

ISSN: 1579-9794

Los sistemas de interpretación remota. ¿Es oro todo lo que reluce?

Remote Interpreting Systems: Is All That Glitters Gold?

MARÍA TERESA ORTEGO ANTÓN
mariateresa.ortego@uva.es
Universidad de Valladolid

SARA FERNÁNDEZ MINGO
sara.fdez.mingo@gmail.com
Universidad de Valladolid

Fecha de recepción: 27/04/2021

Fecha de aceptación: 10/12/2021

Resumen: Los recientes avances en las tecnologías de la interpretación atraen cada vez más la atención de los investigadores y de los profesionales y el auge se ha producido tras las restricciones derivadas de la COVID-19. Aunque tradicionalmente los intérpretes no se han beneficiado de los avances tecnológicos como sí lo han hecho los traductores (Costa *et al.*, 2018), marzo de 2020 supuso un punto de inflexión y, desde entonces, el mercado de la interpretación remota ha experimentado una gran evolución y transformación. Conscientes de que esta nueva forma de interpretación necesita de sistemas, de plataformas y de *software* para que los profesionales puedan llevar a cabo la mediación interlingüística, en este trabajo pretendemos obtener una aproximación de los principales sistemas de interpretación remota disponibles en el mercado desde la perspectiva de los intérpretes profesionales. En consecuencia, a partir de una muestra de sistemas de interpretación remota, basándonos para su selección en el criterio del uso, establecemos los parámetros de análisis para comprobar si estos sistemas se adecuan a las necesidades de los intérpretes profesionales. Evaluamos cada sistema de acuerdo a los parámetros establecidos, contrastamos los resultados y extraemos las conclusiones.

Palabras clave: Interpretación remota, Sistemas de interpretación remota, Tecnologías de la interpretación, Interpretación simultánea, Plataformas de interpretación remota.

Abstract: Recent advances in interpreting technologies are increasingly attracting researchers and practitioners, which has rose after the restrictions from COVID-19. Although interpreters have not traditionally benefited from technological advances compared to translators (Costa *et al.*, 2018), the

remote interpreting market had a turning point in March 2020 and since then, has undergone a major evolution and transformation. In this context, this new way of interpreting needs systems, platforms, and software for professionals to carry out interlinguistic mediation. In this paper, we aim to obtain an approximation of the main remote interpreting systems available from the perspective of professional interpreters. Consequently, from a selection of remote interpreting systems based on the criterion of use, we establish the parameters of analysis to check if these systems meet the needs of professional interpreters. We evaluate each system according to the established parameters, compare the results and draw conclusions.

Keywords: Remote interpreting, Remote interpreting systems, Interpreting technologies, Simultaneous interpreting, Remote interpreting platforms.

INTRODUCCIÓN

Aunque las tecnologías de la interpretación no se han desarrollado a la misma velocidad que las tecnologías de la traducción, la realidad muestra que cada vez es mayor el interés de los investigadores por este campo (Fantinuoli, 2018^a, p. 1). De hecho, en el último lustro hemos sido testigos de grandes avances en la interpretación asistida por ordenador, en la interpretación automática y en la interpretación remota (Corpas Pastor, 2018, pp. 141-142).

La interpretación remota es una forma de interpretación utilizada desde hace muchos años en instituciones supranacionales y en los servicios públicos, especialmente en los ámbitos sanitario y judicial. El término interpretación remota coexiste con otras denominaciones que no siempre son equivalentes, por ejemplo, «interpretación por teléfono», «interpretación de teleconferencias», «interpretación basada en videoconferencias» «interpretación telefónica» (Ruiz Mezcua, 2018a), «interpretación a distancia» (UNE, 2018; Ruiz Mezcua, 2019), «interpretación remota por vídeo» o «interpretación en la nube» (Corpas Pastor, 2018, p. 153). Esta diversidad denominativa no es exclusiva de la lengua española, dado que también se pone de manifiesto en la lengua inglesa y, en consecuencia, coexisten términos que hacen referencia a conceptos próximos entre sí, pero con matices diferenciadores. En este sentido, Brown (2015, p. 352) define la interpretación remota como:

the use of communication technologies to gain access to an interpreter in another room, building, town, city or country. In this setting, a telephone line or videoconference link is used to connect the interpreter to the primary participants, who are together at one site. Remote interpreting by telephone is nowadays called telephone interpreting or over-the-phone interpreting. Remote

interpreting by videoconference is often simply called remote interpreting when it refers to spoken-language interpreting.

Si bien la definición anterior distingue entre dos canales de comunicación, esta no tiene en consideración que los participantes puedan presentar distintas configuraciones, tales como estar en ubicaciones diferentes y conectarse a una misma sesión a través de un ordenador o de un dispositivo móvil. Posteriormente han surgido nuevas definiciones, como la propuesta por Fantinuoli (2018b, p. 164), de carácter más general, que considera que la interpretación remota es una forma de interpretación, es decir, de mediación interlingüística oral, realizada por medio de las tecnologías de la información y la comunicación. Siguiendo el enfoque propuesto por este autor, la interpretación remota se puede dividir en dos categorías atendiendo al medio empleado: «interpretación por videoconferencia», que puede definirse como «the type of remote interpreting that is performed through a video device [...]» (Ruiz Mezcua, 2019, p. 246) e interpretación telefónica, es decir, «the mode of interpretation where the service is offer over the phone» (Ruiz Mezcua, 2019, p. 248).

Una vez definida la interpretación remota, esta puede utilizarse en tres modalidades, como apuntan Vigier-Moreno y Lázaro Gutiérrez (2019, p. 142):

Interpretación bilateral (en la que el intérprete interviene tras los parlamentos de los usuarios, generalmente breves), que es la más frecuente;

Interpretación simultánea (en la que el intérprete va transfiriendo a la otra lengua el discurso pronunciado por el orador original a la vez que lo emite);

Interpretación consecutiva (en la que el intérprete reproduce, a partir de sus notas, el discurso que ha pronunciado el orador original una vez que este ha incluido su intervención).

Aunque puede parecer que la interpretación remota comparte con otras modalidades de interpretación muchas destrezas y habilidades, por ejemplo, la competencia interlingüística y las habilidades de oratoria; asimismo, los intérpretes que trabajan en entornos remotos deben poseer una serie de competencias específicas para las que, por lo general, no están preparados con la formación universitaria de las titulaciones actuales en España (Ruiz Mezcua, 2018b, p. 14).

De hecho, la interpretación remota requiere, entre otras competencias, como señalan Vigier-Moreno y Lázaro Gutiérrez (2019, pp. 142-143), que los intérpretes sean capaces de realizar el trasvase

interlingüístico sin estar físicamente presentes en la interacción, así como tener un alto grado de competencia tecnológica para desenvolverse adecuadamente con los sistemas de interpretación remota, conocer los protocolos que se deben seguir con cada cliente, estipular las condiciones laborales y gestionar el estrés y el impacto emocional.

A las habilidades específicas González Rodríguez (2018) añade tres tipos de recomendaciones. La primera de ellas hace referencia a los requisitos técnicos: una buena conexión a Internet con cobertura en todo momento y estable, un buen equipo con excelente calidad de sonido en el que no se produzcan caídas de la red o de la imagen y, lo que es especialmente importante, que el resto de los participantes cuente con buenas cámaras, pantallas y micrófonos. En este sentido, lo ideal es probar los equipos y las conexiones antes de la sesión, así como contar con un servicio de soporte técnico durante la sesión por si surgieran problemas.

La segunda recomendación está relacionada con la organización y distribución de los participantes, que debe realizarse adecuadamente y enviar por adelantado la información y la documentación necesaria a los intérpretes. Además, la situación ideal contemplaría que los intérpretes pudieran reunirse previamente con los participantes para resolver dudas.

La última recomendación aborda la necesidad de contar con un moderador de la sesión, que debería ser uno de los participantes. Su función es presentar a los participantes antes de que comience la interacción, organizar el flujo de las intervenciones y especificar tanto la posición como la visibilidad del intérprete.

Aparte de estas recomendaciones, no podemos olvidar que el intérprete es el facilitador de la comunicación, así que debe ser ecuaníme, desarrollar empatía comunicativa con todos los participantes y prestar especial atención no solo a lo que se dice, sino también a cómo se dice en este modo tan complejo y fascinante, dado que son los propietarios del discurso oral, que es la herramienta de trabajo más valiosa.

En la misma línea que González Rodríguez (2018) se presentan las directrices de la Asociación Internacional de Intérpretes de Conferencias (AIIC por sus siglas en inglés) (2020a, 2020b), en las que se fija el marco de referencia en el que debe desarrollarse la prestación de este tipo de servicios. Estas directrices pretenden normalizar los requisitos mínimos para que los intérpretes puedan prestar con garantías el servicio y también ofrecen una selección de buenas prácticas. De hecho, incluyen aspectos relacionados con la ubicación de los intérpretes, la disponibilidad de un técnico especializado, los equipos y el mobiliario, el acceso a los documentos relevantes, la confidencialidad y la protección de datos, los

datos personales, la información sobre el congreso, los procesos de grabación y *streaming*, la intercomunicación, las pantallas y los requisitos técnicos necesarios para la interpretación de conferencias.

Puesto que la interpretación remota ha llegado para quedarse tras la nueva situación generada por la COVID-19, que se caracteriza por el distanciamiento social y la prohibición de celebración de eventos multitudinarios, los intérpretes, para prestar sus servicios en un entorno virtual, necesitan sistemas de interpretación remota. En consecuencia, en este trabajo pretendemos obtener una aproximación a los principales sistemas de interpretación remota disponibles en el mercado desde la perspectiva de los intérpretes profesionales. Describiremos qué son los sistemas de interpretación simultánea y, basándonos en la literatura precedente, seleccionaremos la muestra de análisis, formada por cinco sistemas de interpretación remota, estableceremos los parámetros de análisis teniendo en cuenta las necesidades de los intérpretes que desarrollan su actividad a través de videoconferencia y aplicaremos dichos parámetros a la muestra de análisis para comprobar, en última instancia, si las características de los sistemas de interpretación remota actuales se adecuan a las necesidades de los intérpretes profesionales.

1. LOS SISTEMAS DE INTERPRETACIÓN REMOTA

La nueva generación de sistemas de interpretación basados en la web comprende una serie de herramientas y tecnologías que han hecho posible la virtualización y la hibridación de los servicios de interpretación (Corpas Pastor, 2018, p. 154). En este sentido, los sistemas de interpretación remota, también conocidos como plataformas de interpretación remota o *software* de interpretación remota, han reducido a un mínimo el equipo necesario, puesto que con un ordenador, una conexión fiable a Internet, una cámara conectada y unos auriculares con micrófono se puede desarrollar la interpretación.

Aunque para los usuarios cada vez es más fácil el uso de los sistemas de interpretación remota, la realidad es que el desarrollo de estos sistemas es complejo y requiere de dos componentes, como indica Corpas Pastor (2018, p. 154):

- Un sistema de gestión de la interpretación, diseñado para programar y gestionar los proyectos de interpretación, como el extinto Linguali.

- Una plataforma proveedora de la interpretación diseñada para apoyar la entrega de los servicios de lengua oral, como Boostlingo¹, TikkTalk², etc.

Hoy en día, las empresas ofrecen soluciones de *software* que combinan ambos componentes en una única plataforma. Por tanto, los sistemas de interpretación simultánea remota pueden definirse como:

virtual environment that manages the processing of audio and video signals during the transmission of information from speakers or signers to interpreters and hence to an audience in simultaneous interpreting [...] Other equipment necessary in simultaneous interpreting, such as interpreter interfaces, microphones, headphones and cameras, attach to the simultaneous interpreting delivery platform (ISO, 2020).

Estos sistemas pueden tener el formato de *software* por el que los intérpretes autónomos pagan según el uso que hagan de la herramienta o, también, el propio sistema se convierte en proveedor de servicios lingüísticos, puesto que proporciona al cliente un intérprete. En consecuencia, la plataforma se encarga de solicitar, gestionar y ofrecer los servicios de interpretación remota por videoconferencia, como señalan Cabrera Méndez *et al.* (2018, p. 54), ya sea mediante cita previa, es decir, el proveedor del servicio selecciona al profesional en función de las necesidades del cliente o el cliente escoge a un profesional a partir de la oferta de intérpretes que le ofrece el proveedor. La segunda opción, por llamada directa, sin reservar el intérprete, se utiliza en situaciones de urgencia y, así, el proveedor se asegura de que tiene intérpretes disponibles en cualquier momento del día y de la semana.

Una vez definidos los sistemas de interpretación simultánea remota y su funcionalidad, procedemos a describir la metodología que vamos a utilizar para analizar dichos sistemas.

2. METODOLOGÍA DE ANÁLISIS

La metodología consta de dos partes, en la primera de ellas abordamos la selección de la muestra de análisis y, en la segunda, describimos y justificamos los parámetros que aplicaremos para analizar dichos sistemas de interpretación remota, que se llevará a cabo extrayendo la información de las páginas web de los distintos sistemas que forman la muestra de análisis y realizando, a continuación, una prueba de uso.

¹ <https://boostlingo.com/> (Consulta: 23 de abril de 2021).

² <https://my.tikktalk.com/nb/no> (Consulta: 23 de abril de 2021).

2.1. Selección de la muestra de análisis

Ante la multitud de sistemas de interpretación remota disponibles en el mercado, hemos acotado la selección a cinco sistemas basándonos en el criterio de uso, es decir, los sistemas de interpretación remota que constituyen la muestra de análisis de este estudio se caracterizan por ser los más utilizados por las empresas proveedoras de servicios lingüísticos a la vista de los resultados obtenidos por Event Manager (2017), Werderitsch (2017), Hickey (2020), Dranch (2020) y Gow (2020):

- KUDO³ es tanto una plataforma de videoconferencias como un sistema de interpretación simultánea remota. Por ello, en caso de un evento *online*, KUDO no necesita ningún programa externo adicional (como pueden ser Zoom, Skype, etc.). Además, KUDO, entre otras funciones, permite compartir la pantalla, cargar documentos, enviar mensajes en el chat (para los participantes en el evento) y realizar encuestas.
- Interprefy⁴ es una plataforma de videoconferencias y un sistema de interpretación remota. Los eventos en línea pueden celebrarse directamente en la plataforma Interprefy o utilizando otras plataformas. En este caso, Interprefy se conecta a estos programas para poder llevar a cabo el proceso de interpretación.
- VOICEBOXER⁵ es un sistema de interpretación remota que hace posible llevar a cabo interpretaciones remotas sin necesidad de usar otro programa externo, si bien también se puede utilizar con otras plataformas.
- Interactio⁶ también comparte con los anteriores sistemas la característica de ser una plataforma de videoconferencias así como un sistema de interpretación simultánea. Al igual que KUDO, Interactio permite compartir pantalla, subir documentos en línea, enviar mensajes en el chat (para los participantes en el evento) y realizar encuestas.
- Zoom⁷ es una plataforma de videoconferencias que, desde hace algún tiempo, ofrece la función de interpretación. Dicha función se encuentra disponible en el plan Pro con la opción «Añadir Video Webinars», que ofrece nueve canales de

³ <https://kudoway.com/?lang=es> (Consulta: 27/04/2021).

⁴ <https://www.interprefy.com/> (Consulta: 27/04/2021).

⁵ <https://voiceboxer.com/> (Consulta: 27/04/2021).

⁶ <https://www.interactio.io/> (Consulta: 27/04/2021).

⁷ <https://zoom.us/> (Consulta: 27/04/2021).

idiomas. El anfitrión de la conferencia puede habilitar esta función y asignar un intérprete. De este modo, crea un canal de audio adicional y los oyentes pueden seleccionar el idioma o canal que desean escuchar.

2.2. *Parámetros de análisis*

Basándonos en la literatura precedente sobre interpretación remota y, más específicamente, en el listado de criterios de la Asociación de Traductores Estadounidenses (ATA por sus siglas en inglés) (Flerov, 2015), en los resultados de la encuesta de Jiménez Serrano (2019), en los resultados de la evaluación de la Dirección General de Interpretación (Comisión Europea, 2019), en el estudio de Guindal (2020) y en el artículo titulado *How to choose your VIT provider* (Karandysovsky, 2021), fijamos los parámetros de análisis, que exponemos a continuación:

1. Si se trata únicamente de un sistema de interpretación remota o si también cuenta con una plataforma de videoconferencias. Ciertos sistemas de interpretación remota necesitan conectarse a otro programa que desempeña un papel de intermediario.
2. Si existe soporte técnico y el tiempo que dicho soporte técnico tarda en facilitar una respuesta al usuario.
3. Si es posible realizar diferentes funciones como compartir pantalla, subir documentos o escribir un mensaje en el chat.
4. Si dispone de uno o dos modelos de interfaz (para los participantes y para los intérpretes).
5. Si se ofrece la posibilidad de interpretación por relé.
6. Si permite dar paso al otro intérprete de manera sencilla.
7. Si existe la posibilidad de escuchar tanto el discurso original como al compañero intérprete a la vez.
8. Si existen requisitos técnicos mínimos para el correcto funcionamiento del *software*.
9. Si se puede acceder al control de mandos en cabina.
10. Si disponen de aplicación móvil para los intérpretes.
11. Si el precio varía por horas o días.
12. Si la plataforma realiza algún tipo de control para asegurar la calidad de sus intérpretes

Una vez establecidos los criterios y acotada la muestra, procedemos a analizar cada *software*.

3. ANÁLISIS Y RESULTADOS

En este apartado ofrecemos la evaluación individual de en cada uno de los sistemas de interpretación remota seleccionados para, a continuación, realizar una comparativa entre ellos.

3.1. *KUDO*

Dispone como principal característica de una interfaz (diferente a la proporcionada para el usuario) muy completa para el intérprete. En ella podemos encontrar las siguientes funciones: una opción para denominar la reunión, un acceso directo al panel de control, un desplegable para visualizar los eventos, un acceso directo a los diferentes perfiles de los usuarios, la posibilidad de que el intérprete configure el canal de salida (la lengua en la que el discurso es retransmitido), la opción de indicar la lengua de la interpretación que se desea escuchar cuando el profesional active el micrófono, la configuración y la selección del idioma entrante, y la posibilidad de selección de las pestañas de entrada del vídeo, es decir, visualizar al ponente en directo o una presentación. Además, también incluye varias opciones de diseño, por ejemplo, la selección de galería o vista única, iconos en miniatura que indican que los altavoces están activos y un botón para activar o desactivar el micrófono (cuando aparece una luz roja indica que estamos en directo y, por el contrario, cuando la luz es verde significa que estamos silenciados). También podemos indicar que un canal se encuentra ocupado, es decir, otro intérprete podrá darse cuenta de que en ese canal ya se encuentra un profesional trabajando al visualizar una luz azul. Otra función de máxima utilidad es el botón de silencio momentáneo en el caso de que podamos prever algún pequeño sonido que interfiera en nuestra interpretación, como, por ejemplo, la tos. A todas las funciones anteriores de la interfaz del intérprete se le suman la posibilidad de controlar el volumen de entrada y salida, el paso de la interpretación a otro compañero, una pestaña para entrar al chat, el acceso a los resultados de las encuestas realizadas por el orador, la descarga de los documentos subidos durante la ponencia, el acceso a la lista de oradores que han solicitado la palabra y la selección del idioma de la interfaz. También dispone de una opción para crear atajos de las diferentes funciones.

Por otro lado, *KUDO* permite simultanear varios flujos de vídeo y la posibilidad de alternar entre ellos. En la parte superior derecha se mostrarán los diferentes canales de audio entrante y saliente, que se corresponderán con las lenguas de trabajo de los intérpretes. También ofrece la función de traspaso que, como señala Fedorenkova (2020), es una de las características más interesantes y, a su vez, complejas. De hecho, el traspaso puede iniciarlo tanto el intérprete que se encuentra activo como el

intérprete pasivo que se encuentra descansando. Para iniciarlo es necesario pulsar el botón azul que se localiza a la izquierda del botón del micrófono, aparece un mensaje de solicitud enviada y el programa está la espera de recibir la confirmación del otro intérprete, que se indica mediante una cuenta atrás de 15 segundos. Una vez confirmado el traspaso, se produce otra cuenta atrás de 60 segundos en la que el intérprete activo se prepara para elegir el momento idóneo para realizar el cambio y pulsa el botón Go cuando lo considere. En ese momento el intérprete pasivo deberá encender su micrófono y comenzar a interpretar.

No obstante, KUDO presenta también ciertas deficiencias, como la imposibilidad de escuchar al orador y al intérprete a la vez, aunque en la página web reconocen que este problema será resuelto próximamente.

En relación con el parámetro de respuesta del soporte técnico y la calidad de la comunicación, KUDO se caracteriza por facilitar siempre una rápida respuesta ante las incidencias que puedan surgir. Además, el proceso de comunicación con los intérpretes para su posterior incorporación está muy bien estructurado, con tutoriales y un manual en la página web donde se explica detalladamente el funcionamiento del sistema. Posteriormente, los intérpretes pueden completar su perfil y empezar a trabajar con sus clientes.

Por lo que respecta a los requisitos técnicos, KUDO recomienda que el intérprete cuente con un equipo que reúna, al menos, las siguientes características:

- Un ordenador con 8 GB de memoria RAM, un procesador i7 Intel Core, una pantalla de 15 pulgadas y un ratón inalámbrico.
- Una tarjeta gráfica y de sonido dedicada (es decir, no está integrada de fábrica en el ordenador).
- Un monitor adicional LCD de mínimo 20 pulgadas.
- Dos auriculares profesionales (uno de ellos de reserva). KUDO recomienda el modelo KOSS CS300 y el modelo Logitech H540.
- Un dispositivo APC Smart IPC como respaldo en caso de que haya un corte en el suministro eléctrico.
- Emplear el navegador Firefox o Google Chrome.
- Conexión por cable en todos los ordenadores de los intérpretes.
- Velocidad mínima de carga y descarga de 5 Mbps.

También existe una aplicación móvil, pero esta solo puede emplearse en la sesión con el rol de participante, así que no resulta de utilidad para los intérpretes.

3.2. *Interprefy*

La interfaz de Interprefy para los intérpretes es más sencilla que la de KUDO, aunque también dispone de muchas funciones y comandos. En el panel superior se pueden configurar las lenguas entrantes y salientes. La lengua saliente siempre hace referencia a la lengua meta. En la parte lateral derecha aparecen los comandos para encender o apagar el micrófono: en rojo cuando se encuentra encendido y en gris cuando esté silenciado. Al igual que en KUDO, existe un botón para silenciar momentáneamente la retransmisión si algún ruido interfiere en la sesión. También dispone de un chat exclusivo para los intérpretes y moderadores aparte del común para todos los participantes.

La función de traspaso también está presente en esta plataforma. Podemos acceder a ella en la esquina superior derecha pulsando el botón «ahora», en ese momento aparecerán unas ventanas emergentes en la que tanto los intérpretes activos como los pasivos deben pulsar el botón de aceptar para que el traspaso se produzca.

Además, Interprefy permite escuchar simultáneamente al orador y al intérprete y, además, ajustar el volumen de cada canal, una función que KUDO no tiene habilitada. Esta última opción es muy útil para el intérprete pasivo, que puede escuchar cómo está interpretando el compañero y, a la vez, seguir el discurso original por si se pudiera detectar algún problema lingüístico.

El servicio técnico ofrece respuesta en el mismo día, y normalmente, no suele superar la hora de espera. Además, este mismo servicio técnico es el encargado de incluir a un nuevo intérprete en la plataforma. En primer lugar, hay que superar una entrevista por Skype y, una vez superada dicha entrevista, dicho servicio proporciona un listado con los requisitos técnicos que se deben cumplir para que la plataforma funcione correctamente:

- Un ordenador portátil de 4GB de memoria RAM con un procesador i5 Intel Core.
- Sistema operativo Windows 10 o superior, y en el caso de trabajar con Mac OSX, tener actualizado el ordenador con el último sistema operativo.
- Un segundo ordenador o una tableta.

- Conexión a internet por cable y una velocidad mínima de descarga de 8 Mbps. La velocidad mínima de carga se establece en 4 Mbps.
- Navegador Google Chrome y del *software* Team Viewer.
- Un micrófono de calidad profesional; recomiendan el modelo Yeti Nano.
- Auriculares de calidad profesional con cancelación de ruido; recomendando el modelo Sennheiser HD200 Pro y Sennheiser Earbuds SX 3.00.

Interprefy cuenta con una aplicación para dispositivos móviles destinada a los intérpretes que se encuentren en situaciones de emergencia excepcionales, aunque las funcionalidades son mucho más simples que las ofrecidas en la versión de ordenador.

3.3. VOICEBOXER

VOICEBOXER tiene de una interfaz para los intérpretes muy sencilla e intuitiva. Dispone de dos canales de vídeo; en la pantalla se muestran las diapositivas de la presentación en grande y, en menor tamaño a la derecha, una ventana de vídeo con el ponente. En la parte inferior se encuentran los botones para seleccionar los idiomas entrantes y salientes de los canales, azul y rojo respectivamente. En el lado izquierdo existe un panel de control donde se puede accionar el botón de silencio, manejar los controles de cabina cuando se trabaja por parejas y la función de traspaso. Como en Interprefy, el intérprete activo envía una solicitud y el intérprete que se encuentra descansando confirma la solicitud y comienza su turno.

También cabe destacar la interfaz del usuario que, de manera similar a Interprefy, muestra un diseño muy sencillo. Los participantes ven en un tamaño superior la ventana de la presentación y, además, dependiendo de la lengua que hayan elegido en la parte inferior de la interfaz, podrán obtener dicha presentación traducida a su lengua. En la parte izquierda encontramos diferentes herramientas, tales como la lista de moderadores y asistentes, la función de compartir pantalla y los ajustes de la cámara de vídeo. Debajo de la ventana de vídeo en la que se muestra al orador se encuentra un chat en el que pueden conversar todos los participantes. A su vez existe la posibilidad de la traducción automática de estos mensajes, herramienta muy útil en reuniones internacionales.

VOICEBOXER presenta funciones novedosas y exclusivas que otros sistemas de interpretación remota no incluyen. En el lado izquierdo de la pantalla el intérprete puede observar el panel de control, donde se observa un botón de ralentización (un mero recordatorio) que indicará al orador la

necesidad de reducir la velocidad de su discurso en el caso de ser pulsado. La plataforma también nos permite escuchar al orador y al interlocutor a la vez, ajustando el volumen. Debajo de la pestaña de vídeo aparecen diferentes chats: uno general para todos los intérpretes, un segundo para estos y el moderador de la reunión y, en tercer lugar, uno común para todos los participantes.

Respecto al soporte técnico, aseguran una respuesta en las 24 horas posteriores al envío de la incidencia. Sin embargo, es difícil encontrar una dirección para ponerse en contacto con la empresa.

VOICEBOXER no exige unos requisitos técnicos más allá de una conexión de alta velocidad a Internet, la recomendación de uso de unos auriculares profesionales y el empleo del navegador Google Chrome. Además, por ahora no existe ninguna aplicación móvil ni para los intérpretes ni para los usuarios.

3.4. *Interactio*

Interactio cuenta con una completa interfaz para el intérprete. Desde ella podremos seleccionar el canal de vídeo que se vaya a interpretar, seleccionar la lengua de entrada e indicar la lengua de salida. Además, como en KUDO, Interprefy y VOICEBOXER, podremos enviar mensajes por un chat en el que solo se encontrarán los intérpretes y el moderador. La interfaz mostrará qué dispositivos de audio entrante y saliente se están utilizando (micrófono y auriculares). Asimismo, Interactio sí que permite la opción de activar o desactivar el micrófono, en caso de que el intérprete así lo requiriera y, a su vez, la opción de pulsar el botón de silencio momentáneo que ya hemos observado que existe en otros sistemas de interpretación remota. En la pantalla de los intérpretes detectamos que, por defecto, son dos los canales de audio, uno entrante, a la izquierda, y otro saliente, a la derecha, aunque el profesional puede cambiar la configuración.

Al igual que en los anteriores sistemas de interpretación remota, Interactio también dispone de la función de traspaso. En la parte derecha se encuentra un botón para activar esta función. Al pulsarlo, el intérprete activo envía una notificación en el panel central al intérprete pasivo. El siguiente paso será que el primer profesional desactive su micrófono y el segundo tome el relevo. Sin embargo, la función de escuchar simultáneamente al orador y al intérprete no está habilitada en Interactio.

Por otro lado, la respuesta a cualquier duda o sugerencia suele rondar los dos días de espera. No obstante, después de abonar el precio por uso, la empresa responsable de Interactio ofrece un curso de formación

en el que informan de los requisitos técnicos necesarios, que son muy básicos:

- Conexión a internet por cable (Ethernet).
- Ancho de banda de carga y descarga debe ser igual o superior a 10 Mbps.
- Navegador Google Chrome.
- Auriculares profesionales.

Por último, nos gustaría mencionar que todavía no existe una aplicación móvil de Interactio, aunque está desarrollándose y podrá usarse tanto por los usuarios como por los intérpretes.

3.5. Zoom

Zoom no es un sistema de interpretación remota en sí. Sin embargo, desde hace poco tiempo ofrece una nueva función dentro de su plan de pago para la interpretación remota. En ella el moderador puede habilitar un total de nueve canales de idiomas, asignar un intérprete y, así, crear un canal de audio adicional. Cuando el participante entra en el enlace de la reunión, deberá indicar en que idioma quiere escuchar al ponente. La interfaz es la misma para todos los usuarios o participantes.

A diferencia del resto de sistemas de interpretación remota analizados, Zoom carece de la opción de retransmisión. Los intérpretes no pueden oírse entre ellos y esto puede complicar enormemente el proceso de relevo. Para poder escucharse entre sí tendrán que habilitar otro canal externo y, de esta manera, asegurar el correcto traspaso lingüístico. Otra opción sería conectarse a la misma llamada de Zoom con otro dispositivo.

Por otro lado, Zoom no indica en ningún apartado de su página web los requisitos técnicos para que la opción de interpretación funcione correctamente. Tampoco dispone de un servicio técnico que nos pueda asistir en caso de fallo de la plataforma, aunque sí permite enviar una solicitud, pero la respuesta tiende a demorarse demasiado tiempo.

Por último, Zoom dispone de aplicación móvil que pueden usar tanto los participantes como el intérprete para llevar a cabo la mediación lingüística.

Una vez analizados los sistemas de interpretación remota, procedemos a comparar los resultados.

3.6. Comparativa de resultados

En primer lugar, vamos a mostrar una tabla comparativa a modo de resumen de las principales diferencias y semejanzas entre los mismos.

| Características | KUDO | Interprefy | VOICEBOXER | Interactio | Zoom |
|--|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------------|
| RSI y plataforma de videoconferencia | Sí | Sí | Sí | Sí | No |
| Soporte técnico y tiempo de respuesta de la plataforma | Sí 1 día | Sí 1 hora | Sí 1 día | Sí 2 días | Si 1 semana |
| Posibilidad de compartir pantalla | Sí | Sí | Sí | No | Sí |
| Dispone de una interfaz propia para los intérpretes | Sí | Sí | Sí | Sí | No |
| Posibilidad de interpretación por relé | Sí | Sí | Sí | Sí | No |
| Posibilidad de dar paso a otro intérprete | Sí | Sí | Sí | Sí | No |
| Opción para escuchar el discurso original y al intérprete a la vez | No | Sí | Sí | No | No |
| Acceso al control de mandos en cabina | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí |
| Aplicación móvil | No | Sí | No | No | Sí |
| Precio por hora | 470 USD | 200 USD | 250 USD | 495 USD | 54.99 USD |
| Precio por día | 2225 USD | 1600 USD | 1000 USD | 850 USD | 54.99 USD |

| | | | | | |
|------------------|----|----|----|----|----|
| Formación previa | Sí | Sí | Sí | Sí | No |
|------------------|----|----|----|----|----|

Tabla 1. Comparativa de los sistemas de interpretación remota.

De acuerdo con los datos mostrados en la Tabla 1, a excepción de ZOOM, los sistemas de la muestra se corresponden con plataformas de videoconferencia y, además, son sistemas de interpretación remota.

Atendiendo al siguiente parámetro de evaluación, el relativo al soporte técnico, observamos que ocurre exactamente lo mismo que en el anterior parámetro, es decir, todos los sistemas de interpretación simultánea analizados disponen de un soporte técnico a disposición de los usuarios. La demora en obtener una respuesta del servicio de atención al cliente varía considerablemente en cada uno de ellos, por ejemplo, una hora en Interprefy, un día en KUDO y VOICEBOXER, dos días en Interactio o una semana en ZOOM.

Por lo que respecta a la tercera característica, en todos exceptuando Interactio se ofrece la posibilidad de compartir pantalla mientras se interpreta.

Asimismo, todos los sistemas de interpretación remota excepto ZOOM cuentan con una interfaz propia para los intérpretes. En dicha interfaz estos disponen de un control de mandos para llevar a cabo las diferentes funciones de la interpretación. De hecho, KUDO, Interprefy, VOICEBOXER y Interactio ofrecen la posibilidad de realizar interpretaciones por relé y pueden dar paso a otro intérprete de manera sencilla.

El siguiente parámetro que se debe tener en cuenta por su trascendencia para el correcto desarrollo de la interpretación es la posibilidad de escuchar simultáneamente tanto al orador como al intérprete, para así, seguir el discurso en su totalidad. Esta característica únicamente la ofrecen Interprefy y VOICEBOXER.

Por otro lado, ZOOM y VOICEBOXER no especifican en sus páginas oficiales que sean necesarios requisitos técnicos para el uso del *software*. Además, solo Interprefy y ZOOM disponen de una aplicación para que los intérpretes puedan conectarse desde dispositivos móviles.

En relación con el precio, existe una gran oscilación y diferencias considerables, a saber, ZOOM establece una tarifa mensual y es la más

económica en relación a los sistemas analizados. En el extremo opuesto, KUDO establece la tarifa diaria más alta de todas, que ronda los 1 845 euros, por encima de la competencia, que se sitúa en 1 327 euros de Interprefy, 830 euros de VOICEBOXER y 705 euros de Interactio. Hay que tener en cuenta que algunas de estas tarifas incluyen el uso de la plataforma y también los servicios de interpretación.

Por último, todos los sistemas de interpretación remota disponen de una preparación o una guía de uso de sus plataformas.

Una vez realizada la comparativa de resultados, procedemos a extraer las conclusiones.

CONCLUSIONES

Es innegable que los sistemas de interpretación remota han adquirido mucha relevancia con las nuevas medidas de teletrabajo y la prohibición de actos multitudinarios tras la pandemia de la COVID-19. En este contexto, los intérpretes, como muchos profesionales de otros sectores, se han visto obligados a adaptarse muy rápidamente a la situación y a las nuevas formas de trabajo.

Sin embargo, los sistemas de interpretación remota analizados tienen disfunciones, así que podemos afirmar que no existe actualmente en el mercado el sistema perfecto. En este sentido hemos detectado que todos los sistemas de interpretación remota analizados excepto Zoom disponen de tarifas de coste muy elevado asequibles únicamente para clientes con elevado poder de adquisitivo, lo que dificulta que los profesionales autónomos puedan acceder a estos productos. La consecuencia es que estas herramientas solo están al alcance de las empresas de servicios de interpretación remota, de grandes proveedores de servicios lingüísticos o de aquellos autónomos si son contratados a partir de las plataformas. De este modo, estas empresas se convierten no solo en desarrolladoras de los sistemas de interpretación remota, sino también proveedoras de servicios lingüísticos, lo que puede conducir hacia un oligopolio del sector.

Por otro lado, a pesar de que todos los sistemas analizados tienen fortalezas y debilidades, el sistema de interpretación remota ideal, para adecuarse a las necesidades de los intérpretes profesionales, debería incluir las siguientes funciones: un control de mandos completo, permitir simultáneamente escuchar al orador y al compañero, dar respuesta rápida y eficaz por parte del soporte técnico, ofrecer precios a los que puedan acceder los profesionales autónomos sin el respaldo de una multinacional, disponer de una aplicación móvil que puedan usar los intérpretes en caso

de emergencia, permitir realizar interpretaciones por relé, y por último, simplificar los requisitos técnicos.

En consecuencia, con las características expuestas consideramos que los diferentes desarrolladores de los sistemas de interpretación simultánea deberían mejorar los programas existentes para satisfacer las necesidades de los intérpretes en un mercado que cada vez demanda un mayor número de interpretaciones remotas.

En esta línea, también debería profundizarse en la investigación en interpretación remota, ya sea a través de estudios empíricos, como ya hace más de una década reclamaba Ko (2006), o empleando enfoques orientados al proceso y al producto (Mellinger, 2019, p. 40) para comprobar con datos empíricos el impacto que estas herramientas tienen en el comportamiento cognitivo de los profesionales que se dedican a la interpretación remota.

Por último, nos gustaría enfatizar que, como señalan en sus trabajos Ruiz Mezcua (2019, p. 252) y Prandi (2020), desde las Facultades de Traducción e Interpretación se debería ofrecer formación a los estudiantes en interpretación remota, ya que es un ámbito de trabajo muy novedoso e importante que va a perdurar en nuestra sociedad y, por tanto, se debe dotar a los futuros egresados en Traducción e Interpretación con las competencias y destrezas necesarias en interpretación remota para que puedan satisfacer las necesidades que demandan los proveedores de servicios lingüísticos del siglo XXI.

AGRADECIMIENTOS

Este trabajo se ha desarrollado en el seno de los proyectos de investigación «Adaptación multilingüe y multidominio para la optimización del sistema VIP - VIP II» (ref. PID2020-112818GB-I00, Ministerio de Ciencia e Innovación), «y «MI4ALL: Interpretación Automática Para Todos Mediante una API Basada en Aprendizaje Profundo» (ref. UMA-CEIATECH-04, 2020-2022, Campus de Excelencia Internacional (CEI), Andalucía Tech), ambos coordinados por la Dra. Gloria Corpas Pastor.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AIIC (2020a). Reference Guide to Remote Simultaneous Interpreting. Recuperado de <https://aiic.ch/wp-content/uploads/2020/05/aiic-ch-reference-guide-to-rsi.pdf> (Consulta: 23 de abril de 2021).

AIIC (2020b). AIIC Guidelines for Distance Interpreting (Version 1.0). Recuperado de

[https://aiic.org/document/4418/AIIC%20Guidelines%20for%20Distance%20Interpreting%20\(Versión%201.0\)%20-%20ENG.pdf](https://aiic.org/document/4418/AIIC%20Guidelines%20for%20Distance%20Interpreting%20(Versión%201.0)%20-%20ENG.pdf).

- Braun, S. (2015). Remote interpreting. En H. Mikkelsen y R. Jourdenais (Eds.), *The Routledge Handbook of Interpreting* (pp. 352-353). Londres / Nueva York: Routledge.
- Cabrera Méndez, G., Capiozzo, Enrico y Danese, Lisa (2018). Parties, factors and instrumentalities involved. En A. Amato, N. Spinolo y M. J. González Rodríguez (Eds.), *Handbook of Remote Interpreting* (pp. 53-63). Bologna: SHIFT in Orality Erasmus+ Project.
- Comisión Europea (2019). *Interpreting Platforms. Consolidated test results and analysis*. Recuperado de https://ec.europa.eu/education/knowledge-centre-interpretation/sites/default/files/interpreting_platforms_-_consolidated_test_results_and_analysis_-_def.pdf
- Corpas Pastor, G. (2018). Tools for Interpreters: the Challenges that Lie Ahead. *Current Trends in Translation Teaching and Learning E*, 5, pp. 157 – 182.
- Costa, H., Corpas Pastor, G. e I. Durán Muñoz (2018). Assessing Terminology Management Systems for Interpreters. En G. Corpas Pastor e I. Duran Muñoz (Eds.), *Trends in e-Tools and Resources for Translators and Interpreters* (pp. 57-84). Leiden: Brill.
- Event Manager (2017). *Interprefy: Remote Simultaneous Interpreting for Events of All Sizes*. Recuperado de <https://www.eventmanagerblog.com/interprefy-review> (Consulta: 9 de marzo de 2021).
- Fantinuoli, C. (2018a). Interpreting and technology: The upcoming technological turn. En C. Fantinuoli (Ed.), *Interpreting and Technology. Translation and Multilingual Natural Language Processing 11* (pp. 1-12). Berlin: Language Science Press.
- Fantinuoli, C. (2018b). Computer-assisted interpreting: Challenges and future perspectives. En I. Durán-Muñoz y G. Corpas Pastor (Eds.), *Trends in e-Tools and Resources for Translators and Interpreters* (pp. 153–174). Leiden: Brill / Rodopi.
- Fedorenkova, N. (2020). Six Remote Simultaneous Interpreting Platforms and Zoom. *The ATACHronicle*. Disponible en: <https://www.ata-chronicle.online/featured/six-remote-simultaneous-interpreting-platforms-and-zoom/>.

- Flerov, C. (2015). Remote Simultaneous Interpreting: Options and Standards. American Translators Association. Recuperado de <https://www.ata-divisions.org/ID/remote-simultaneous-interpreting/>
- González Rodríguez, M. J. (2018). Face-to-face vs telephone-mediated communication – monolingual. En A. Amato, N. Spinolo y M. J. González Rodríguez (Eds.), *Handbook of Remote Interpreting* (pp. 66-72). Bologna: SHIFT in Orality Erasmus+ Project.
- Guindal, L. (2020). GUÍA: Todo lo que necesitas saber sobre interpretación simultánea con Zoom. [online] *Lapedrarosetta.com* Recuperado de <https://lapedrarosetta.com/guia-interpretacion-con-zoom/>
- ISO (2020). ISO/PAS 24019: 2020. Simultaneous delivery platforms – Requirements and recommendations. Recuperado de <https://www.iso.org/standard/77590.html>
- Gow, C. (2020). New real-time interpretation brings ease to hosting multilingual events. Recuperado de <https://www.eventmobi.com/blog/multilingual-translation-virtual-events-and-meetings/>
- Hickey, S. (2020). How to Choose Your VIT Provider. Nimdzi. Recuperado de <https://www.nimdzi.com/how-to-choose-your-vit-provider-nimdzi-finger-food/>
- Jiménez Serrano, O. (2019). Foto fija de la interpretación simultánea remota al inicio del 2020. *Revista Tradumàtica, tecnologies de la traducció*, 17, pp. 59-80. DOI: 10.5565/rev/tradumatica.239
- Karandysovsky, G. (2021). VIT Feature Explorer: Nimdzi Insights. Nimdzi. Recuperado de <https://www.nimdzi.com/vit/>
- Ko, L. (2006). The need for long-term empirical studies in remote interpreting research: a case study of telephone interpreting. *Linguistica Antverpiensia*, 5, pp. 325-340.
- Mellinger, C. D. (2019). Computer-Assisted Interpreting Technologies and Interpreter Cognition: A Product and Process-Oriented Perspective. *Revista Tradumàtica, tecnologies de la traducció*, 17, pp. 33-44. DOI: 10.5565/rev/tradumatica.239
- Prandi, B. (2020). The use of CAI tools in interpreter training: where are we now and where do we go from here? in *TRALinea Special Issue: Technology in Interpreter Education and Practice*. Recuperado de <http://www.intralinea.org/specials/article/2512>.

- Rozinger, I. y Shlesinger, M. (2010). Much ado about something remote. Stress and performance in remote interpreting. *Interpreting*, 12 (2), pp. 214-247. DOI: 10.1075/intp.12.2.05roz
- Ruiz Mezcua, A. (2018a). *Approaches to Telephone Interpretation Research, Innovation, Teaching and Transference*. Bern: Peter Lang.
- Ruiz Mezcua, A. (2018b). General Overview of Telephone Interpretation (TI): A State of the Art. En A. Ruiz Mezcua (Ed.), *Approaches to Telephone Interpretation. Research, Innovation, Teaching and Transference* (pp. 7-17). Berna: Peter Lang. DOI: 10.3726/b13326.
- Ruiz Mezcua, A. (2019). Triple challenge for remote interpreting: technology, profession and teaching. En M. Tolosa Igualada y A. Echeverri (Eds.), *Porque algo tiene que cambiar. La formación de traductores e intérpretes: Presente & futuro / Because something should change: Present & Future Training of Translators and Interpreters*. *MonTI*, 11, pp. 243-262.
- UNE (2018). UNE-EN ISO 20108: 2018. Interpretación simultánea. Calidad y transmisión de entradas de sonido e imagen. Requisitos. Recuperado de <https://www.une.org/encuentra-tu-norma/busca-tu-norma/norma?c=N0060712>.
- Vigier-Moreno, F. y Lázaro Gutiérrez, R. (2019). La formación en interpretación remota: una experiencia docente interuniversitaria. *Innovación educativa*, 29, pp. 141-156. DOI: 10.15304/ie.29.6271
- Werderitsch, B. (2017). *Interprefy: How it Works, Industry Updates, Insights and much more!* Translation Commons. Recuperado de <https://translationcommons.org/wp-content/uploads/2017/06/Interprefy-Review.pdf>.