollo de nuevas tecnologías y las dinámicas cambiantes de los contextos migratorios y sociales requieren una actualización continua de los enfoques formativos para garantizar que los intérpretes telefónicos estén siempre preparados para responder a las necesidades del presente y del futuro.

Referencias

- Amato, Amalia A. M. (2018). Telephone Interpreting-Challenges and Solutions: Some Paradigmatic Examples. In *Handbook of Remote Interpreting-SHIFT in Orality* (pp. 79-101). AMS Acta. https://cris.unibo.it/retrieve/e1dcb336-7fc4-7715-e053-1705fe0a6cc9/Amato_2020_Interpreting%20on%20the%20phone%20interpreter%e2%80%99s%20participation%20in%20healthcare_inTRAlinea%20Contributions.pdf
<http://dx.doi.org/10.6092/unibo/amsacta/5955>
- Chan, Yu-Feng; Alagappan, Kumar; Rella, Joseph; Bentley, Suzanne; Soto-Greene, Marie y Martin, Marcus (2010). Interpreter services in emergency medicine. *The Journal of Emergency Medicine*, 38(2), <https://doi.org/10.1016/j.jemermed.2007.09.045>
- Defranco, Bart (2024). Conference interpreting in AI settings: New skills and ethical challenges. En Gary Massey, Maureen Ehrensberger-Dow y Erik Angelone (Eds.), *Handbook of the Language Industry: Contexts, Resources and Profiles* (473-488). <https://doi.org/10.1515/9783110716047-021>
- Del Pozo Triviño, María Isabel y Campillo Rey, Lucía (2016). La interpretación telefónica y su práctica profesional. Estudio de caso sobre dos empresas proveedoras del servicio en España. *Sendebarr*, 27, 73-95. <https://doi.org/10.30827/sendebarr.v27i0.3921>
- Flanagan, John C. (1954). The critical incident technique. *Psychological Bulletin*, 51, 327-58.
- González Rodríguez, María Jesús (2018). Face-to-face vs telephone-mediated communication-monolingual. En Amalia Amato, Nicoletta Spinolo y María Jesús González Rodríguez (Eds.), *Handbook of Remote Interpreting* (pp. 66-72). SHIFT in Orality Erasmus+ Project. <https://dx.doi.org/10.6092/unibo/amsacta/5955>
- Gracia García, Roberto A. (2002). Telephone interpreting: A review of pros and cons. In *Proceedings of the 43rd Annual Conference* (pp. 195-216). American Translators Association. <https://citeseerx.ist.psu.edu/document?repid=rep1&type=pdf&doi=e0f5d1f5b1425735e05e6a7da2a178cfd95ad475>
- Kelly, Nataly (2008). *Telephone Interpreting. A Comprehensive Guide to the Profession*. Trafford Publishing.
- Lázaro-Gutiérrez, Raquel (2021). Remote (telephone) interpreting in healthcare settings. In Şebnem Susam-Saraeva y Eva Spišáková (Eds.), *The Routledge Handbook of Translation and Health* (pp. 216-231). Routledge. <https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9781003167983-17/remote-telephone-interpreting-healthcare-settings-raquel-l%C3%A1zaro-guti%C3%A9rez>
- Lázaro-Gutiérrez, Raquel; Iglesias-Fernández, Emilia y Cabrera-Méndez, Gabriel (2021). Aspectos éticos de los protocolos de actuación en interpretación telefónica. *Verba Hispanica*, 29(1), 137-156. <https://doi.org/10.4312/VH.29.1.137-156>
- Lázaro-Gutiérrez, Raquel y Cabrera Méndez, Gabriel (2022). An X-ray of the Telephone Interpreting Service during the First Nights of the Refugees' Evacuation from Afghanistan to Spain. *New Voices in Translation*

Studies, 27(1), 37-63. <https://newvoices.arts.chula.ac.th/index.php/en/article/download/492/546> <https://doi.org/10.14456/nvts.2022.21>

Lee, Jieun (2007). Telephone interpreting—seen from the interpreters' perspective. *Interpreting*, 9(2), 231-252. <http://dx.doi.org/10.1075/intp.9.2.05lee>

Ramírez Farfán, Giarelli Brisette y Ríos Valera, Daniela Melina (2024). *Problemas en la interpretación médica telefónica*. [Tesis de grado]. Universidad Cesar Vallejo.

Şahin Er, Özden (2023). A corpus-based study of problems in telephone interpreting. *RumeliDE Dil Ve Edebiyat Araştırmaları Dergisi*(Ö13), 1493-1512. <https://doi.org/10.29000/rumelide.1379380>