



**La mediación en interpretación y la IA:
Análisis comparativo de prestaciones de intérpretes
humanos y Google Translate**

Alumna: Sofía Darriba Varela

Director: Prof. Eloy Rodríguez González

21 de mayo de 2026

Facultad de Ciencias Humanas y Sociales

Departamento de Traducción e Interpretación y Comunicación Multilingüe

Máster Universitario en Interpretación de Conferencias

*A la Conciencia Infinita y a mi linaje, gracias por ser Luz.
A mis compañeros del Máster en Interpretación de Conferencias,
por los momentos tan especiales vividos dentro y fuera de la cabina.*

Resumen

La interpretación de lenguas es una disciplina estrechamente relacionada con la mediación, dado que las lenguas están ligadas a diferentes culturas. El presente estudio se centra en el análisis comparativo de las prestaciones de interpretación en materia de mediación de intérpretes humanos y Google Translate. El objeto de estudio ha sido un conjunto de diálogos elaborados para ser interpretados en modalidad de enlace. Se redactaron cinco diálogos, uno de ellos en la combinación lingüística francés-español y cuatro de ellos en la combinación inglés-español. En ellos se introdujeron varias dificultades de mediación atendiendo a las categorías de análisis, establecidas de acuerdo con los estudios de Aguirre y Roca (2015) y Brown y Levinson (1987), entre otros. Las interpretaciones se grabaron y fueron transcritas, y se realizó una encuesta de satisfacción a los participantes del experimento. Los resultados mostraron que los intérpretes humanos y Google Translate no mediaron en la mayor parte de los fragmentos, y cuando sí lo hicieron, solo en algunos tipos de dificultades. Las diferencias en los tipos de dificultades en las que medió cada uno de los dos podrían señalar que los intérpretes humanos tienen una mayor facilidad a la hora de detectar las emociones, mientras que Google Translate ha sido entrenado con listas de expresiones de diferentes culturas que puede detectar y transmitir adecuadamente. En lo relativo a la encuesta, los participantes se mostraron reacios a altos niveles de mediación, dado que consideraban que se podría diluir la intención del mensaje original.

Palabras clave

Mediación intercultural, interpretación de lenguas, Google Translate, inteligencia artificial, sistemas de TAN.

Abstract

Interpretation is a discipline closely related to mediation because languages are connected to different cultures. This study is a comparative analysis of the mediation performance of human interpreters and Google Translate. The subject of the study was a set of dialogues designed to be interpreted in a liaison setting. Five dialogues were written, one in the French-Spanish language pair and four in the English-Spanish language pair. Various mediation difficulties were introduced into these dialogues based on the categories of analysis established in accordance with the studies by Aguirre and Roca (2015) and Brown and Levinson (1987), among others. The interpretations were recorded

and transcribed, and a satisfaction survey was conducted among the experiment participants. The results showed that human interpreters and Google Translate did not mediate in most of the segments, and when they did, only in certain types of difficulties. The differences in the types of difficulties in which each of the two mediated could indicate that human interpreters have a greater ability to detect emotions, while Google Translate has been trained with lists of expressions from different cultures that it can detect and convey appropriately. Regarding the survey, participants appeared to be reluctant to high levels of mediation, as they believed it could dilute the intent of the original message.

Key words

Cultural mediation, language interpretation, Google Translate, artificial intelligence, NMT systems.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1.	INTRODUCCIÓN	6
2.	FINALIDAD Y MOTIVOS	6
3.	ESTADO DE LA CUESTIÓN	7
3.1.	EL INTÉRPRETE COMO MEDIADOR.....	7
3.2.	EVOLUCIÓN DE LOS PROGRAMAS DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN INTERPRETACIÓN	8
3.3.	HERRAMIENTAS DE IA EN LA MEDIACIÓN	10
3.4.	COMPARACIÓN DE INTERPRETACIONES HECHAS POR SISTEMAS DE TAN Y POR INTÉRPRETES HUMANOS.....	11
4.	MARCO TEÓRICO	12
4.1.	VARIABLES DE AGUIRRE Y ROCA (2015).....	12
4.1.1.	<i>Gestión de la multiculturalidad</i>	13
4.1.2.	<i>Concepción de la fidelidad</i>	13
4.1.3.	<i>Coordinación de la comunicación</i>	13
4.1.4.	<i>Gestión de las relaciones de poder</i>	13
4.1.5.	<i>Visibilidad del intérprete</i>	14
4.2.	VARIABLES DE OTROS AUTORES	14
4.2.1.	<i>Ironía – Wilson y Sperber</i>	14
4.2.2.	<i>Silencios y segregaciones vocálicas – Brown y Levinson (1987)</i>	15
4.2.2.1.	Actos contrarios a lo esperado	15
4.2.2.2.	Peticiones.....	15
4.2.2.3.	Deferencia.....	15
4.2.3.	<i>Gestión de los elementos no verbales (deícticos y gestualidad)</i>	15
4.2.4.	<i>Gestión de la carga emocional – OMS (s. f.)</i>	16
5.	OBJETIVO Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	16
6.	METODOLOGÍA	17
6.1.	DINÁMICA DEL EXPERIMENTO	21
6.2.	USO DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL	22
7.	RESULTADOS	22
7.1.	VARIABLES DE AGUIRRE Y ROCA (2015).....	23
7.1.1.	<i>Gestión de la multiculturalidad</i>	23
7.1.2.	<i>Concepción de la fidelidad</i>	25
7.1.3.	<i>Coordinación de la comunicación</i>	26
7.1.4.	<i>Gestión de las relaciones de poder</i>	27
7.1.5.	<i>Visibilidad del intérprete</i>	28
7.2.	VARIABLES DE OTROS AUTORES	29
7.2.1.	<i>Ironía – Wilson y Sperber</i>	29
7.2.2.	<i>Silencios – Brown y Levinson (1987)</i>	30
7.2.2.1.	Actos contrarios a lo esperado	30
7.2.2.2.	Peticiones.....	31
7.2.2.3.	Deferencia.....	32
7.2.3.	<i>Gestión de los elementos no verbales (deícticos y gestualidad)</i>	33
7.2.4.	<i>Gestión de la carga emocional</i>	34
7.3.	ANÁLISIS DE LA ENCUESTA A LOS PARTICIPANTES EN EL EXPERIMENTO	36
7.4.	ANÁLISIS GRÁFICO DE LOS RESULTADOS	39
7.5.	LIMITACIONES DE GOOGLE TRANSLATE	40
8.	REFLEXIONES	42
8.1.	LIMITACIONES DEL ESTUDIO Y PROPUESTAS PARA FUTURAS INVESTIGACIONES.....	42
8.2.	CONSIDERACIONES FINALES DE LA AUTORA	42
9.	CONCLUSIONES	43
10.	BIBLIOGRAFÍA	44
11.	ANEXOS	49

11.1.	DIÁLOGO 1: NEGOCIACIÓN ENTRE UNA MULTINACIONAL ALIMENTARIA Y UNA PRODUCTORA GALLEGA.....	49
11.2.	DIÁLOGO 2: DENUNCIA POR LA PÉRDIDA DE DOCUMENTOS DE UNA TURISTA	51
11.3.	DIÁLOGO 3: REUNIÓN ENTRE UNA TRABAJADORA DE SERVICIOS SOCIALES Y UNA MADRE POR LA CUSTODIA DE SU HIJO	54
11.4.	DIÁLOGO 4: REUNIÓN CON UN FAMILIAR POR EL ALTA MÉDICA DE UN PACIENTE.....	57
11.5.	DIÁLOGO 5	60
11.6.	PREGUNTAS DE LA ENCUESTA A LOS PARTICIPANTES DEL EXPERIMENTO	63

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1:	COMBINACIÓN DE PARTICIPANTES E INTÉRPRETES EN EL EXPERIMENTO	22
TABLA 2:	FRAGMENTO DE GESTIÓN DE LA MULTICULTURALIDAD DEL D2	24
TABLA 3:	FRAGMENTOS DE GESTIÓN DE LA MULTICULTURALIDAD DEL D5	24
TABLA 4:	FRAGMENTO DE CONCEPCIÓN DE LA FIDELIDAD DEL D1	26
TABLA 5:	FRAGMENTOS DE GESTIÓN DE LAS RELACIONES DE PODER DEL D4.....	28
TABLA 6:	FRAGMENTO DE IRONÍA EN EL D1	30
TABLA 7:	FRAGMENTO DE ACTO CONTRARIO A LO ESPERADO DEL D5	31
TABLA 8:	FRAGMENTO DE PETICIÓN DEL D4	32
TABLA 9:	FRAGMENTO DE DEFERENCIA DEL D4	32
TABLA 10:	FRAGMENTOS DE GESTIÓN DE LOS ELEMENTOS NO VERBALES	33
TABLA 11:	FRAGMENTO DE GESTIÓN DE LA CARGA EMOCIONAL DEL D1	34
TABLA 12:	FRAGMENTO DE GESTIÓN DE LA CARGA EMOCIONAL DEL D2.....	35
TABLA 13:	FRAGMENTO DE GESTIÓN DE LA CARGA EMOCIONAL DEL D5.....	36
TABLA 14:	DURACIÓN DE LOS DIÁLOGOS Y LAS PRESTACIONES DE INTERPRETACIÓN.....	41

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1:	NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL INTÉRPRETE DE IA	37
FIGURA 2:	NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL INTÉRPRETE HUMANO	37
FIGURA 3:	PREFERENCIA DE UN MAYOR NIVEL DE MEDIACIÓN	38
FIGURA 4:	MEDIACIÓN DEL INTÉRPRETE HUMANO POR TIPO DE DIFICULTAD (PONDERADA).....	39
FIGURA 5:	MEDIACIÓN DE GOOGLE TRANSLATE POR TIPO DE DIFICULTAD (PONDERADA).....	39

1. Introducción

La interpretación es una disciplina milenaria que ha evolucionado con el paso del tiempo. Sin embargo, su propósito nunca ha variado: facilitar la comunicación entre culturas. Hablar de interpretación y de lenguas es hablar sobre culturas, sobre maneras de ver y entender el mundo diferentes que, cuando entran en contacto, necesitan una figura para poder establecer un diálogo.

Vivimos momentos de profundo cambio a muchos niveles, lo que en ocasiones genera incertidumbre en la población. Sin embargo, considero que no debemos temer al cambio, sino abrazarlo y enfocarlo como una oportunidad. La llegada de la Inteligencia Artificial ha cambiado muchas profesiones, entre las que se encuentra, sin duda, la interpretación. Al principio sólo existían los traductores automáticos, pero en la actualidad existen varias aplicaciones y dispositivos con funciones de interpretación simultánea accesibles para el público general cuyo uso está cada vez más extendido. Maribel del Pozo Triviño mencionó un ejemplo reciente de este fenómeno: el uso de Google Translate en la sanidad gallega cuando no se dispone de intérpretes humanos (Miyara, 2026).

Durante el ejercicio de la interpretación bilateral, en contextos como el sanitario o las negociaciones, a veces aparecen situaciones en las que se podría mediar entre las partes para facilitar la comunicación. Los motivos son de diversa índole: interacciones tensas, diferencias culturales, relaciones de poder desiguales... Y, ante todo esto, surge la pregunta: ¿cómo reaccionan intérpretes humanos y programas de IA a dificultades de mediación?

2. Finalidad y motivos

La finalidad del presente estudio es averiguar, en un contexto de interpretación bilateral, las diferencias de desempeño que existen en lo relativo a la mediación entre un intérprete humano y un sistema de traducción automática neuronal (TAN).

Los motivos para realizar este trabajo son de distinta índole. Uno de ellos es la inquietud personal: a fecha de 2026 existen numerosos avances que se han llevado a cabo en el ámbito de la traducción e interpretación automáticas. Los programas están avanzando a un ritmo vertiginoso, cada vez aparecen más actualizaciones a nivel técnico, e incluso puede surgir la pregunta: ¿es capaz una IA de llevar a cabo el mismo papel que un humano, lograr el mismo efecto en el receptor y obtener los mismos resultados? Esta es para muchos una gran incógnita, y se relaciona con el siguiente motivo, de carácter

académico. En el ámbito de la traducción e interpretación automáticas se han estudiado en varias obras los resultados lingüísticos de los dos tipos de interpretación (humana y automática). Sin embargo, en el ámbito de la mediación, una práctica que tiene lugar en interacciones con interpretación bilateral, no se encuentran numerosos estudios sobre el desempeño de los sistemas de interpretación con IA. Por ello, consideramos que resultaba un momento idóneo para elaborar un trabajo en este campo de estudio.

3. Estado de la cuestión

3.1. El intérprete como mediador

La percepción de la figura del intérprete como mediador ha evolucionado con el paso del tiempo. En las siguientes líneas hacemos un breve repaso histórico acerca de esta cuestión.

Como recoge Santamaría Ciordia (2007), Goffman (1981) trata el concepto de intérprete como *figure no-person* (no persona), alguien sin un papel propio en la interacción que simplemente es la voz de los interlocutores. Santamaría Ciordia (2007) recoge cómo casi una década más tarde, Berk-Seligson (1990) muestra que los intérpretes que trabajan en juicios influyen en los testimonios, por lo que se empieza a plantear el que sea una persona que medie en las interacciones (Santamaría Ciordia, 2007).

A finales de los años 90, se puede apreciar un cambio radical en la opinión del mundo académico en lo relativo al rol del intérprete con un estudio de Wadensjö (1998) en el que sostiene que el intérprete es simultáneamente traductor y mediador. Para ilustrar la idea de que el intérprete forma parte de la interacción utiliza la metáfora «pas de trois» (danza para tres) (Wadensjö, 1998).

Como recoge Santamaría Ciordia (2007), Niska (2002) propone el modelo de la Pirámide de Roles y argumenta que el papel del intérprete varía dentro de un espectro de posibilidades. Lo anterior muestra cómo los autores profundizan en el estudio del rol del intérprete: primero empiezan aceptando el hecho de que puede ser mediador, hasta investigar qué otros subroles puede ejercer dentro de la figura de mediador. En su estudio, Pistillo (2003) incluye un estudio de caso sobre una interpretación real en un contexto de negocios llevada a cabo en Italia. La interacción tuvo lugar entre una intérprete italiana, una promotora de hoteles italiana y una compradora de Estados Unidos. A lo largo de la interacción, la intérprete explicó las referencias culturales locales a la compradora estadounidense. El resultado fue muy positivo: las acciones de la intérprete no fueron

percibidas como una intrusión y la promotora italiana le agradeció su ayuda (Pistillo, 2003).

En la década siguiente, Gavioli y Baraldi (2011) demostraron que los intérpretes de los entornos legal y jurídico participan en las interacciones al organizar los turnos. Asimismo, sostienen que el nivel de mediación permitido no es el mismo en todos los marcos institucionales (Gavioli y Baraldi, 2011). Este estudio muestra un paso más en la evolución del rol del intérprete como mediador, ya que se estudia la aceptación de este papel en ámbitos especializados.

Aguirre y Roca (2015) hacen un repaso histórico acerca de esta cuestión y proponen un continuo con nueve subescalas para analizar esta función. Destacan que «de hecho, la mediación constituye un aspecto clave para definir el papel del intérprete» (Aguirre y Roca, 2015). Después de analizar las subescalas se puede observar si el intérprete se inclina más hacia ser un canal de comunicación o un mediador. Algunas de las variables del continuo son la multiculturalidad, la gestión de las relaciones de poder y la coordinación de la comunicación, entre otras (Aguirre y Roca, 2015).

3.2. Evolución de los programas de inteligencia artificial en interpretación

La traducción automática es una disciplina incipiente si se compara con otros ámbitos, dado que las ideas para desarrollar estos sistemas surgieron en la década de 1930 con las patentes de George Artsrouni y Petr Smirnov-Troyanskii (Parra Escartín, 2012). La traducción voz a voz, que posteriormente evolucionó a la interpretación automática, es una disciplina aún más reciente, ya que los primeros programas se crearon en la década de 1990 (Waibel et al., 1991). El rápido desarrollo técnico de estas disciplinas ha planteado ciertas preguntas sobre el rol de los traductores e intérpretes humanos. A continuación, haremos un repaso de la evolución tecnológica de estos programas. Un ejemplo es el proyecto JANUS, un programa de traducción creado por la Universidad Carnegie Mellon (Waibel et al., 1991). JANUS traduce de voz a voz y su funcionamiento está dividido en tres fases: el reconocimiento de voz, la traducción y el procesamiento del lenguaje y la síntesis de voz. Los resultados del estudio revelaron que el programa conseguía una tasa de traducciones correctas del 87,3 % (Waibel et al., 1991). Posteriormente surge el proyecto Verbmobil, un sistema de traducción de voz a voz creado para ser utilizado cuando se organiza una reunión (Noth et al., 2000). Una de las características más relevantes de este programa es el uso de la prosodia para llevar a cabo

el análisis lingüístico. Los resultados muestran que el uso de la prosodia como parámetro analítico mejora significativamente los resultados del sistema (Noth et al., 2000).

Posteriormente, en el año 2012, se crea el sistema de traducción de habla STL para interpretar las clases del Instituto de Tecnología de Karlsruhe (KIT). El programa STL funcionaba compaginando componentes de reconocimiento automático de la voz (RAV) y traducción automática estadística (SMT, por sus siglas en inglés). El sistema se ejecutaba en etapas: en primer lugar, se reconocía la voz de manera automática; en segundo lugar, se preprocesaba el texto para garantizar mejores resultados; y en tercer lugar se elaboraba la traducción automática (Stüker et al., 2012).

En la década de 2020 se produce un gran salto tecnológico, y los sistemas pasan de basarse en estadísticas a funcionar a partir de redes neuronales. El sistema SeamlessM4T, creado por Meta AI, muestra esta evolución y cuenta con varios componentes neuronales concretos para llevar a cabo cada una de las tareas (Seamless Communication et al., 2023). En 2024 se creó MELD-ST, un *dataset* creado para la traducción de voz consciente de las emociones (*emotion-aware speech translation* en inglés) (Chen et al., 2024). Este sistema tiene en cuenta las emociones en las conversaciones, dado que el tono puede variar el sentido de las oraciones. Los resultados del estudio muestran que, en ciertos escenarios, la calidad de la traducción automática era superior (Chen et al., 2024). Pöchhacker (2024) considera que mientras que las herramientas de IA no consigan construir el significado de las interacciones, una acción intrínseca a la interpretación, los intérpretes humanos no podrán ser reemplazados por ellas. Asimismo, afirma que pueden ser una ayuda para la comunicación (Pöchhacker, 2024).

Las últimas innovaciones en el área de la interpretación automática son del año 2025, momento en el que Google presentó Google I/O, una nueva tecnología integrada en la plataforma de reuniones virtuales Google Meet. El modelo de lenguaje basado en audio fue desarrollado por Google DeepMind (basado en Gemini) (Business Today, 2025). Recientemente, la OMS emitió un informe en el que evalúa el desempeño de WORDLY AI de interpretación simultánea y se identifican los errores del programa que tendrían un impacto en la reputación de la organización (OMS, s.f.). Los discursos estaban en las seis lenguas de la organización y pertenecían a una Asamblea Mundial de la Salud. Los criterios de evaluación fueron desarrollados a partir de exámenes oficiales de la ONU. El programa cometió de uno a nueve errores de reputación en cada discurso y obtuvo una calificación de aprobado en un discurso de noventa que había en total (OMS, s.f.)

Por último, hacemos un breve repaso de investigaciones sobre tecnología RAV (Reconocimiento Automático de la Voz), que sirven de apoyo a intérpretes humanos y tienen tecnología de inteligencia artificial. Tan et al. (2025) llevaron a cabo un estudio piloto sobre el impacto de sistemas RAV en interpretación remota en entornos sanitarios. Los resultados sugieren que la calidad de la interpretación mejora cuando hay transcripciones completas elaboradas por estos sistemas. Sin embargo, señalan que la calidad de la interpretación no mejoró en los casos en los que se facilitaron transcripciones de números y terminología (Tan et al., 2025). Actualmente Tang (University of Surrey, s. f.) está llevando a cabo un estudio sobre el uso de tecnología RAV en procesos legales con interpretación remota. Se compararán las prestaciones de intérpretes llevadas a cabo con y sin programas RAV para conocer cómo responden a esta herramienta (University of Surrey, s. f.). Como se puede observar en las líneas anteriores, la investigación de las tecnologías de RAV en interpretación ha ido aumentando en los últimos años, y presentan potencial como apoyo para los intérpretes.

3.3. Herramientas de IA en la mediación

Como hemos descrito en un apartado anterior, la mediación intercultural es una actividad muy ligada a la interpretación bilateral. En el presente apartado sintetizaremos algunos de los hallazgos más relevantes en cuanto al uso de herramientas de IA para la mediación. Desde principios de la década de 2020 y hasta la fecha del presente trabajo se han elaborado diferentes estudios que investigan el uso de herramientas de IA en mediación intercultural. Uno de los elementos que se gestiona en situaciones de mediación intercultural son las emociones, que se muestran por diferentes vías, como los ojos, el tono de voz y la postura corporal, entre otros. Strachan et al. (2024) analizan el desempeño de GPT-4o a la hora de detectar estados mentales a partir de imágenes de ojos de personas (sin tener una imagen del resto de facciones). Se llevaron a cabo la versión *Reading the Mind in the Eyes Test* (RMET) y la versión multirracial (MRMET) del test de Teoría de la Mente. Los resultados muestran un sesgo por parte de GPT-4o y los errores aparecieron de manera consistente; esto último demuestra que no realiza el análisis correctamente (Strachan et al., 2024).

En el campo de la resolución alternativa de conflictos (RAC), en el que se encuadra la mediación, Ahmed et al. (2025) señalan que la IA puede recomendar acuerdos exitosos del pasado, dado que tiene una gran capacidad de análisis de datos de disputas y casos documentados. Añaden que herramientas con PLN pueden analizar el tono y

sentimientos de los usuarios y servir de apoyo a mediadores humanos. Asimismo, muestran que los mediadores humanos pueden usar la IA como una herramienta de apoyo, pero afirman que estos programas no son sustitutos de las personas, ya que presentan riesgos éticos y sesgos que se deben tener en cuenta (Ahmed et al., 2025). Concluyen que es necesario que haya un mediador humano con empatía y que pueda entender los matices no verbales del diálogo: *mediation often requires empathy, active listening, and the ability to understand the unspoken nuances of communication – qualities that AI, at least in its current form, cannot replicate* (Ahmed et al., 2025). También en el ámbito de la RAC, Cole (2025) sostiene que existen plataformas de IA específicas del ámbito legal como Lexis+ AI y Thomson Reuters CoCounsel que son útiles para la preparación de los mediadores. Estas pueden llevar a cabo análisis de textos legales y análisis estructurados de fundamentos legales, así como predecir el dictamen de un juez basado en casos previos. Sin embargo, afirma que actualmente la IA presenta ciertas limitaciones, la principal es la falta de inteligencia emocional. Asimismo, apunta que no puede detectar el lenguaje corporal y puede presentar alucinaciones (Cole, 2025).

3.4. Comparación de interpretaciones hechas por sistemas de TAN y por intérpretes humanos

En este epígrafe se hará un repaso de las investigaciones que se han llevado a cabo durante los últimos años acerca de la interpretación hecha por Inteligencia Artificial (IA), así como estudios comparados de prestaciones de interpretación humanas y de IA.

Los ámbitos de los estudios son varios, como el sanitario, servicios públicos, jurídico o el sector agroalimentario, predominando los dos primeros. Cabe destacar la investigación de Gamboa Maresz (2020), en la que la autora simuló consultas médicas de pacientes con gastroenteritis que fueron interpretadas con Google Assistant en doce lenguas (Gamboa Maresz, 2020). Capraro (2023) estudió el desempeño de Google Translate a la hora de interpretar entre español y francés la lectura de los derechos del detenido, un consentimiento libre e informado y un diálogo del ámbito de servicios públicos (Capraro, 2023). Brandenberger et al. (2025) evalúan las prestaciones de Google Translate en consultas pediátricas no urgentes, así como los posibles problemas legales que puede presentar su uso en cuanto a la protección de datos, consentimiento y mala praxis en el entorno sanitario. Concluyen señalando la necesidad de establecer estándares legales para la interpretación en los servicios de salud y de financiación adecuada. Asimismo, establecieron que el uso de Google Translate en la atención sanitaria debe

estar acompañado por un consentimiento informado y se debe evitar introducir datos personales en el programa (Brandenberger et al., 2025).

Los estudios anteriores muestran un buen desempeño de Google Translate. Sin embargo, el programa presenta ciertas limitaciones en cuanto a dialectos, no reconoce ciertas intervenciones y es necesario repetirle fragmentos. Asimismo, muestra problemas de terminología y gramática (Gamboa Maresz, 2020; Capraro, 2023; Brandenberger et al., 2025).

Por último, Korybski et al. (2026) llevaron a cabo un experimento en el que compararon las prestaciones de dos programas de interpretación automática e intérpretes humanos –tanto profesionales en activo como estudiantes– en una conferencia simulada en la combinación lingüística inglés-polaco. Los aspectos que se compararon fueron la gravedad y distribución de los errores, así como su tipología. Los resultados muestran que los errores cometidos por los intérpretes humanos eran menores en cantidad y en nivel de gravedad. Al analizar los ejemplos, los autores descubrieron errores recurrentes en los programas de interpretación automática, como una literalidad excesiva, incapacidad de procesar las autocorrecciones de los oradores y de seleccionar el significado correcto de verbos polisémicos. Los autores destacaron la calidad negativa de los programas en este par lingüístico en concreto. Asimismo, señalaron que la interpretación humana sigue siendo necesaria para garantizar precisión en la comunicación.

Después de revisar la literatura mencionada previamente, podemos deducir que, en la actualidad, los sistemas de TAN (sistemas de Traducción Automática Neuronal) y de interpretación automática no están capacitados para sustituir a los intérpretes humanos, ya que cometen errores graves que restan calidad a las prestaciones.

4. Marco teórico

Las variables que se analizarán en el presente trabajo son algunas de las distancias del continuo de la mediación establecido por Aguirre y Roca (2015), así como otros conceptos relevantes para la interpretación estudiados por otros autores. Los otros parámetros son la ironía, los diferentes usos de los silencios y la gestión de la carga emocional.

4.1. Variables de Aguirre y Roca (2015)

Aguirre y Roca (2015) analizaron diferentes decisiones que el intérprete toma cuando está trabajando, todas en lo relativo a la mediación. El resultado fue un continuo de la

mediación en el que se encuentran diferentes subescalas. Las autoras destacan que eligieron esas subescalas ya que se estudiaban en numerosas obras académicas sobre el rol del intérprete (Aguirre y Roca, 2015). Estas variables se presentan en un continuo con dos polos, el del intérprete canal y el intérprete defensor (Aguirre y Roca, 2015). En el presente estudio el intérprete canal hará referencia a la no mediación, mientras que el intérprete defensor hará referencia a la mediación. Hemos elegido las variables de estas autoras debido a su relevancia en el estudio de la materia y debido a que muestran de manera muy representativa los diferentes ámbitos sobre los que un intérprete puede mediar.

4.1.1. Gestión de la multiculturalidad

Cada cultura tiene características propias que se reflejan en las personas que pertenecen a ella. Los intérpretes que se sitúan en el lado de la multiculturalidad pueden crear un espacio intermedio entre las dos culturas para dialogar y gestionan las posibles diferencias que puedan surgir (Aguirre y Roca, 2015).

4.1.2. Concepción de la fidelidad

En este sentido, un intérprete canal decidiría reproducir únicamente lo dicho en el original, mientras que un intérprete defensor podría adaptar la interpretación al objetivo del acto comunicativo (Aguirre y Roca, 2015).

4.1.3. Coordinación de la comunicación

En este sentido, los intérpretes, dependiendo del lado del continuo en el que decidan situarse, pueden decidir coordinar los turnos de palabra (defensores) o simplemente adaptarse a lo que las partes les pidan (canales) (Aguirre y Roca, 2015).

4.1.4. Gestión de las relaciones de poder

En algunos intercambios, los interlocutores no tienen el mismo rango jerárquico y, consecuentemente, la distribución de poder es asimétrica. Las partes en ocasiones no tienen la misma cantidad de información acerca de la situación que están tratando. La postura de un intérprete neutral sería la de trasladar la información que emiten las partes, mientras que un intérprete defensor podría decidir deliberadamente actuar en consecuencia y ayudar a que «la parte más débil se acerque a la de mayor poder» (Aguirre y Roca, 2015).

4.1.5. Visibilidad del intérprete

El intérprete visible es aquel cuyas intervenciones resultan perceptibles para los receptores, cuando los oyentes se percatan de que es un intercambio mediado. Este intérprete aclara la autoría de las observaciones que expresa a lo largo de la conversación (Aguirre y Roca, 2015).

4.2. Variables de otros autores

En la comunicación no sólo importa lo que se dice, si no cómo se dice, e incluso lo que no se dice. Los silencios y el tono con el que se dice un enunciado cambian significativamente el significado de lo que se expresa, ya que muestran profundamente la intención del hablante. Por ese motivo, consideramos de gran relevancia incluir estos parámetros de análisis en el presente estudio.

4.2.1. Ironía – Wilson y Sperber

De acuerdo con la teoría de la relevancia de Wilson y Sperber (2004), la ironía «implica la expresión de una actitud tácitamente distante –irónica, escéptica, amarga o burlona– hacia un pensamiento o enunciado atribuidos a alguien» (Wilson y Sperber, 2004). En ese estudio, los autores proponen un ejemplo que muestra la conversación entre dos personas que asisten a una fiesta y ponen en común sus opiniones acerca de la reunión al salir. Una de las partes afirma que ha sido «fantástica» y la otra parte responde con la misma palabra. Dependiendo de la entonación con la que se exprese esta palabra, el primer interlocutor podrá saber si opina lo mismo, cree lo contrario o lo pone en duda (Wilson y Sperber, 2004). Posteriormente, Wilson y Sperber (2012) publicaron otra obra en la que hablan acerca de este recurso comunicativo. Una característica distintiva de la ironía es que denota una actitud disociativa por parte del hablante: hace referencia a algo que se ha dicho, pero dado que no concuerda con ello, lo marca al expresarse. En numerosas ocasiones, los hablantes emplean un tono de voz monótono o con un ritmo lento para marcar la ironía (Wilson y Sperber, 2012). Teniendo esto en cuenta, se puede concluir que, para que la comunicación en una interpretación bilateral se lleve a cabo adecuadamente, las partes que tienen que poder percibir el tono de las palabras (sepan o no interpretar la intención que hay detrás de ellas).

4.2.2. Silencios y segregaciones vocálicas – Brown y Levinson (1987)

Estos elementos forman parte del lenguaje cotidiano, y se encuentran especialmente en conversaciones espontáneas (no se presentan en gran medida en discursos formales que han sido preparados o leídos). Las pausas y las dudas (estas últimas a menudo son segregaciones vocálicas) añaden una gran cantidad de información, y debe transmitirse adecuadamente su significado en la interpretación. Cabe destacar que pueden tener diferentes significados: de acuerdo con Brown y Levinson (1987), las segregaciones vocálicas y las pausas se utilizan para gestionar la imagen pública. A continuación detallaremos algunos posibles significados de estos elementos comunicativos.

4.2.2.1. Actos contrarios a lo esperado

En ocasiones los interlocutores pueden utilizar las pausas para indicarle a la otra parte de la interacción que no van a llevar a cabo la acción esperada como, por ejemplo, negarse a prestar un artículo (Brown y Levinson, 1987).

4.2.2.2. Peticiones

Cuando una persona se acerca a otra que no conoce y se muestra dubitativa, lo que pretende es mostrarle a la otra parte su intención de pedirle algo (Brown y Levinson, 1987). Por ejemplo, cuando un turista pide direcciones en la ciudad que está visitando.

4.2.2.3. Deferencia

Mostrarse dubitativo para parecer torpe es una estrategia que eleva la posición de la otra parte. Este comportamiento lo llevan a cabo miembros de bajo estatus de diferentes sociedades para mostrar deferencia a otros que se encuentran en una posición superior (Brown y Levinson, 1987).

4.2.3. Gestión de los elementos no verbales (deícticos y gestualidad)

En la interpretación las palabras son solo una parte de las vías de transmisión de información. El lenguaje no verbal juega un papel esencial, ya que puede revelar información en la interacción: por ejemplo, si un niño en una entrevista con sus padres y un profesor asegura que siempre hace los deberes, pero muestra signos de nerviosismo al decirlo, puede que no sea cierto. Asimismo, cuando uno de los interlocutores del diálogo señala algo y utiliza un deíctico, la información debe ser trasladada correctamente a la otra parte. Pasquandrea (2011) investigó cómo los médicos, gracias a herramientas

multimodales (habla, postura, mirada, gestos y manipulación de objetos), gestionan tareas simultáneas en consultas médicas con interpretación. Concluyó que la mirada es necesaria en la coordinación entre médico e intérprete, por ejemplo, para solicitar información aunque el paciente siga hablando (Pasquandrea, 2011). Por otra parte, Mehrabian (1972) destaca que, en caso de que los mensajes verbales e implícitos (no verbales) presenten alguna inconsistencia entre ellos, los aspectos implícitos prevalecerán (Mehrabian, 1972). Para explicar lo anterior hace referencia al estudio de Mehrabian y Ferris (1967), en el que se muestra el peso de los elementos verbales, vocales y faciales en la comunicación: « $A_{total} = 0.7 A_{verbal} + 0.38 A_{vocal} + 0.55 A_{facial}$ » (Mehrabian y Ferris, 1967).

4.2.4. Gestión de la carga emocional – OMS (s. f.)

La OMS llevó a cabo un estudio en el que analizaron el desempeño del *software* de interpretación automática Wordly AI con diferentes discursos de la organización. Una de las variables que incluyeron en su análisis es la carga emocional, por ejemplo, en discursos políticos (OMS, s. f.). Teniendo en cuenta que en muchos contextos de interpretación bilateral hay un alto nivel de carga emocional, consideramos que era muy relevante incluir esta variable en nuestro estudio. Cabe destacar que la organización valoró como un aspecto positivo el transmitir con fidelidad la emoción del mensaje. En el presente estudio analizaremos la gestión de la carga emocional en función de si el intérprete cambia (media) o no (no media) el contenido emocional del mensaje del orador.

5. Objetivo y preguntas de investigación

El objetivo del presente estudio es comparar, en interacciones con interpretación de lenguas, las prestaciones de un intérprete humano y Google Translate –de aquí en adelante, GT– en materia de mediación. Las preguntas de investigación son las siguientes:

- ¿En qué se diferencian el rendimiento de un intérprete humano y el de una herramienta de traducción automática del habla en su capacidad para interpretar aspectos culturales y actuar como mediadores en contextos de interpretación bilateral?
- ¿Cómo perciben los usuarios la interpretación humana y la interpretación de sistema de TAN?

Hemos observado que en un gran número de estudios no se tiene en cuenta el factor de la mediación en situaciones en las que se emplea la interpretación automática. En los sectores de servicios sociales, sanitario y jurídico puede ser necesaria la mediación entre

las partes por motivo de diferencias culturales, intereses dispares, negociaciones y discusiones. A menudo, estas situaciones están caracterizadas por un fuerte contenido emocional y se pone de manifiesto la necesidad de mediación por parte de un tercero. Si bien es cierto que el rol principal del intérprete no es la mediación extralingüística como tal, no se debe ignorar este papel en este ámbito, ya que es intrínseco a la profesión. Asimismo, consideramos necesario destacar la rápida evolución de la IA en el ámbito terminológico, por lo que consideramos que una investigación en este sentido se quedaría obsoleta en cuestión de meses. Por este motivo, en el presente trabajo compararemos las interpretaciones hechas por un programa de IA y por un intérprete humano en reuniones interculturales en las que se necesita mediación.

6. Metodología

En las siguientes líneas detallamos el proceso de la elaboración del presente estudio, desde la selección de las categorías de análisis, elaboración de los diálogos para el experimento y ejecución del mismo hasta el proceso de análisis de los resultados.

La decisión de analizar únicamente dificultades de mediación en los diálogos fue tomada teniendo en cuenta los rápidos avances que se están produciendo en los sistemas de TAN e interpretación automática a nivel terminológico. Dado que las dificultades de mediación no tienden a ser estrictamente terminológicas, consideramos que el presente estudio se mantendría vigente durante más tiempo.

La selección de las variables de análisis surgió del conocimiento previo de autora –en el caso de las variables de Aguirre y Roca (2015)– y de su reflexión acerca de los aspectos extralingüísticos que podían suponer una dificultad para Google Translate, y así evaluar el desempeño del programa –en el caso de las variables de otros autores. No hemos encontrado, hasta la fecha, estudios en los que se analice esta combinación de variables en un experimento similar; aunque sí se han utilizado algunas de las variables por separado, como la gestión de la carga emocional en el propio experimento de la OMS (OMS, s. f.). Las variables también fueron elegidas con motivo de la originalidad que supondría implementarlas en un experimento como el presente, dado que los análisis de estudios previos eran, en muchas ocasiones, de carácter lingüístico. Los errores analizados en estos estudios eran semánticos, gramaticales (Gamboa Maresz, 2020), omisiones, adiciones y malas interpretaciones (Brandenberger et al., 2025), entre otros. Otros criterios utilizados fueron la tipología de errores de Barik (1971) y los métodos

NER y NTR (Romero-Fresco y Pöchhacker, 2017), presentes en un estudio reciente (Korybski et al., 2026).

Para el experimento del presente estudio hemos elaborado manualmente un conjunto de diálogos para estudiar y comparar el desempeño de un intérprete humano y de una herramienta de IA en una interpretación bilateral. Teniendo en cuenta los rápidos avances lingüísticos de las herramientas de IA, consideramos que resultaría más relevante analizar el desempeño de estos programas y los intérpretes humanos en materia de mediación. Por lo tanto, las únicas variables que se tendrán en cuenta en este estudio son de ese ámbito.

La herramienta utilizada para la interpretación con IA ha sido Google Translate en una versión antigua, por lo que muchas funcionalidades que tiene la nueva versión que integra Gemini no han sido utilizadas en este estudio, lo que ha afectado a los resultados. La nueva funcionalidad del programa, lanzada en diciembre de 2025, traduce los matices de las intervenciones (Yao, 2025). Asimismo, la autora de la publicación afirma que Google Translate ahora interpreta las expresiones idiomáticas, la jerga y las expresiones locales con precisión. El programa presenta nuevas características, ya que imita el tono y cadencia de cada orador y ofrece interpretaciones casi a tiempo real en los auriculares (Yao, 2025). Por esto, queremos destacar que si los experimentos se volviesen a llevar a cabo con esta versión, probablemente los resultados serían diferentes.

Las dificultades fueron introducidas en los diálogos siguiendo la hipótesis de la autora de que probablemente serían mejor gestionadas por un intérprete humano, debido a su naturaleza extralingüística. Los temas de los diálogos fueron elegidos para generar nuevos contextos de investigación, dado que en trabajos previos habíamos observado que los ejemplos eran similares entre ellos. Buscamos cierto margen de innovación dentro de áreas ya trabajadas como servicios sociales, sanidad o negocios. La tipología de las dificultades corresponde a las variables que mencionábamos al principio de este epígrafe, las de Aguirre y Roca (2015) y otros autores. Cabe destacar que dentro de las variables de Aguirre y Roca (2015), en el caso de gestión de la multiculturalidad, se añadieron ejemplos de *British understatement*. Como recoge Vlasova (2023), Dementiev (2006) define este concepto como una manera de comunicarse de manera indirecta, dado que el receptor tiene que hacer un mayor esfuerzo para interpretar el significado del mensaje. Cada diálogo contiene las dificultades que resultaban más naturales por contexto; por ejemplo, en el diálogo de la negociación editorial se incluyen intervenciones de gestión de la multiculturalidad de *British understatement* porque la autora era británica.

Asimismo, representaban una manera de negociar en la que el orador no dice lo que opina directamente. En lo relativo a las dificultades de gestión de la carga emocional, se han incluido un mayor número de fragmentos de este tipo ya que era más sencillo incluirlos con frecuencia y podían aumentar la muestra de análisis.

Para los experimentos, se redactaron a mano los guiones de las interacciones y unos contextos para los intérpretes que los informaban del encargo. En los últimos se incluyó una lista con terminología que aparecería en los diálogos. Los guiones de los diálogos se encuentran en los anexos del presente trabajo. Las duraciones de los diálogos son variadas, desde 609 palabras el de menor duración hasta 1081 palabras el de mayor duración. En epígrafe de las conclusiones se incluye una tabla con la duración exacta de cada diálogo y las correspondientes interpretaciones.

En las siguientes líneas detallamos la temática y el desarrollo general de los diálogos elaborados para el experimento. El primer diálogo (D1) es una negociación entre una multinacional alimentaria y una productora gallega. La productora tiene intención de vender su leche a una multinacional alimentaria y, dado que no llegan a un acuerdo por vía telefónica, deciden tener una reunión en persona. La ganadera propone un precio de venta, pero la representante no está de acuerdo y discuten por ese motivo. Cuando llegan a un acuerdo sobre el precio, la representante solo le da la opción de firmar el contrato en ese momento, sin haberlo leído. Ante esta situación, la mujer gallega se enfada y decide no firmar en contrato.

El segundo diálogo (D2) es una declaración formal en dependencias policiales por la pérdida de un pasaporte por parte de una turista estadounidense. La turista muestra descontento porque considera que hay una excesiva burocracia, y se pone muy nerviosa. La agente se queja de sus comentarios y empiezan a discutir. La turista decide poner una reclamación a la salida porque considera que la agente ha sido muy desagradable con ella.

El tercer diálogo (D3) tiene lugar en un contexto de servicios sociales. La reunión es entre una trabajadora social y una mujer inglesa que ha llegado a España con su hijo de siete años. La mujer inglesa ha llegado con un visado de residencia no lucrativa, pero más tarde la trabajadora social descubre que quiere buscar trabajo y mudarse a España, por lo que ha cometido un acto ilegal. Teniendo eso en cuenta y que debe escolarizar a su hijo, le advierte que mientras no tenga trabajo, su hijo irá a un centro de menores. La mujer inglesa se enfada mucho y empiezan a discutir. Más tarde aclaran ciertos aspectos que la trabajadora social no conocía y que posibilitan que la mujer mantenga la custodia de su hijo.

El cuarto diálogo (D4) es la conversación entre un médico irlandés y una mujer española sobre el alta de su marido. Cuando el médico le empieza a dar las indicaciones a la mujer, ella muestra que no comprende lo que le está diciendo, ya que él está empleando términos muy técnicos. Posteriormente, la mujer española le pide que le explique lo mismo de nuevo pero con términos más sencillos, ya que no había entendido nada. El médico lo hace de buen grado y posteriormente le indica qué medicamentos debe tomar.

El quinto diálogo (D5) es la negociación de un contrato editorial entre una escritora inglesa y un director editorial español. En primer lugar, discuten porque él no considera que el tema del libro vaya a generar ventas. En segundo lugar, están en desacuerdo cuando tratan la cuestión de las regalías, ya que él le informa de que bajarán teniendo en cuenta el menor número de ventas de su última obra. La escritora afirma que la situación es inaceptable y le da un ultimátum: si no aumentan, ella se llevará su obra a otra editorial. Finalmente, él acepta las condiciones de la autora y le dice que le enviará el contrato.

Después de la ejecución del experimento, los vídeos fueron transcritos con la herramienta aTrain, un programa *offline* gratuito desarrollado por la Universidad de Graz. El sistema utiliza la tecnología de inteligencia artificial de Whisper, un programa de OpenAI (Microsoft Store, s. f.). Este programa se seleccionó dado que cumple con el RGPD de la Unión Europea.

Los resultados de las interpretaciones han sido analizados sin establecer una calificación de correcto o incorrecto. Esto es así dado que el intérprete elige cuándo mediar dependiendo del contexto comunicativo (Aguirre y Roca, 2015). El elemento de las prestaciones que se comparó entre intérpretes humanos y GT es si optaron por mediar o no. Asimismo, hemos incluido una breve reflexión y opinión personal sobre la pertinencia de la opción elegida teniendo en cuenta el contexto de la dificultad. Los datos obtenidos en el experimento han sido documentados en una hoja de cálculo; posteriormente se han elaborado gráficos que asocian los porcentajes de mediación a las dificultades de mediación.

Asimismo, hemos elaborado una encuesta de satisfacción con respecto a la mediación para quienes participaron en el experimento como actores. Las preguntas han sido ordenadas y redactadas de acuerdo con material teórico de la Universidad de Granada (Tema 2: El Cuestionario. Diseño del Cuestionario, s.f.). Los participantes de la encuesta fueron alumnos de distintos grados y cursos de la Universidad Pontificia Comillas, entre

ellos del Doble Grado en Traducción e Interpretación y Comunicación Internacional. Algunos de ellos eran extranjeros, mientras que la mayoría eran españoles. Los participantes que eran alumnos del Máster Universitario en Interpretación de Conferencias de la misma universidad fueron excluidos de la encuesta para garantizar una mayor imparcialidad en las respuestas. En el análisis del presente estudio se detallan los resultados de la encuesta y también se ilustran con un conjunto de gráficos.

6.1. Dinámica del experimento

En primer lugar, la autora contactó a los participantes del experimento a través de medios personales, y les pidió que rellenasen un formulario en línea en el que aceptasen el tratamiento de sus datos personales y proporcionasen los mismos: país de origen, lengua materna, otras lenguas que hablan, nombre del grado universitario y correo electrónico. Cuando rellenaron ese formulario se les pidió que informasen acerca de su disponibilidad para llevar a cabo el experimento. Los intérpretes también rellenaron un formulario en línea con el consentimiento del tratamiento de sus datos personales. Todos los participantes aceptaron el tratamiento de sus datos personales y grabación de vídeo y audio de los experimentos de conformidad con la legislación europea de protección de datos, incluyendo el reglamento (UE) 2016/679.

En segundo lugar, el experimento se desarrolló en varias sesiones en las instalaciones de Cantoblanco de la Universidad Pontificia Comillas. Todos los diálogos fueron interpretados una vez por un intérprete humano y una vez por Google Translate, a excepción del D1. Este diálogo fue interpretado dos veces por dos intérpretes humanos diferentes y una vez por GT, dado que a última hora se tuvo noticia de un segundo intérprete que tenía disponibilidad para participar. El orden de las interpretaciones siempre fue el mismo, primero el intérprete humano y después Google Translate, aunque no hubo un motivo para esta decisión. Los actores fueron los mismos dentro de cada diálogo, es decir, presenciaron los dos tipos de interpretación, la humana y la del sistema de TAN. La ejecución de los diálogos no siguió la enumeración proporcionada en el presente estudio, sino que estuvo motivada por la disponibilidad de los participantes e intérpretes para colaborar en el experimento, ya que las combinaciones lingüísticas debían ser compatibles. A continuación, incluimos una tabla con la combinación de participantes e intérpretes del experimento, ya que debido a su disponibilidad, un intérprete y varios participantes colaboraron en más de un diálogo (Tabla 1). Asimismo, un intérprete participó como actor en un diálogo diferente al que había interpretado. Para anonimizar a

todos quienes han colaborado en el experimento hemos incluido un código como sustitución del nombre: el código de los intérpretes es la abreviatura «int» más una letra, mientras que el de los participantes o actores es la letra «p» más otra letra.

	D1		D2	D3	D4	D5
Intérprete humano	intA	intB	intD	intE	intC	intC
Actor 1	pA		pC	intD	pF	pH
Actor 2	pB		pD	pE	pG	pG

Tabla 1: Combinación de participantes e intérpretes en el experimento

Los intérpretes del presente experimento pertenecen al Máster Universitario en Interpretación de Conferencias de la Universidad Pontificia Comillas. Sus combinación lingüística es la siguiente:

- intA: FR <> ES, EN <> ES
- intB: FR <> ES, EN > ES
- intC: EN <> ES
- intD: EN <> ES, DE > ES
- intE: EN <> ES, FR > ES

6.2. Uso de la Inteligencia Artificial

Hemos utilizado la Inteligencia Artificial en el presente estudio para diferentes tareas, las cuales detallamos a continuación. En primer lugar, hemos utilizado Perplexity y Gemini para buscar artículos académicos. Asimismo, hemos empleado Perplexity para consultar información, saber cómo introducir las dificultades o desarrollar las líneas temáticas de los diálogos. También lo hemos utilizado para redactar el diagnóstico médico y receta de medicamentos en el diálogo número cuatro. Por otra parte, hemos utilizado Google Translate para interpretar los diálogos del experimento; y aTrain para transcribir las grabaciones. Por último, hemos utilizado NotebookLM para hacer resúmenes de los artículos académicos empleados en el marco teórico y estado de la cuestión.

7. Resultados

A continuación, analizaremos las dificultades de mediación que se introdujeron en los diálogos del presente estudio. Cabe destacar que el fragmento en lengua origen, que

supone la dificultad de mediación, puede haberse visto sujeto a cambios debido al margen de espontaneidad de los diálogos. Dado que han sido reproducidos varias veces, al citar el original nos remitiremos a los guiones diseñados, exceptuando los casos en los que las variaciones sean tan sustanciales que sea pertinente mencionarlo. Para ajustarnos a los aspectos formales del estudio, en los siguientes párrafos solamente analizaremos algunos de los ejemplos del experimento, aunque en los diálogos aparecían más de los que figuran a continuación.

En primer lugar, mostraremos las reacciones de los intérpretes humanos y GT a las dificultades incluidas en los diálogos.

En segundo lugar, presentaremos las respuestas de la encuesta que llevamos a cabo a los participantes del experimento que representaron los papeles en los diálogos. La encuesta versa sobre el nivel de satisfacción de los participantes con la mediación llevada a cabo por el intérprete humano y por Google Translate.

Antes de analizar los diálogos, presentaremos brevemente el desarrollo de cada uno de ellos. Para referirnos a los diálogos, de aquí en adelante utilizaremos los códigos que se muestran a continuación:

- D1: diálogo 1, la negociación entre una representante de una multinacional alimentaria y una productora gallega.
- D2: diálogo 2, la declaración formal en dependencias policiales de una turista estadounidense por la pérdida de su pasaporte.
- D3: diálogo 3, la reunión entre una trabajadora de servicios sociales y una mujer inglesa, con motivo de la custodia de su hijo.
- D4: diálogo 4, la reunión entre un médico irlandés y una mujer española para darle las indicaciones del alta médica de su marido.
- D5: diálogo 5, la negociación de un contrato editorial entre una escritora británica y un director editorial español.

7.1. Variables de Aguirre y Roca (2015)

7.1.1. Gestión de la multiculturalidad

Las dificultades de gestión de la multiculturalidad son modos de expresión o prácticas habituales de las culturas inglesa y estadounidense. En el caso del D2, corresponden a la práctica estadounidense de grabar las conversaciones con la policía. Si bien es cierto que allí esto solo se puede hacer en espacios públicos (Justia, 2025), en este caso, para los

objetivos comunicativos, hemos supuesto que en Estados Unidos sí se puede grabar en dependencias policiales.

Fragmento en LO¹	Intérprete humano	Google Translate
<i>Just so you know, officer, I'm recording this conversation.</i>	<i>Estoy grabando esta conversación, por lo que pueda pasar.</i>	<i>Para que lo sepa, agente, estoy grabando esta conversación.</i>

Tabla 2: Fragmento de gestión de la multiculturalidad del D2

En la primera intervención de este tipo (Tabla 2), tanto el intérprete humano como GT eligieron no mediar y presentaron la información de manera muy similar, de manera que se situaron en el polo de intérprete canal, en el lado de la monoculturalidad (Aguirre y Roca, 2015). El intérprete humano modificó ligeramente el mensaje original, pero mantuvo prácticamente intacta la intención del original.

Mencionaremos a continuación los ejemplos del D5. Cabe destacar que los elementos culturales de este discurso son del tipo de *British understatement*.

Fragmento en LO	Intérprete humano	Google Translate
<i>Plus, readers seem to quite enjoy the third one, too.</i>	<i>Bueno y que, bueno, eh... todo el mundo eh... a todo el mundo le gusta este tercero también.</i>	<i>Y parece que a los lectores también les gustó mucho el tercero.</i>
<i>I'm not entirely sure that those royalty rates reflect my current readership.</i>	<i>Bueno, no estoy completamente segura de que esos números reflejan la cantidad de gente que lee.</i>	<i>No estoy del todo seguro de que esas tasas de regalías reflejen mi número actual de lectores.</i>

Tabla 3: Fragmentos de gestión de la multiculturalidad del D5

El primer caso (Tabla 3) se da cuando la autora del libro quiere mostrar que está en desacuerdo con el director editorial en cuanto el éxito de su último libro y dar a entender que ha sido un gran éxito. Las reacciones fueron bastante dispares: en el caso del intérprete humano, no medió y transmitió el mensaje literalmente. En el caso de GT podemos observar cómo sí media y muestra explícitamente el significado de la afirmación, situándose en el lado del intérprete defensor en el polo de la mediación de

¹ LO: Lengua de origen.

Aguirre y Roca (2015). De esta manera, el director editorial pudo percibir de manera más directa la opinión de la autora.

En el segundo caso de *British understatement*, GT y el intérprete humano no mediaron y transmitieron el mensaje de manera similar (Tabla 2). El contexto de la afirmación es la negociación del porcentaje de regalías de la autora, en la que ella se muestra disconforme con la propuesta de la editorial. El intérprete humano mantuvo el mensaje original y el sistema de TAN tuvo una reacción similar. Una posible opción de explicitación del mensaje hubiera sido: *No estoy de acuerdo con ese porcentaje de regalías, es muy bajo y creo que no refleja mi número actual de lectores*. Cabe destacar que si se opta por explicitar el significado del mensaje, podría considerarse que se está perdiendo la intención de la oradora de ser indirecta.

La gestión de GT del *British understatement* resulta interesante, dado que en muchas ocasiones el programa traduce literalmente el contenido de las intervenciones. Esta reacción sugiere que el sistema de TAN quizás ha sido entrenado con un conjunto de expresiones de esta categoría.

7.1.2. Concepción de la fidelidad

La variable de la concepción de la fidelidad la hemos incluido en el primer diálogo del presente estudio, sin embargo, consideramos que podría analizarse en ejemplos de otros epígrafes. Esto es así ya que cuando el intérprete opta por variar ligeramente el mensaje para adaptarlo al objetivo de la comunicación (Aguirre y Roca, 2015), ya entra en juego la cuestión de la fidelidad.

Fragmento en LO	Intérprete humano A	Intérprete humano B	Google Translate
<i>Pues, ¿sabe qué? Que no le vendo mi leche. Me parece una vergüenza la manera que tienen de hacer negocios. No se trata así a la gente.</i>	<i>Uhm... Mais comment vous voudrais que je signe sans l'avoir li d'avance? d'avant lu? Um... je pense que veux pas continuer avec euh... la négociation</i>	<i>Désolé, on peut pas eh... fir... signer. Parce que je... on croit que c'est pas la forme de signer un contrat.</i>	<i>Eh bien, je ne lui vendrai pas mon lait. Je trouve ça honteux. Ce n'est pas une façon de traiter les gens.</i>

	<i>parce que je pense que c'est pas la façon de traiter les clients.</i>		
--	--	--	--

Tabla 4: Fragmento de concepción de la fidelidad del D1

El ejemplo anterior tiene lugar al final de la negociación del D1, cuando la productora decide que no le va a vender la leche a la multinacional (Tabla 4). GT reprodujo el mensaje de la misma manera que el original, sin mediar. Los intérpretes humanos optaron por suavizar la emoción de la productora gallega, en ambas ocasiones omitiendo la palabra *vergüenza*. En este caso, los intérpretes humanos se orientaron hacia el polo del intérprete defensor que gestiona la fidelidad de manera funcional (Aguirre y Roca, 2015). Podría argumentarse que los intérpretes humanos diluyen ligeramente la seriedad del mensaje original, aunque también podría opinarse que están intentando rebajar el enfado en la interacción. Como se puede observar, es difícil establecer claramente si mediar o no mediar es lo correcto en una situación. Otra posible opción de mediación que no se presentó en el experimento es el cambio de primera a tercera persona por parte del intérprete para separarse del mensaje original. En este último ejemplo, cabría preguntarse si mediar o no es la opción más adecuada, especialmente teniendo en cuenta que la intervención tuvo lugar al final de la negociación. Aquí se podrían presentar dos posturas diferentes: podría considerarse que a esas alturas de la negociación no importa que la representante reciba toda la carga emocional ya que la productora ha decidido no venderle la leche; sin embargo, podría argumentarse que lo óptimo sería mediar, dado que si posteriormente la productora se retractase y decidiese sí venderle la leche, sería positivo que tuviesen una relación menos tensa.

7.1.3. Coordinación de la comunicación

Para estudiar la variable de coordinación de la comunicación introdujimos ciertos momentos en algunos diálogos en los que los interlocutores se interrumpían entre ellos.

Mostraremos a un ejemplo del D3. El primero sucede cuando la mujer inglesa intenta que la trabajadora social no informe a sus superiores de la infracción que había cometido: *Ma-madam, I'm aware that it's not the right way to do things... But I just couldn't face the possibility of not earning as much money as I can and not giving my son the life that he deserves. Please don't take legal actions on me, try to underst-* En ese momento, la trabajadora social la interrumpe. Las reacciones difieren: GT media y

empieza a hablar cuando la trabajadora social interrumpe, pero como ella sigue hablando, para la interpretación. Posteriormente, cuando ella termina su intervención, interpreta hacia el inglés lo que ha dicho pero omite la explicación de la mujer inglesa. El intérprete humano reaccionó de otra forma y no medió: cuando la trabajadora social interrumpe, él no coordina la comunicación y espera a que ella termine de hablar. Después, tal y como hizo GT, interpreta la intervención de la trabajadora social. Al terminar, la mujer inglesa interviene de nuevo, y el intérprete, aparte de transmitir el nuevo mensaje, recupera la información que había perdido anteriormente de la explicación inicial. En este caso, el intérprete humano se orientó hacia el polo de intérprete canal, actuando como traductor, sin adquirir la función de coordinador (Aguirre y Roca, 2015).

El siguiente caso se encuentra en el D5, del contrato editorial, cuando la autora y el director editorial discuten por diferencias en la perspectiva que tienen en cuanto a los lectores objetivo. La autora afirma: *Well, I know that...*; sin embargo, el director editorial la interrumpe. El intérprete humano, hablando en primera persona (como si fuera la autora), interrumpe al director y reproduce en lengua meta la frase no terminada de la autora: *Ya lo sé*. En esa ocasión media ligeramente, pero sigue hablando en primera persona. En lo relativo a la interpretación de GT, sucede algo similar al caso del diálogo de la pérdida de documentos: el programa solo reproduce en lengua meta la voz de la persona que interrumpe, en este caso la del director editorial. Sin embargo, en este caso GT hace una mezcla entre las dos intervenciones y tiene un error debido a la confusión entre las dos lenguas: *Bueno, conozco a los hermanos Denis Queen*.

Las consecuencias de coordinar activamente la comunicación pueden ir más allá de la organización de los turnos de palabra. En una situación tensa puede que las partes gestionen las emociones de manera más calmada al tener que parar de hablar, lo que repercutirá en el resto de la interacción.

7.1.4. Gestión de las relaciones de poder

Este tipo de dificultades las hemos introducido en el D4. La diferencia en las relaciones de poder se ve reflejada en el nivel de conocimiento de términos médicos: la mujer española desconoce esa jerga y el médico sí está familiarizado con ella. Todos los ejemplos tienen lugar cuando el médico le explica a la mujer el estado de salud de su marido.

Fragmento en LO	Intérprete humano	Google Translate
<i>Ah, vale...</i>	<i>Okay.</i>	<i>Okay.</i>
<i>Sí, sí...</i>	<i>Yeah, hm... more or less.</i>	<i>Yes, yes.</i>
<i>Well, then let's continue. No abscesses or lesions were observed in the intestinal loops or neighbouring organs. The procedure proceeded with good haemostasis and without significant blood loss.</i>	<i>Bueno, entonces podemos continuar. Ehm... No se observó ninguna lesión ni en los intestinos..., ni en las lupas de intestinos ni en los órganos alrededor de esos intestinos y hubo un buen hemostasis sin mucha pérdida de sangre.</i>	<i>De acuerdo, bien. Entonces, continuemos. No se observaron abscesos ni lesiones en las asas intestinales ni en los órganos vecinos. El procedimiento se desarrolló con buena hemostasia y sin pérdida significativa de sangre.</i>

Tabla 5: Fragmentos de gestión de las relaciones de poder del D4

El primero de ellos se produce cuando el médico termina su primera explicación y la española afirma dubitativa que entiende lo que le está explicando (Tabla 5). En este caso, ni GT ni el intérprete humano median, y ambos emiten la misma respuesta. En el segundo caso, la afirmación de la mujer es similar, y en ninguna de las reformulaciones se lleva a cabo mediación (Tabla 5). El tercer ejemplo es una intervención del médico con una gran complejidad terminológica (Tabla 5). El intérprete humano no medió y cometió un error al confundir la palabra *loops* –que en español equivaldría a *asas intestinales*– con *lupas*. GT, en lo relativo a la mediación, mostró un resultado similar. Aquí podemos observar cómo tanto el intérprete humano como GT cumplen el rol del guardián de la puerta al no aclarar la información que genera una diferencia de poder entre los interlocutores (Aguirre y Roca, 2015).

En ciertos contextos en los que el intérprete sea muy experimentado, a lo mejor podría reformular la afirmación para que estuviese en términos más accesibles para la mujer española.

7.1.5. Visibilidad del intérprete

En este epígrafe mostraremos ejemplos de momentos en los que se ha podido ver la figura del intérprete en la comunicación como un participante activo. Las intervenciones de este apartado han sido espontáneas y no podemos comparar el desempeño de GT y los intérpretes humanos ante la misma dificultad. Cabe mencionar que, en este experimento,

la visibilidad del intérprete tuvo lugar en los momentos en los que este tenía que preguntarle una duda al orador.

En el D1, cuando la productora le plantea ciertas preguntas a la representante, el intérprete interviene para pedir la repetición de la última pregunta: *¿Me puedes repetir la última pregunta?* Esta intervención la hace a título personal, y cuando la productora responde, se dirige a la intérprete. En el mismo diálogo, cuando la representante acepta las condiciones de venta, dice una expresión con ironía, y el intérprete le pide que la repita: *Est-ce que vous pouvez répéter, s'il vous plaît ?* Como en el caso anterior, la pregunta hace que salga del papel de pleno canal para convertirse en un participante visible de la comunicación (Aguirre y Roca, 2015).

En cuanto a GT, dado que (al menos en la versión utilizada para este experimento) no puede preguntar cuando no ha entendido algo, hemos considerado que el silencio o no la interpretación del programa es el equivalente a pedir una repetición del contenido. Esto es así dado que la respuesta intuitiva de los participantes, la mayor parte de las veces, es repetir lo que acababan de decir. Un ejemplo de esta situación se da en el D2, cuando la turista no entiende por qué le han pedido que haga una declaración formal. GT no emite ningún sonido, entonces la participante lo repite, y el programa interpreta.

Cuando los intérpretes piden aclaraciones de contenido, si estas se extienden aproximadamente más de un minuto, podrían hacer una aclaración a la otra parte de lo que ha sucedido para que no se sienta excluida de la comunicación. Esta consideración no aplica en los casos anteriores dado que las aclaraciones han sido breves. En el supuesto de que en el D4 el intérprete no hubiera entendido un concepto y se lo hubiera preguntado al médico, posteriormente podría habérselo hecho saber al paciente.

7.2. Variables de otros autores

7.2.1. Ironía – Wilson y Sperber

El factor de la ironía se introdujo en el D1, y tiene lugar cuando la productora gallega insiste en que únicamente está interesada en la venta del 60 % de su producción porque quiere el resto para elaborar productos y venderlos en el mercado local.

Fragmento en LO	Intérprete humano A	Intérprete humano B	Google Translate
<i>Bien sûr; vu que vous gagnez tellement avec vos produits...</i>	<i>Sí, es cierto que ganáis bastante con vuestros productos.</i>	<i>Lo entiendo perfectamente, gracias a que ganáis bastante por... debido a vuestra calidad de producto</i>	<i>Por supuesto, ganas mucho dinero con tus productos.</i>

Tabla 6: Fragmento de ironía en el D1

La representante de la multinacional responde de manera irónica, y los dos intérpretes humanos eligen no mediar (Tabla 6). Cabe destacar que, en ambas ocasiones, consideramos que los intérpretes no se percataron de la ironía detrás de la afirmación, pudiendo deberse a la manera de enunciación o al acento de la actriz. GT tampoco medió y tuvo una reacción semejante. Consideramos que quizás con la nueva actualización de GT que integra Gemini, la respuesta hubiese sido diferente.

Mediar cuando se presenta ironía en una interacción no es sencillo, ya que la intención muchas veces se transmite a través del tono, no de las palabras. Ante esta situación, un intérprete podría reaccionar de diferentes formas. Para ilustrarlo, utilizaremos el ejemplo anterior del D1. Si el intérprete humano hubiese decidido mantener la intención del original, podría haberlo hecho explicitando la información: *Con esos productos usted no gana tanto dinero*. Sin embargo, es difícil explicitar la información sin darle matices que no estuviesen en el original. Otra opción sería transmitir la ironía con el tono pero sin cambiar las palabras, aunque debe hacerse con cautela para evitar hacer una especie de actuación. La tercera opción sería intencionalmente eliminar la ironía, aunque se perdería la intención comunicativa, y simplemente afirmar que, efectivamente, la productora gana mucho dinero con sus productos. Esta es la opción que se presentó en el ejemplo del D1, aunque en este caso no contaría como mediación estrictamente, ya que consideramos que ni los intérpretes humanos ni GT se percataron del matiz irónico.

7.2.2. Silencios – Brown y Levinson (1987)

7.2.2.1. Actos contrarios a lo esperado

Los silencios que preceden a actos contrarios a lo esperado los hemos incluido en el D1 y en el D5.

El primer caso, en el D1, se enmarca en el contexto del inicio de la negociación. En ese momento, la productora propone un precio por la leche, pero la representante de la multinacional va a rechazarla. Se le indicó a la actriz la acción de la siguiente manera: *Elle reste silencieuse quelques secondes et regarde Rosa d'un air grave*. Ni los dos intérpretes humanos ni GT hicieron una aclaración a la otra parte durante ese silencio.

Fragmento en LO	Intérprete humano	Google Translate
<i>Bueno, está bien. Acepto las regalías del 11 %, pero que sepas que cuando se acaba la saga, no quiero volver a verte en mi editorial.</i>	<i>All right, we'll leave it at 11 %, then, eh... for royalties. But just know that when this series is over, I don't want to see anything about this in any editorials.</i>	<i>Ok, fine. I accept the 11 % royalties. But just so you know, when the saga is over, I don't want to see you at my publishing house again.</i>

Tabla 7: Fragmento de acto contrario a lo esperado del D5

El segundo caso, en el D5, tiene lugar cuando la autora le da un ultimátum al director editorial con respecto al porcentaje de regalías (Tabla 7). El acto contrario a lo esperado es que finalmente él acepta las condiciones de la autora, dado que por el contexto de la negociación cabía esperar que no fuese así. En este caso, tal y como en el anterior, las reformulaciones fueron prácticamente idénticas: en ninguna se presentó mediación.

7.2.2.2. Peticiones

La dificultad del silencio que precede a una petición la incluimos en el D4.

Fragmento en LO	Intérprete humano	Google Translate
<i>Disculpe, pero debo serle sincera. La verdad es que no he entendido lo que me quería decir. Sé que me ha hablado acerca de la operación, pero hay muchos términos médicos que no conozco. ¿Podría</i>	<i>Eh... sorry, eh... to be honest I don't really understand what you've just been saying. Eh... I understand you're talking about the operation, but eh... would there be a way for you to explain it in more simpler terms?</i>	<i>Excuse me, doctor, but I didn't understand anything at all. I don't know if it's because of the device or because of you, but I would be very grateful if you could repeat it for me.</i>

<i>explicármelo de manera más sencilla?</i>		
---	--	--

Tabla 8: Fragmento de petición del D4

El contexto es el momento en el que la mujer del paciente operado no entiende las indicaciones del médico y le pide que se lo explique mejor (Tabla 8). En este caso, el intérprete humano no media e interpreta literalmente. En la interpretación con GT, el programa no funcionó cuando la interlocutora acabó su intervención, y tuvo que repetirla cuatro veces para que el programa interpretase: *Disculpe, doctor, pero no me he enterado absolutamente de nada. No sé si por el aparato o por usted, pero si me lo puede volver a repetir, estaría muy agradecida.* La intervención anterior se diferencia del guion original dado que la actriz improvisó ligeramente.

7.2.2.3. Deferencia

Se introdujo un ejemplo de la variable de deferencia en el D4, que aparece al final de la cita médica, cuando el médico le receta varios medicamentos al paciente y su mujer pregunta dónde conseguirlos.

Fragmento en LO	Intérprete humano	Google Translate
<i>Mire, doctor, quería preguntarle una cosa... Ya que usted es el profesional... ¿Sabe dónde podemos conseguir estas medicinas a un precio económico? Es que no somos de aquí, y no sabemos dónde conseguirlas...</i>	<i>Alright doctor, I wanted to ask, eh... since we're not here... not from here and you're a professional... How would you recommend us getting access to this medication? Because, you know, we don't really know how it works here and eh... we'd like to have your opinion.</i>	<i>Hm... Look, doctor, I wanted to ask you something since you're a professional, and that is where I can find these medicines at an affordable price. Yes. We're from here, and we don't know where we can find them.</i>

Tabla 9: Fragmento de deferencia del D4

Como se puede observar, ni el intérprete humano ni GT mediaron (Tabla 9). En este caso quizás tampoco existía la posibilidad de explicitar el significado, ya que explicarle al médico que la mujer está loando su conocimiento en la materia para que le dé determinada información la dejaría a ella en ridículo. Además, en las dos interpretaciones se ha

transmitido la intención del original, y el médico podía deducir la intención de la mujer sin necesidad de que estuviese explícita en la interpretación.

Durante el desarrollo del experimento llegamos a la conclusión de que los silencios en los contextos anteriores no marcaban una diferencia en cuanto al significado del mensaje. Consideramos que esto puede deberse a que las culturas que estaban interactuando tienen un uso similar de los silencios, por lo que no se requería una explicación del intérprete para evitar malentendidos. Sin embargo, consideramos que podría investigarse su uso, dado que, si dos culturas tienen diferentes usos de los silencios, a lo mejor sí sería necesaria una explicación del intérprete para facilitar la comunicación.

7.2.3. Gestión de los elementos no verbales (deícticos y gestualidad)

Las variables de elementos no verbales se han incluido en los diálogos como señalización de documentos que estaban entre los interlocutores.

Diálogo	Fragmento en LO	Intérprete humano	Google Translate
D2	<i>Mis compañeros a la salida le darán una hoja de reclamaciones. (Le da una hoja). Aquí tiene su justificante policial con las instrucciones para seguir el estado de su denuncia.</i>	<i>My colleagues at the front door will take your statement if necessary and here you have the police certificate of everything that went on right now.</i>	<i>My colleagues will give you a complaint form on the way out, and here's your police report with instructions on how to track the status of your complaint.</i>
D3	<i>Tenga, este es el contacto de una compañera que trabaja en la Oficina de Empleo, ella podrá ayudarle a encontrar trabajo.</i>	<i>This is the contact number for someone who works with her. Okay. And you should eh... call her.</i>	<i>And you still need to find a job, so get to it. Here's the contact information for a colleague who works at the employment office.</i>

Tabla 10: Fragmentos de gestión de los elementos no verbales

Empezaremos por la dificultad que se encuentra en el D2, cuando la policía le da a la turista estadounidense el justificante policial (Tabla 10). GT y el intérprete humano no mediaron dado que toda la información ya estaba explícita en la intervención de la policía.

El siguiente ejemplo aparece en el D3, en el momento en el que la trabajadora social le da a la mujer inglesa una hoja con el contacto de una compañera de la Oficina de Empleo (Tabla 10). Tal y como sucedía en el caso anterior, ella acompaña el gesto con una intervención. El intérprete humano y GT reaccionaron de la misma forma: no tuvieron que mediar dado que la propia interlocutora había explicitado el contenido del documento, por lo que se limitaron a interpretar el mensaje verbal. Dado que el intérprete humano no mencionó de quién se trataba el contacto, la mujer inglesa se lo preguntó de nuevo.

Durante la ejecución del experimento nos percatamos de que las dificultades de este tipo no requerían de mediación ya que eran muy obvias y estaban acompañadas de una explicación verbal de su contenido. Consideramos que si se hubiesen incluido gestos que estuviesen más abiertos a interpretación, hubiese sido necesaria mediación para entender su significado.

7.2.4. Gestión de la carga emocional

Las dificultades de gestión de la carga emocional fueron las más numerosas del presente estudio. Se encuentran en todos los diálogos y han permitido que estudiemos las reacciones de los intérpretes humanos y de GT.

Para empezar, analizaremos el D1, concretamente el momento en el que la productora gallega rechaza el precio de la leche debido a que es demasiado bajo comparado con los precios normales del mercado. La productora se muestra molesta por la oferta.

Fragmento en LO	Intérprete humano A	Intérprete humano B	Google Translate
<i>¡Esto es inaceptable! Es un precio mucho menor del que se suele pagar por leche no ecológica.</i>	<i>Ça n'est pas acceptable, c'est un prix... euh... vraiment inférieur au prix qu'on paye normalement.</i>	<i>C'est un peu inacceptable, c'est un prix très bai (bas).</i>	<i>Je ne pense pas que ça soit correct, le prix est trop bas.</i>

Tabla 11: Fragmento de gestión de la carga emocional del D1

Ante esta situación (Tabla 11), uno de los intérpretes humanos opta por mantener el mismo mensaje en lengua meta y no mediar, mientras que el otro intérprete decide mediar y suavizar ligeramente el mensaje. En cuando a GT, las interlocutoras del mensaje original simplificaron levemente la frase: *No me parece correcto, es un precio demasiado bajo*. El programa no medió y reprodujo el mensaje literalmente.

Continuaremos con el D2, de la pérdida de documentos de una turista. Toda la interacción estaba muy cargada emocionalmente: en primer lugar, por la turista, nerviosa por la pérdida de su pasaporte; en segundo lugar, por la agente de policía, molesta por la presencia de extranjeros.

Fragmento en LO	Intérprete humano	Google Translate
<i>But this is outrageous! How do I know if you are saying the truth? I want to speak to your supervisor.</i>	<i>Pero, ¿cómo voy a saber si está usted diciendo la verdad? Me gustaría hablar con su supervisor.</i>	<i>Pero, ¿esto es indignante!, ¿cómo puedo saber si esto es cierto? Quiero hablar con su supervisor.</i>

Tabla 12: Fragmento de gestión de la carga emocional del D2

El ejemplo anterior (Tabla 12) aparece cuando se le niega a la estadounidense la posibilidad de grabar la declaración formal en la comisaría y ella se muestra molesta porque no entiende que no pueda hacerlo. Ante esta situación, el intérprete humano rebaja el enfado que transmite la afirmación omitiendo el adjetivo *outrageous*; mientras que GT transmitió el mensaje con los mismos adjetivos que el original.

En las siguientes líneas analizaremos los fragmentos del D5, del contrato editorial. En estos casos, la carga emocional es de distinta índole ya que, aparte de discusiones, podemos ver un ejemplo de lenguaje pasivo-agresivo y otro de un tono condescendiente.

Fragmento en LO	Intérprete humano	Google Translate
<i>Bueno, todo lo bueno se hace esperar, ¿eh? Ya pensaba que no me ibas a dar nunca un borrador del manuscrito.</i>	<i>Yeah, well, we've got high hopes. I know that you've never turned in a draft that isn't your best.</i>	<i>Well, all good things come to those who wait, huh? I was starting to think that you were never going to give us a draft of the manuscript.</i>

<i>Bueno, que sí, no te ofendas hija. Estoy de broma.</i>	<i>Of course, of course. I'm just joking about it.</i>	<i>Yes, yes, don't be offended daughter. I'm just joking.</i>
<i>¿Cómo? Pero, entonces, ¿nada de lucha en el videojuego? ¿No era ese el objetivo, derrotar al videojuego?</i>	<i>What do you mean? So he doesn't, you know, fight against the video game? There's no, like, eh... battle against it?</i>	<i>But then, there's no fighting in the video game? Wasn't that the goal? To defeat the video game?</i>

Tabla 13: Fragmento de gestión de la carga emocional del D5

El primer fragmento de este diálogo es el que presenta un lenguaje pasivo-agresivo (Tabla 13). El emisor es el director editorial, que se siente molesto porque la autora había tardado mucho en enviarle un nuevo libro. El intérprete humano decide mediar y cambiar el mensaje para eliminar el tono pasivo-agresivo. La opción de GT fue mantener el mensaje original.

Después de esa interacción, la autora afirma que necesitaba un tiempo de vacaciones entre cada libro, a lo que el director respondió de manera condescendiente (Tabla 13). El intérprete humano optó por eliminar el matiz condescendiente; mientras que GT trasladó el mensaje original de manera literal.

En el último ejemplo, la carga emocional se puede percibir en el tono de voz del director, no en las palabras (Tabla 13). En este caso, ni GT ni el intérprete humano median en la conversación, y sus respuestas son semejantes.

La gestión de la carga emocional es un tipo de dificultad muy particular: puede ser muy fácil de detectar pero difícil de gestionar. En interpretación existe la máxima de que el intérprete debe transmitir la intención del orador, pero en ciertas ocasiones puede ser difícil saber si lo más adecuado es decirlo todo con las equivalencias exactas o suavizar la emoción. Un ejemplo reciente tuvo lugar en el Parlamento Europeo, cuando un eurodiputado danés afirmó en directo, dirigiéndose a Donald Trump: *Fuck off*. De acuerdo con un intérprete de la Unión Europea, la intención tiene que transmitirse y debe encontrarse rápidamente la equivalencia en la lengua de llegada (Lourdes de Rioja, 2026).

7.3. Análisis de la encuesta a los participantes en el experimento

A continuación, presentamos las respuestas de la encuesta realizada a los participantes del experimento del presente estudio sobre su nivel de satisfacción con respecto a la mediación de los intérpretes humanos y GT. Los encuestados fueron cuatro de los

participantes del experimento, ya que el resto no formaron parte de la encuesta para garantizar una mayor imparcialidad por el motivo expuesto en el apartado de metodología. En la encuesta hemos utilizado el término «intérprete de IA» para referirnos al sistema de TAN, por lo que en el análisis posterior se utilizarán los dos términos.

Las preguntas fueron divididas por bloques, empezando por el nivel general de satisfacción con la mediación. Los participantes podían indicar su nivel de satisfacción del uno al diez. El número uno correspondía a «muy insatisfecho/a» y el número diez a «muy satisfecho/a».

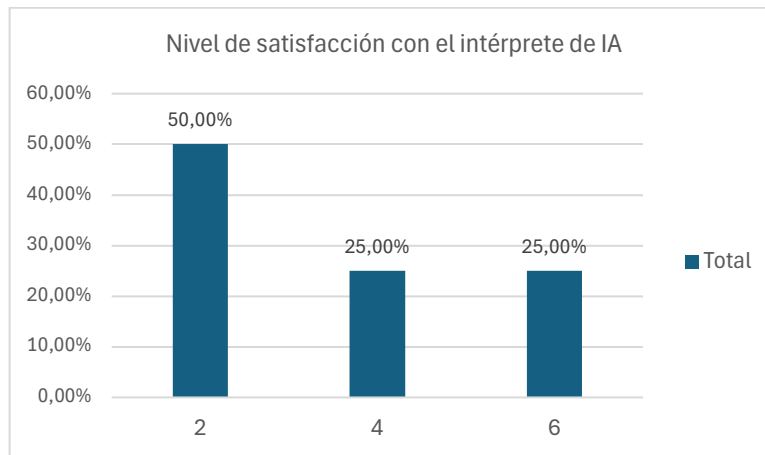


Figura 1: Nivel de satisfacción con el intérprete de IA

Con respecto al nivel de satisfacción con la mediación del sistema de TAN (Figura 1), un 50 % de los participantes afirmó que era de 2 / 10; para un 25 % de los encuestados era de 4 / 10; y un 25 % afirmó que era de 6 / 10. Los resultados nos muestran que la mayor parte de los encuestados se muestran insatisfechos con el rendimiento de GT.

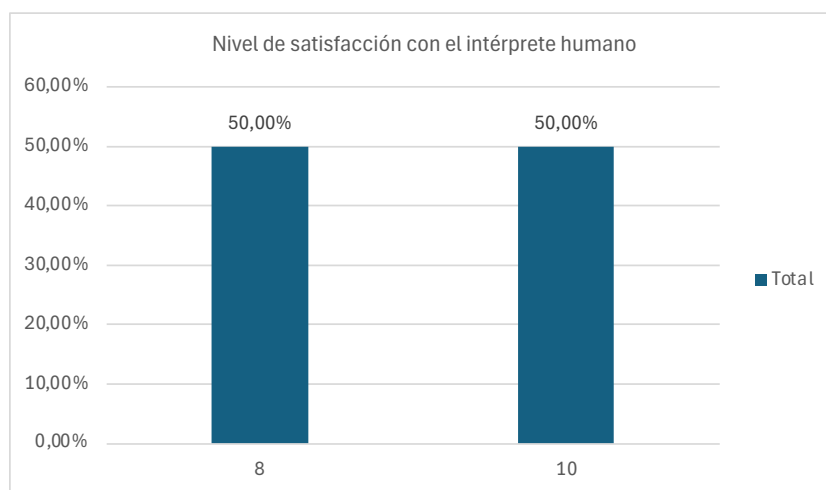


Figura 2: Nivel de satisfacción con el intérprete humano

En cuanto al nivel de satisfacción con la mediación del intérprete humano (Figura 2), un 50 % de los encuestados afirmaron que su satisfacción era de 8 / 10; y un 50 % de 10 / 10.

La puntuación de los intérpretes humanos muestra una opinión considerablemente positiva.

El segundo bloque versaba sobre la mediación del intérprete humano. Se les preguntó a los participantes si les había gustado que el intérprete humano hubiese mediado en el caso de que lo hubiese hecho. Un 25 % por ciento de los participantes consideró que el intérprete humano no había mediado en la interacción. En cuanto al resto de los encuestados, un 50 % respondió afirmativamente, mientras que el 25 % señaló que no le había gustado. Ninguno de los encuestados respondió que solo le había gustado en algunas ocasiones, la tercera posible respuesta de la pregunta.

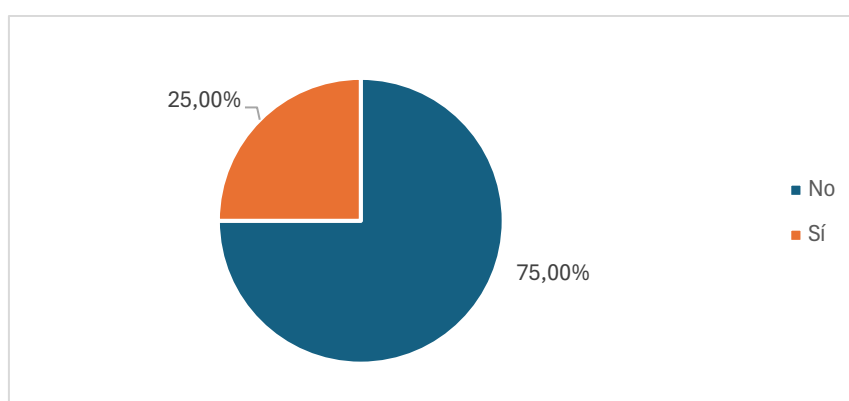


Figura 3: Preferencia de un mayor nivel de mediación

En la siguiente cuestión del apartado preguntamos: *En ciertos momentos de tensión del diálogo, ¿le hubiera gustado que el intérprete humano hubiese mediado más?* La mayor parte de las respuestas (Figura 3), un 75 %, señalan que no; mientras que un 25 % muestran que sí. Posteriormente, pedimos que justificasen su respuesta anterior, y aquí pudimos obtener una gran cantidad de información sobre la opinión de los participantes en cuanto al rol del intérprete. Entre el grupo de las respuestas negativas encontramos las siguientes percepciones: uno de ellos considera que el rol del intérprete no es ser un participante de la conversación. Añade que no hubiera querido que el intérprete hubiera modificado las palabras de su personaje en momentos de gran enfado del diálogo. Otro de los participantes opina que, si el intérprete hubiese mediado más, se habría perdido la intención de la discrepancia entre las partes. El participante que afirmó que sí le hubiese gustado un mayor nivel de mediación por parte del intérprete, señaló que es porque en ciertas ocasiones podría haber facilitado la comprensión de alguna de las partes de diálogo.

7.4. Análisis gráfico de los resultados

A continuación, comentaremos los resultados de los experimentos como respuesta a las preguntas de investigación. La primera versaba sobre el desempeño de los dos tipos de intérpretes a las dificultades de mediación. Para responderla nos basaremos en gráficos que hemos elaborado a partir de los datos obtenidos. Dado que no se han incluido el mismo número de dificultades, los porcentajes presentados están ponderados, de manera que se pueda tener una magnitud real de los resultados.

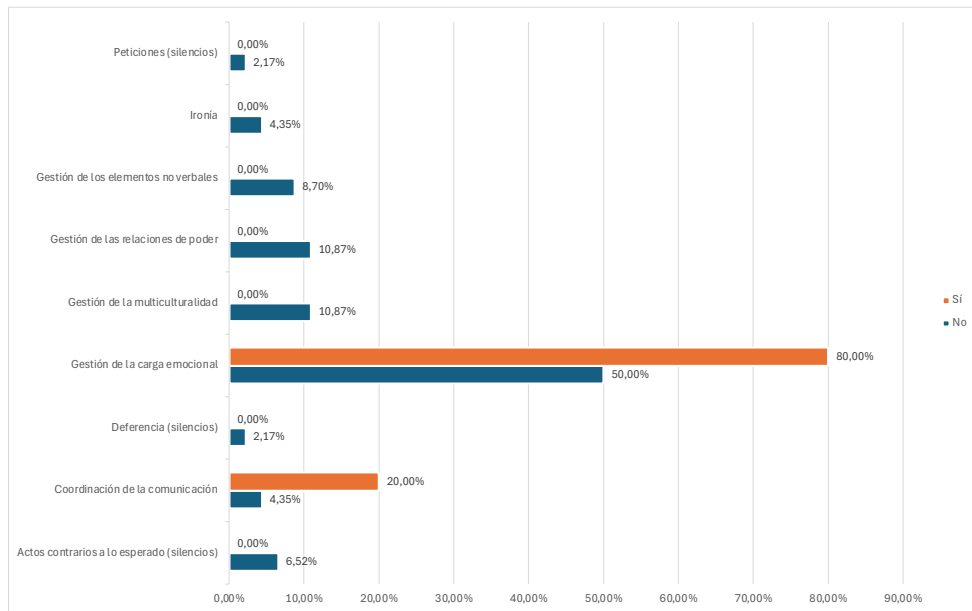


Figura 4: Mediación del intérprete humano por tipo de dificultad (ponderada)

En la figura 4 podemos observar el porcentaje de mediación del intérprete humano por tipo de dificultad. En la mayor parte de las dificultades los intérpretes optaron por no mediar, interviniendo únicamente en cuestión de gestión de la carga emocional y coordinación de la comunicación.

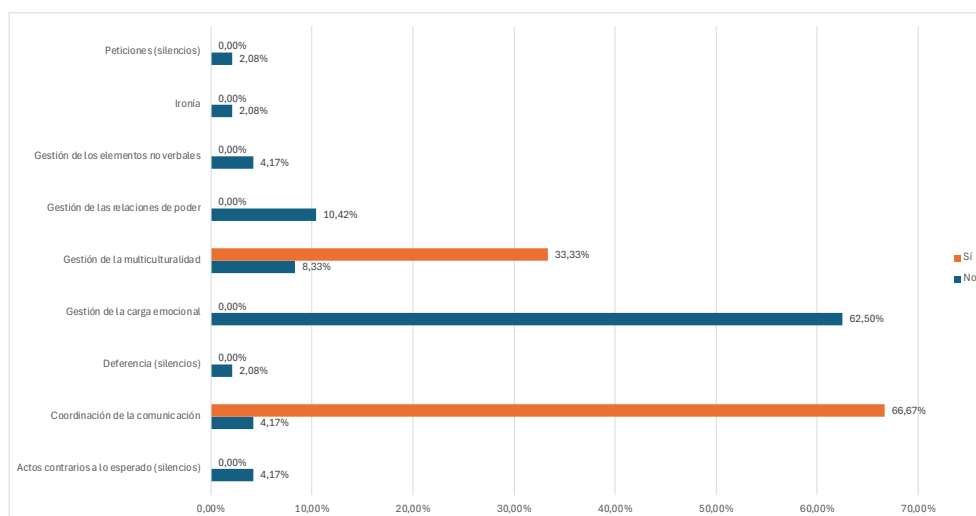


Figura 5: Mediación de Google Translate por tipo de dificultad (ponderada)

En la figura 5 aparece el porcentaje de mediación de GT por tipo de dificultad. Como sucedía en el caso de los intérpretes humanos, GT no medió en la mayor parte de las dificultades. Los tipos de dificultades en los que medió fueron en la gestión de la multiculturalidad y en la coordinación de la comunicación. Los resultados de la gestión de la multiculturalidad sugieren que el programa ha sido entrenado para entender –por lo menos en algunos casos– el *British understatement*. Los resultados de no mediación en las dificultades de gestión de la carga emocional sugieren que la hipótesis de la autora podría ser correcta: los humanos pueden reaccionar a la carga emocional y elegir si mediar o no, mientras que un programa no tiene las habilidades para hacerlo.

Con respecto a la segunda pregunta de investigación, acerca de la percepción del público sobre el desempeño de los dos tipos de intérpretes, las respuestas de la encuesta apuntan a un mayor nivel de satisfacción con los intérpretes humanos que con GT. También se pudo observar cómo las opiniones acerca de la mediación variaban entre los participantes. Tras examinar las respuestas, consideramos que las opiniones varían dependiendo del tipo de mediación, ya que los participantes se mostraban más reacios a diluir el enfado de las discusiones, pero uno de ellos aseguraba que hubiese sido necesario un mayor nivel de mediación cuando una de las partes no entiende el contenido de la interacción, como en la consulta médica.

7.5. Limitaciones de Google Translate

En las siguientes líneas, mencionaremos algunas limitaciones que hemos detectado en Google Translate después de hacer el experimento de este trabajo.

En primer lugar, el programa no gestiona bien las interrupciones. Si bien es cierto que en ocasiones media en la comunicación, dado que cuando recibe un *input* de información lo empieza a reproducir aunque otro interlocutor interrumpa, en ocasiones mezcla las intervenciones de los oradores. Cuando combina ambas intervenciones el resultado carece de sentido, suponemos que esto sucede porque el programa no diferencia bien las lenguas de origen cuando los oradores se interrumpen. También hemos observado que, en algunas interrupciones, el programa omite una de las dos intervenciones y pasa a la siguiente.

Duración de los diálogos y prestaciones				
Diálogo	N.º de palabras	Intérprete humano		Google Translate
D1	609	11' 00''	10' 00''	15' 18''
D2	779	9' 7''		21' 25''
D3	1081	10' 43''		19' 57''
D4	986	15' 34''		17' 35''
D5	1007	11' 14''		12' 59''

Tabla 14: Duración de los diálogos y las prestaciones de interpretación

En segundo lugar, después de revisar la duración de las diferentes prestaciones, hemos observado que las interacciones interpretadas por Google Translate duran más tiempo (Tabla 14). En algunos casos la diferencia es de unos pocos minutos, mientras que en otras ocasiones la interacción de GT dobla en tiempo a la del intérprete humano. Cabe destacar que en el D2 la duración de la interacción con GT fue significativamente superior a la del intérprete humano dado que las participantes que representaban los papeles improvisaron durante varios minutos cuando la máquina cometió un error. Consideramos que esta diferencia de duración puede resultar inconveniente para los interlocutores, especialmente teniendo en cuenta que la interpretación consecutiva ya supone doblar el tiempo de la interacción. Esto sucede porque todas las intervenciones se reproducen dos veces, una en lengua original y otra en lengua meta.

En tercer lugar, el programa presenta problemas de seguridad en lo relativo a la protección de datos personales, por lo que debe evitarse introducirlos en el sistema, tal y como señalan Brandenberger et al. (2025). Asimismo, consideramos relevante investigar el impacto que tiene en esta cuestión la incorporación de Gemini a Google Translate.

En último lugar, hemos detectado que GT tiene dificultades para entender los acentos de personas extranjeras hablando en una lengua que no sea su lengua materna. Pudimos constatar esta cuestión durante el desarrollo del experimento del D1, dado que una de las participantes que actuaba estaba aprendiendo francés, y su acento no era como el de una persona con mucha experiencia. Para que el programa la entendiese, tuvo que repetir las intervenciones varias veces. Sin embargo, los intérpretes humanos, a pesar de que en alguna ocasión tuvieron que pedirle que repitiera lo que acababa de decir, en la mayor parte de las intervenciones entendieron su acento.

8. Reflexiones

Como mostramos en epígrafes anteriores, los intérpretes humanos y Google Translate mediaron en tipos de dificultades y en proporciones diferentes. Estas elecciones (mediar o no mediar) tienen un impacto directo en la comunicación, y sus consecuencias son de distinta índole. Para ilustrar lo anterior veamos algunos ejemplos prácticos: en las interacciones interpretadas por GT podemos observar la falta de mediación en las dificultades de gestión de la carga emocional, lo que podría acarrear un aumento de los enfados o del nerviosismo de los interlocutores. Si, manteniendo la intención del original, se mediase ligeramente en la situación, se podrían evitar discusiones polarizadas. Los intérpretes humanos no mediaron en las dificultades de gestión de la multiculturalidad, lo que podría causar que uno de los interlocutores no percibiese correctamente la intención del otro, como en uno de los ejemplos de *British understatement* del D5 en los que la autora británica no estaba de acuerdo con una de las opiniones del director editorial. Las diferencias en lo relativo a los tipos de dificultades en los que median o no los intérpretes humanos y Google Translate también podrían indicar que, mientras que el programa está diseñado correctamente para interpretar listas de expresiones de diferentes culturas, los intérpretes humanos tienen una mayor capacidad para detectar las emociones.

8.1. Limitaciones del estudio y propuestas para futuras investigaciones

El presente estudio ha contado con una muestra reducida tanto de diálogos como participantes e intérpretes, por lo que en el futuro podría resultar relevante elaborar un proyecto similar con un mayor número de intérpretes, lenguas, participantes y contextos. Asimismo, como mencionábamos en el epígrafe de la metodología, Google Translate dispone de nuevas actualizaciones que podrían cambiar los resultados, así que consideramos que podría utilizarse en un estudio similar. Otras líneas de investigación podrían incluir otros programas de IA y otras variables de análisis. Por otra parte, consideramos relevante llevar a cabo una investigación acerca de las diferentes escuelas de interpretación en lo relativo a la mediación, para así conocer las diferentes indicaciones que los alumnos reciben en este campo.

8.2. Consideraciones finales de la autora

Realizar esta investigación me ha ayudado a reflexionar acerca de diferentes cuestiones relacionadas con el futuro de la profesión desde la llegada de la IA. Como mencionaba al

principio, se están implementando mejoras técnicas a gran velocidad, pero creo que no debemos percibir la tecnología como un *nosotros contra ella*, sino como una herramienta que nos puede ayudar al ejercicio de nuestra profesión –un ejemplo de esta ayuda son los sistemas RAV. Considero que los intérpretes, siguiendo los principios que nos caracterizan, debemos ser hábiles funambulistas o, como a mí me gusta verlo, surfistas que encuentran el equilibrio que se haya en el punto medio.

9. Conclusiones

En conclusión, en el presente estudio hemos hecho un análisis comparativo de las prestaciones de Google Translate e intérpretes humanos en materia de mediación. Los resultados muestran que, a pesar de que tanto GT como los intérpretes humanos no median en un gran número de ocasiones, cuando sí lo hacen se pueden observar diferencias en los tipos de dificultades. En este sentido, los intérpretes humanos mediaron en las dificultades de gestión de la carga emocional y de coordinación de la comunicación; mientras que Google Translate medió las dificultades de coordinación de la comunicación y gestión de la multiculturalidad. Esos resultados podrían indicar que los humanos tienen una mayor facilidad para detectar las emociones. Asimismo, podría señalar que los programas de interpretación automática son entrenados correctamente con listas de expresiones culturales que detectan y reformulan adecuadamente.

Con respecto a Google Translate, hemos observado que el programa presenta varias limitaciones, siendo las más relevantes, desde nuestro punto de vista, el problema de seguridad del tratamiento de los datos personales y la larga duración de las interacciones interpretadas por GT.

La encuesta a los participantes del experimento mostró, en general, un alto nivel de satisfacción de los usuarios con los intérpretes humanos y un bajo nivel de satisfacción con Google Translate. Asimismo, los encuestados se mostraron reacios a altos niveles de mediación dado que consideraban que se pierde la intención comunicativa.

10. Bibliografía

- Ahmed, S. S., Imam, M. J. y Iftikhar, M. S. (2025). Leveraging Artificial Intelligence in Cross-Cultural Mediation: Enhancing Neutrality and Efficiency in Dispute Resolution. *Law and Policy Review*, 4(1), 148–171. <https://doi.org/10.32350/lpr.41.08>
- Aguirre Fernández-Bravo, E. y Roca Ugorri, A. M. (2015). Perfiles y roles del intérprete en los servicios públicos: el intérprete mediador como modelo de compromiso. En Raquel Lázaro Gutiérrez, María del Mar Sánchez Ramos, y Francisco Javier Vigier Moreno (Eds.), *Investigación emergente en Traducción e Interpretación* (pp. 19–34). Comares.
- Barik, H. C. (1971). A Description of Various Types of Omissions, Additions and Errors of Translation Encountered in Simultaneous Interpretation. *Meta* 16 (4), 199–210. <https://doi.org/10.7202/001972ar>
- Barrault, L., Chung, Y.-A., Cora Meglioli, M., Dale, D., Dong, N., Duquenne, P.-A., Elshahar, H., Gong, H., Heffernan, K., Hoffman, J., Klaiber, C., Li, P., Licht, D., Maillard, J., Rakotoarison, A., Sadagopan, K. R., Wenzek, G., Ye, E., Akula, B., Chen, P.-J., ... Wang, S. (2023). *SeamlessM4T: Massively Multilingual & Multimodal Machine Translation*. arXiv. <https://arxiv.org/abs/2308.11596>
- Brandenberger, J., Stedman, I., Stancati, N., Sappleton, K., Kanathasan, S., Fayyaz, J. y Singh, D. (2025). Using artificial intelligence based language interpretation in non-urgent paediatric emergency consultations: a clinical performance test and legal evaluation. *BMC Health Serv Res*, 25, Artículo 138. <https://doi.org/10.1186/s12913-025-12263-1>
- Berk-Seligson, S. (1990). *The Bilingual Courtroom. Court Interpreters in the Judicial Process*. Chicago University Press.
- Brown, P. y Levinson, S. C. (1987) *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511813085>

- Business Today. (21 de mayo de 2025). *Google I/O 2025: Google Meet can now Translate speech in real-time using AI*. Business Today. <https://www.businesstoday.in/technology/news/story/google-io-2025-google-meet-can-now-translate-speech-in-real-time-using-ai-477260-2025-05-21>
- Capraro, L. (2023). *Evolución de la eficacia de la interpretación automática en los servicios públicos*. [Trabajo Fin de Máster, Universidad de Alcalá]. E-Buah. <https://ebuah.uah.es/dspace/handle/10017/58783>
- Chen, S., Yahaya, S., Shimizu, S., Yang, Z., Li, Y., Chu, C. y Kurohasi, S. (2024). *MELD-ST: An Emotion-aware Speech Translation Dataset*. arXiv. <https://arxiv.org/html/2405.13233>
- Cole, S. R. (24 de agosto de 2025) Artificial Intelligence in Mediation. *International Academy of Mediators*. <https://iamed.org/artificial-intelligence-in-mediation/>.
- Dementiev, V. V. (2006). *Niepryamaya kommunikatsya* [Comunicación indirecta]. Gnosis.
- Gamboa Maresz, M. P. (2020). *Interpretación automática en servicios de salud. El uso de Google Assistant como intérprete en urgencias médicas*. [Trabajo Fin de Grado, Universidad de Salamanca]. Gredos. <https://gredos.usal.es/handle/10366/159328>.
- Gavioli, L. y Baraldi, C. (2011). Interpreted-mediated interaction in healthcare and legal settings. *Interpreting*, 13(2). <https://doi.org/10.1075/intp.13.2.03gav>.
- Goffman, E. (1981). *Forms of talk*. University of Pennsylvania Press.
- Justia. (Octubre de 2025). *Video or Audio Recording of Police Officers and Your Legal Rights*. <https://www.justia.com/criminal/procedure/right-to-record-police-officers/>
- Korybski, T., Figiel, W., Tryuk, M. y Górnik, M. (2026). Experimenting with Machine Interpreting in the PL-EN Language Pair: Are We (Getting) Close to “Human-Like”

Quality? *International Journal of Language, Translation and Intercultural Communication*, 11, 1–14. <https://doi.org/10.12681/ijltic.43557>

Lourdes de Rioja [@lourdesderioja]. (4 de febrero de 2026). *When tempers get heated and strong language is used, interpreters need level-headed analysis, cultural sensitivity, context, and wit.* [Vídeo]. Instagram. <https://www.instagram.com/reel/DUWWlyojv7T/?igsh=cjlvaG84aGdybHY=>

Mehrabian, A., & Ferris, S. R. (1967). Inference of attitudes from nonverbal communication in two channels. *Journal of Consulting Psychology*, 31(3), 248–252. <https://doi.org/10.1037/h0024648>.

Mehrabian, A. (1972). *Nonverbal Communication*. Aldine Transaction.

Microsoft Store. (s. f.). *aTrain*. <https://apps.microsoft.com/detail/9n15q44szns2?hl=fr-FR&gl=ES>

Miyara, L. (16 de enero de 2026). Maribel del Pozo, intérprete: «Al no haber plazas en la sanidad, se recurre a Google Translate». *La Voz de Galicia*. <https://www.lavozdeg Galicia.es/noticia/lavozdelasalud/botiquin/2026/01/15/maribel-pozo-interprete-haber-plazas-sanidad-recurre-google-translate/00031768492436820285866.htm>

Niska, H. (2002). Community interpreter training: Past, present, future. En Giuliana Garzone and Maurizio Viezzi (Eds.), *Interpreting in the 21st century: Challenges and opportunities* (pp. 133–144). John Benjamins. <https://doi.org/10.1075/btl.43.14nis>

Noth, E., Batliner, A., Kießling, A., Kompe, R. y Niemann, H. (2000). Verbmobil: the use of prosody in the linguistic components of a speech understanding system. *IEEE Transactions on Speech and Audio Processing*, 8(5), 519–532. <https://doi.org/10.1109/89.861370>.

- OMS. (s.f.). *Report on WORDLY AI Interpretation*. World Health Organization.
<https://colinguarsi.com/wp-content/uploads/2025/08/WHO-report-on-AI-interpreting.pdf>
- Parra Escartín, C. (30 de enero de 2012). Historia de la traducción automática. *La linterna del traductor*, 6, 85–90. http://www.lalinternadeltraductor.org/pdf/lalinterna_n6.pdf
- Pasquandrea, S. (2011). Managing multiple actions through multimodality: Doctors' involvement in interpreter-mediated interactions. *Language in Society*, 40(4). 455–481. doi:10.1017/S0047404511000479.
- Pistillo, G. (2003). The Interpreter as Cultural Mediator. *Journal of Intercultural Communication*, 3(2).
- Pöchhacker, F. (2024). Is machine interpreting interpreting? *Translation Spaces*, 13. <https://doi.org/10.1075/ts.23028.poc>
- Romero-Fresco, P. y Pöchhacker, F. (2017) Quality assessment in interlingual live subtitling: The NTR Model. *Linguistica Antverpiensia, New Series –Themes in Translation Studies*, 16, 149–167.
- Santamaria Ciordia, L. (2017). A conceptual and contemporary approach to the evolution of impartiality in community interpreting. *The Journal of Specialised Translation*, (28), 273–292. <https://doi.org/10.26034/cm.jostrans.2017.242>
- Strachan, J. W. A., Albergo, D., Borghini, G., Pansardi, O., Scaliti, E., Gupta, S., Saxena, K., Rufo, A., Panzeri, S., Manzi, G., Graziano, M. S. A., & Becchio, C. (2024). Testing theory of mind in large language models and humans. *Nature human behaviour*, 8(7), 1285–1295. <https://doi.org/10.1038/s41562-024-01882-z>.
- Stüker, S., Kraft, F., Mohr, C., Herrmann, T., Cho, E. y Waibel, A. (2012). The KIT Lecture Corpus for Speech Translation. En Calzolari, N., Choukri, K., Declerck, T., Doğan, M. U., Maegaard, B., Mariani, J., Moreno, A., Odijk, J. y Piperidis, S. (Eds.), *Proceedings of the Eighth International Conference on Language Resources and*

Evaluation (LREC'12) (pp. 3409–3414). European Language Resources Association (ELRA). http://www.lrec-conf.org/proceedings/lrec2012/pdf/1121_Paper.pdf

Tan, S., Orasan, C. y Braun, S. (2025). Integrating automatic speech recognition into remote healthcare interpreting: A pilot study of its impact on interpreting quality. En *Translating and the Computer 2024* (pp. 175–191). Editions Tradulex.

Tema 2: El Cuestionario. Diseño del Cuestionario. (s.f.). Universidad de Granada.

University of Surrey. (s. f.). Wangyi Tang. <https://www.surrey.ac.uk/people/wangyi-tang>

Vlasova, E. (2023). *Understatement as one of the forms of speech behavior of modern Englishmen*. MGIMO University.

https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=4448354&download=yes

Wadensjö, C. (1998). *Interpreting as Interaction*. Pearson Education ESL.

Waibel, A., Jain, A. N., McNair, A., Tebelskis, J., Osterholtz, L., Saito, H., Schmidbauer, O., Sloboda, T. y Woszczyna, M. (1991). Janus: a speech-to-speech translation system using connectionist and symbolic processing strategies. En *Proceedings of the 1991 International Conference on Acoustics, Speech and Signal Processing*. Universidad Carnegie Mellon.

Wilson, D. y Sperber, D. (2004). La teoría de la relevancia. *Revista de Investigación Lingüística*, 7. 237–286.

Wilson, D. y Sperber, D. (2012). *Meaning and Relevance*. Cambridge University Press.

Yao, R. (12 de diciembre de 2025). Bringing State-of-the-art Gemini translation capabilities to Google Translate. *The Keyword*. <https://blog.google/products-and-platforms/products/search/gemini-capabilities-translation-upgrades/#:~:text=This%20new%20experience%20works%20to%20preserve%20the,to%20follow%20along%20with%20who%20said%20what.>

11. Anexos

Código de colores y dificultades:

Gestión de la multiculturalidad

Coordinación de la comunicación

Gestión de las relaciones de poder

Ironía

Gestión de la carga emocional

Gestión de los elementos no verbales

Actos contrarios a lo esperado

Peticiones

Deferencia

11.1. Diálogo 1: Negociación entre una multinacional alimentaria y una productora gallega

Guía de siglas:

R: Rosa Castro, mujer gallega dueña de una explotación ganadera.

C: Camille Dubois, representante francesa de una multinacional alimentaria.

R – Buenas tardes, señora Dubois.

C – Bonsoir, Madame Castro, je suis ravie de vous rencontrer. Comme nous en avons parlé au téléphone, nous sommes ici pour nous mettre d'accord sur le prix du lait.

R – Sí, vengo a proponerles un precio. Dado que el precio promedio en Galicia por leche ecológica, como la que yo produzco, es de 0,64 € por litro, esa es mi oferta.

C (Elle reste silencieuse quelques secondes et regarde Rosa d'un air grave.)

C - Je ne sais pas sur quelles sources vous vous basez, mais je peux vous assurer que ce prix de vente est bien supérieur à la réalité actuelle en Galice.

R – Me he basado en informes del Fondo Español de Garantía Agraria, por lo que puedo asegurarle que mis datos están actualizados.

C – Écoutez, nous vous proposons 0,49 € le litre, vous prenez ou vous laissez.

R (*enfadada*) - ¡Eso es inaceptable! Es un precio mucho menor del que se suele pagar por leche no ecológica.

C – Madame, vous devez comprendre la situation actuelle : le prix du lait est en baisse, et vous devez accepter que les prix vont baisser.

R (*más tranquila*) – Si no están dispuestos a negociar, entonces creo que estamos perdiendo el tiempo.

C (*nerveuse*) – Écoutez, je peux tout au plus augmenter le prix à 0,59 € le litre, mais pas plus. Et sachez que les autres entreprises ne vous offriront pas autant que nous.

R (*dubitativa*) – Bueno... Esto cambia las cosas, pero aún me faltan muchos datos. ¿Cuántos litros pretenden comprar al mes?

C – Écoutez, nous voulons l'intégralité de votre production. Nous avons examiné les échantillons que vous nous avez envoyés et votre produit est d'une qualité exceptionnelle ; c'est pourquoi nous souhaitons l'acheter dans son intégralité.

R – Gracias por el reconocimiento, es cierto que mi producción es de gran calidad. Sin embargo, como ya les he comentado anteriormente, quiero quedarme con el 40 % de mi producción para elaborar queso y mantequilla.

C (*Avec ironie*) – Bien sûr, vu que vous gagnez tellement avec vos produits...

R – Vendo mis productos en la mercado local, y créanme si les digo que tengo unos beneficios adecuados. Les vendo el 60 % de mi leche: esto no es negociable.

C (*Avec ironie*) – Bon, à vous de voir.

C – Comme on l'a dit, on vous achète 60 % de la production.

R – Efectivamente.

C – Je voudrais aborder un autre aspect concernant les contrôles sanitaires. Nous savons que le LIGAL effectue le dénombrement bactériologique standard de votre lait, mais nous réalisons également nos propres analyses internes afin de nous assurer que tout est en règle. Je tiens à vous avertir que, si vos produits présentaient à un moment donné des taux bactériologiques élevés, nous les refuserions.

R – Soy consciente de este proceso, gracias de todas formas por informarme. Ahora hablemos acerca del resto de cuestiones antes de firmar el contrato. Tengo algunas dudas: ¿cada cuánto tiempo recogerán la leche?, ¿cuál es el plazo de cobro?

C – Écoutez, malheureusement, nous n'avons plus le temps que de signer le contrat, car j'ai de nombreuses réunions ce matin. Je vous remets ces documents que vous pourrez consulter plus tard pour trouver ces informations. **Tenez, voici le contrat (elle montre le contrat).**

R (*muestra incredulidad*) – Pero ¿pretende que firme un contrato sin ni siquiera haber consultado las condiciones?

C (*lassée des inconvénients*) – Écoutez, voilà ce qu'il en est. Si ça vous convient, signez, sinon, laissez tomber.

R (*con decisión*) – Pues, ¿sabe qué? Que no le vendo mi leche. Me parece una vergüenza la manera que tienen de hacer negocios. No se trata así a la gente.

R (*se levanta*) – Buenas tardes.

C (*soupire*) – Pfff.

11.2. Diálogo 2: Denuncia por la pérdida de documentos de una turista

Guía de siglas:

VN: Victoria Núñez, agente de policía.

RJ: Rachel Jones, turista estadounidense.

VN – Buenas tardes, señora Jones. Entiendo que ha venido a presentar una denuncia por la pérdida de su pasaporte.

RJ (*nervous*) – Yes, indeed.

VN (*con desgana*) – A ver, le comento: le tengo que tomar declaración, ¿vale?

RJ (*worried*) – What do you mean by that? I haven't done anything wrong.

VN – Que ya lo sé, pero me tiene que contar dónde estaba, si se lo han robado...

RJ (*annoyed*) – But I have already spoken to another agent on the entrance, I told him everything! Are you telling me that I have to explain – ? (*gets interrupted*)

VN (*interrumpe a RJ*) – Mire, no tengo tiempo para esto: si quiere volver a tener pasaporte y volver a su país en una semana, va a tener que contármelo todo o mis compañeros no van a poder investigar lo sucedido.

RJ (*annoyed*) – Just so you know, officer, I'm recording this conversation.

VN (*molesta*) – Pero, ¿cómo que lo va a grabar? Esto es una declaración formal en dependencias policiales, no puede grabar aquí.

RJ (*annoyed*) – But in the US we do it all the time! It's my right!

VN – Señora, me da igual lo que hagan en su país, en España eso no se hace. Por favor, pasemos a rellenar los datos, ¿de acuerdo?

RJ (*annoyed*) – But this is outrageous! How do I know if you are saying the truth? I want to speak to your supervisor!

RJ (*nods*)

VN – Empecemos por sus datos personales: Necesito que me diga su nombre, apellidos, nacionalidad, fecha de nacimiento y domicilio.

RJ – My name is Rachel Jones, I'm American, I was born on September 22nd, 1995. I live in 1883 Orlando Road, San Marino, in Los Angeles County.

VN – Vale, ya lo tengo. A continuación necesito que me facilite sus datos del documento perdido, ¿de acuerdo?

RJ – Okay.

VN – Dígame el número de pasaporte, si lo recuerda. Dígame también el país emisor y la fecha aproximada de expedición.

RJ – Well, I'm afraid I don't remember my passport number. The issuing country is the United States of America, and the date of expedition is approximately mid-February.

VN – Bueno, debe saber que sin el número de pasaporte, encontrarlo va a ser bastante difícil, señora.

RJ (*nervously rambles*) – I figured that would be the case. It's okay, I'm just worried that I won't be able to go back to my country, and I have to return to my job on Monday, so please if you could just – (*gets interrupted*)

VN (*ignora la preocupación de la turista y la interrumpe*) – A ver, señora. Déjese de contarme su vida. Por favor, límitese a responder cuando yo le pregunto.

RJ – Listen, this is the second time you've interrupted me. If this keeps up, I'll file a complaint when I leave.

VN (*molesta*) – Buff... Dígame, ¿cuándo vio su documento por última vez? ¿Cree que se lo pueden haber robado?

RJ – The last time I saw my passport was this morning when I was doing the guided museum tour. I was in a 10 people group. To be honest, I walked right into it: I left my bag open. Plus, there was this dude who was acting suuuper shady. I should have known better.

VN – Entonces, ¿considera que se lo pueden haber robado?

RJ – I think so.

VN – Bueno, entonces si considera que se lo han robado, tendrá que cambiar su denuncia para que sea una denuncia por robo. ¿Está de acuerdo?

RJ – Well, let me think... I will change it, yes.

VN – Vale, entonces tengo que hacerle una última pregunta: me hablaba acerca de un hombre a quien consideraba sospechoso. ¿Podría describirlo y decirme qué indicios tiene de que se lo haya robado?

RJ (*nervously rambles*) – The man was approximately 6,1 and looked very strong. He was wearing a black leather jacket, and he was carrying a brown leather backpack. I find

him suspicious because when my keys fell of my purse he got really close to help me get them, and I think that he could have used that situation to get my passport. But I'm not one hundred per cent sure, officer. I hope this helps.

VN – Bueno, no podemos saber con certeza si fue él quien le robó el pasaporte, pero haremos todo lo posible para encontrar su documento.

RJ – Okay, thank you. I still want to fill out a complaint form when I leave. I was distressed when I arrived and your attitude was not helpful.

VN (molesta) – Mire, haga lo que quiera. Mis compañeros a la salida le darán una hoja de reclamaciones. *(Le da una hoja)*. Aquí tiene su justificante policial con las instrucciones para seguir el estado de su denuncia. Hasta luego.

RJ – Thank you and goodbye. *(Leaves)*.

11.3. Diálogo 3: Reunión entre una trabajadora de servicios sociales y una madre por la custodia de su hijo

Guía de siglas:

AR: Alicia Rodríguez, trabajadora española de servicios sociales encargada de los menores de edad.

CT: Catherine Thompson, inglesa y madre de un niño (Malcolm) de 7 años.

AR *(en tono amable pero neutral)* – Buenos días, señora Thompson, muchas gracias por acudir a este encuentro.

CT *(a little nervous)* – Good morning, um... yeah thank you for contacting me. I'm not really sure why I'm here, I just know that it is because of Malcom. Is everything alright?

AR – Efectivamente, es con motivo de su hijo Malcolm. Quería comentar con usted algunas situaciones con respecto de su situación laboral en España y cómo esto afecta a su hijo.

CT *(nervous)* – Oh... Alright, yes. Ask me anything.

AR – Bueno, antes de empezar quería confirmar si los siguientes datos que me han llegado de la oficina de extranjería son correctos. Usted llegó a España hace dos meses, ¿cierto?

CT – Yes, that's correct.

AR – De acuerdo. Y esto lo ha hecho gracias a un visado de turista, ¿verdad?

CT – I did it like that, yes.

AR (*con tono serio*) – En mis registros consta que usted ha solicitado un visado de residencia no lucrativa, es decir, esto significa que no va a trabajar en España. También implica que debe tener en su cuenta 28.000 € al año. ¿Es consciente de esto?

CT (*nervous*) – I-I'm aware, yes.

AR (*con tono más serio*) – Señora, tengo acceso a sus datos bancarios, ya que nos los facilitó al pedir el visado de residencia no lucrativa. Hemos podido comprobar que no tiene los ingresos necesarios para residir en España con ese visado, y mucho menos para mantener a un menor a su cargo sin trabajar.

CT (*visibly nervous*) – I know, I'm sorry, I just wanted to leave my country. I will come clean, okay? Ever since the Brexit, working in the finance sector has been difficult. I have studied for many years, thanks to that I have had high position jobs and, consequently, some savings. But when Brexit hit the country, my company began reducing the staff and it has recently closed. I had been thinking about moving to Spain for a while and I thought that it was the best moment to do so. I moved in hopes of finding a job where I could show my full potential.

AR (*molesta*) – Mire, sé que el Brexit ha sido duro, pero ¡no hubieran votado por salirse de la Unión Europea! Dejando eso a un lado, centrémonos en el hecho de que sus actos podrían tener consecuencias legales. ¡Mentir a las autoridades sobre su entrada en el país no es una tontería! ¿Acaso es usted consciente de lo que yo podría hacer si quisiese?

CT (*is visibly doubtful and remains silent for a few seconds*) – Ma-madam, I'm aware that it's not the right way to do things... But I just couldn't face the possibility of not earning as much money as I can and not giving my son the life that he deserves. Please don't take legal actions on me, try to underst- (*gets interrupted*)

AR (*levanta la mano en señal de silencio e interrumpe*) – Señora, ¿sabe usted a cuántas personas veo yo cada día que me cuentan historias como la suya o peores? Hay gente que llega a España de manera irregular porque huyen de regímenes totalitarios en sus países, otros huyen de la guerra... ¿y usted viene a decirme que no quería trabajar en un puesto para el que estuviera sobrecualificada?

CT – I know that my story might not be as bad as the others, but it doesn't mean that it's not a valid reason. I'm not saying that what I did was right, I just say that my reasons are legitimate.

AR – Señora, sean o no legítimas sus razones aquí tenemos dos situaciones que gestionar: la primera, que usted va a estar de manera irregular dentro de un mes como no encuentre trabajo. La segunda, no tiene una manera adecuada de proveer a su hijo lo necesario: alimentación, vivienda y educación.

CT – Please, don't report me to the police, I will get a job. In fact, I have an interview next week. And as for my son, please don't take him away from me! I have enough money for a month or so, and as soon as I get a job, I will be able to provide for him with no problems!

AR (calmada) – Bueno, no tomaré medidas con respecto a lo de su trabajo, pero tendrá que enviarme su contrato una vez que lo haya firmado.

CT (relieved) – Oh, thank you so much! This means the world to me!

AR – Sin embargo, esto no significa que no vaya a suceder nada con su hijo. Señora, Malcolm tiene que estar escolarizado, no puede perderse tantos meses de colegio. Además, ¿quién lo va a cuidar mientras que usted busca trabajo? Lo siento, pero hasta que usted tenga un empleo, va a tener que estar en un centro de menores.

CT (*gets nervous and angry; speaks loudly and fast*) – Wait, what!? Please, you can't take him away from me! I'm doing all of this to give him a better future, please just give me some time and I – (*gets interrupted*)

AR (*molesta*) – Señora, sé que esto no es fácil, pero su hijo es menor de edad y usted no le está proporcionando todo lo que necesita. ¡No puedo obviar esta situación!

CT – Just give me some more time, please. Plus, my mother lives here and she can take care of him while I look for a job!

AR (*calmada y sorprendida*) – Oh! bueno, si su madre está viviendo aquí, entonces no habría problema. ¡Pero debe escolarizar a su hijo!

CT – Oh, thank you so much! Don't worry, everything will be sorted out soon.

AR – De acuerdo, señora Thompson. Disculpe por la confusión, nos faltaban muchos datos que cambian la situación. No se preocupe, puede mantener la custodia de su hijo.

CT (*bursting with joy*) – Oh, madam, thank you so much!

AR – No tan rápido. Que sepa que lo que ha hecho mintiendo acerca del visado es una grave infracción, y que si vuelvo a detectar algo por el estilo, no dudaré en transmitírselo a mis superiores, ¿lo ha entendido? Y aún tiene que encontrar trabajo, así que venga, a

ello. *(Le da un folleto)*. Tenga, este es el contacto de una compañera que trabaja en la Oficina de Empleo, ella podrá ayudarle a encontrar trabajo.

CT – I'm aware of that, it won't happen again. And thank you for your kindness giving me the contact of your colleague. Have a nice day. *(Gets up and shakes her hand)*

AR – Hasta luego, que tenga un buen día. *(Le da la mano)*

11.4. Diálogo 4: Reunión con un familiar por el alta médica de un paciente

Guía de siglas:

CG: Cillian Geller, médico irlandés.

CC: Carla Casas, mujer de Marcos, un paciente a quien han operado de apendicitis.

CG *(smiles and says kindly)* – Good morning, Mrs. Casas. Thank you for meeting me. As you might have heard, I have great news for you and your husband: he will soon be ready for discharge.

CC *(cansada pero feliz)* – Sí, ya me lo ha comentado la enfermera. Estamos muy contentos, la verdad es que nos hemos llevado un buen susto. Estábamos de vacaciones, y para nada nos esperábamos esta situación.

CG – I know that these situations are never easy, especially if you are not in your home country.

CC – No se lo puede ni imaginar.

CG – Bueno, antes de nada quería comentar con usted el estado de salud de su marido.

CC – Por supuesto, sí. ¿Cómo está?

CG - The surgical procedure unfolded without major complications. The patient had acute appendicitis complicated by localized peritonitis in the right iliac fossa. During the laparotomy, an appendicular perforation with purulent exudate was observed, so an appendectomy and thorough peritoneal lavage with warm saline solution were performed.

CC *(dubitativa)* – Oh, vale.

CG – Do you understand?

CC *(claramente dubitativa)* – Sí, sí...

[Nota: si el intérprete humano interviene aquí y decide mediar para ayudar a que Carla entienda lo que se está diciendo, se salta a la parte del diálogo donde el médico explica en otras palabras lo mismo].

CG – Well, then let's continue. No abscesses or lesions were observed in the intestinal loops or neighbouring organs. The procedure proceeded with good haemostasis and without significant blood loss.

CC (asiente sin entender nada) – Mhmm...

CG - In the immediate postoperative period, the patient is hemodynamically stable, afebrile, and with good pain control. The surgical wound appears adequate, and drainage is minimal and serous. Broad-spectrum antibiotic therapy and a progressive diet according to tolerance are being maintained. The course is favourable, and there are no signs of systemic or local complications.

CC (se mantiene en silencio unos segundos después de que Cillian termina de hablar) – Disculpe, pero debo serle sincera. La verdad es que no he entendido lo que me quería decir. Sé que me ha hablado acerca de la operación, pero hay muchos términos médicos que no conozco. **¿Podría por favor explicármelo de manera más sencilla?**

CG – Oh, I'm sorry, I didn't know. I'm sorry, it's just that I'm quite used to speaking in these terms with my colleagues that sometimes I just forget that not everyone understands them. Of course, I will explain it in another way. It is quite simple, actually!

CC – ¡Muchas gracias!

CG – Well. The surgery went well. We found a fairly advanced case of appendicitis that had already caused a small area of peritonitis around the appendix. This complicated the procedure somewhat, as we had to thoroughly clean the affected area to eliminate all traces of infection.

CC (mostrando que ahora lo comprende) – Ah, ¡de acuerdo!

CG – The appendix was completely removed; there was no significant bleeding or damage to other organs, and the abdominal debridement was successful. He is now stable, fever-free, with good pain control, and the drains are functioning properly.

CC (aliviada) - ¡Qué buenas noticias!

CG (happy because she understands him) – He will continue on antibiotics and remain under observation for a few more days to ensure the infection does not return, but for now, his progress is very good, and we expect a full recovery in the coming weeks.

CC (*aliviada y más tranquila*) – Estupendo, muchas gracias doctor.

CG – Do you have any questions before I tell you what medications your husband must take?

CC – Pues la verdad es que sí, ¿cuándo podremos volver a España? En principio regresaremos a España en dos semanas. ¿Podrá volar entonces?

CG – Well, Marcos will need to be on complete bed rest for a week, after which he'll be able to move around and gradually get back to her normal routine. He'll be able to fly without any problems in two weeks, don't worry.

CC – Estupendo, muchas gracias.

CG – He will be taking amoxicillin with clavulanic acid, an antibiotic to prevent the infection from returning. He needs to take one tablet every eight hours for one week, always after a meal. If he experiences severe diarrhoea, a rash, or a high fever, please come to the hospital.

CC (*concentrada*) – De acuerdo.

CG - For pain or discomfort, he can take 1 gram of acetaminophen every eight hours. If the pain persists, he can alternate it with 400 milligrams of ibuprofen, but always after meals and without overdoing it, because it can irritate his stomach.

CC (*asiente con la cabeza*)

CG – He will also take omeprazole, one capsule in the morning before breakfast, to protect his stomach while he is taking the other medications.

CC – Okay.

CG - As for the wound, keep it clean and dry. He must not get it wet or rub it; if the dressing gets dirty, change it carefully. If there is any discharge, a foul odor, a fever, or severe abdominal pain, come directly to the emergency room.

CC (*asiente con la cabeza*)

CG – He will need to come back in a week so we can check the stitches and see how his recovery is going. If everything continues to go well, he will be able to gradually return to his normal activities over the next few weeks.

CC (*se queda en silencio unos segundos y se muestra dubitativa*) – Mire, doctor, quería preguntarle una cosa... Ya que usted es el profesional... ¿Sabe dónde podemos conseguir

estas medicinas a un precio económico? Es que no somos de aquí, y no sabemos dónde conseguirlas...

CG – Oh, of course. I will tell you this off the record: at local pharmacies, medicines are usually more expensive. If you go to a large chain like Pharm, you'll likely find the same products for much less.

CC (*sorprendida por la amabilidad del médico*) – Oh, vaya, ¡muchísimas gracias! Nos vemos pronto para la revisión.

CG – You're welcome, I hope that the recovery goes well. See you soon!

11.5. Diálogo 5

Guía de siglas:

AR: Anne Robinson, escritora británica de novelas de fantasía.

JM: Juan Márquez, director editorial de Ave Fénix Ediciones.

JM– ¡Mi autora favorita! Anne, ¿qué tal todo? Espero que el vuelo desde Londres haya ido bien.

AR (*Smiles politely*) – Good morning, Juan. My flight was fine, thank you for your concern.

JM – Bueno, ¿es que tú ya eres casi de la familia!

AR (*smiles politely*)

JM – Bueno, veo que me traes un nuevo *best seller*, ¿eh?

AR – I think this is my best work yet. I hope that my readers enjoy it.

JM (*en un tono pasivo-agresivo*) – Bueno, todo lo bueno se hace esperar, ¿eh? Ya pensaba que no me ibas a dar nunca un borrador del manuscrito, jaja (*risa falsa*).

AR (*in a passive aggressive tone*) – Well, after the world tour to promote the last book, I was exhausted, so I think I deserved to be on holidays before starting a new volume.

JM (*sonriendo*) – Que sí, que sí, no te ofendas hija, ¡que estoy de broma!

AR (*smiles politely*)

JM – Bueno, antes de nada, hablemos de las ventas de tu último libro. Voy a serte sincera, Anne: me llevé una pequeña decepción, y creo que tus fans también. Hemos vendido un 15 % de copias menos que los primeros dos volúmenes, ¡los fans querían acción! Y no será porque no te lo hubiésemos dicho en el proceso de edición...

AR – Well, Juan, I'm aware that my last book did not sell as many copies as the other two, but that is a part of this business: some books do better than others in a saga. I'm sure everyone will love this book. **Plus, readers seemed to quite enjoy the third one, too.**

JM (molesto) – Mira, llevo en este negocio muchos años, y sé perfectamente cómo funciona una saga. Lo que tienes que entender es lo que ya te he dicho en otras ocasiones: los consumidores de libros han cambiado. Ahora la gente lee en E-book las recomendaciones de los BookTokers más famosos. Nadie se fija en la listas de los periódicos, ¡todos entran en Internet y deciden qué libro leer si les gustan los protagonistas!

AR – I know but I– *(gets interrupted)*

JM – Tienes que escribir para los jóvenes que buscan una historia de aventuras y acción, quieren héroes a los que admirar, no personajes que reflexionan sobre su espiritualidad. Los lectores ya no buscan obras tan bien redactadas como antes, ¡mira el fenómeno MattPad!: una plataforma donde todo el mundo que tenga un portátil puede convertirse en el nuevo escritor de moda.

AR (slightly annoyed) – Look, I know what you're looking for. But, as I have told you several times, those books only sell well the first month, not in 10 or 15 years! They become really popular for a short period of time, but they never become classics. I aim higher. I know that I am capable of delivering something worth buying in a decade.

JM (molesto) – Sí, lo que tú quieras, ¡pero no te puedes olvidar de la realidad de ahora! Tú necesitas las ventas tanto como nosotros, te guste o no. *(Suspira)* Venga, vamos a hablar del libro porque si no, no vamos a avanzar nunca.

AR (sighs)

JM (con resignación) – A ver, cuéntame qué tienes ahora.

AR – What I bring you today are the first 5 paragraphs of the new book, *Rising to the Fifth Dimension*. Here, the main character gives up the fight against the distractions of the video game he lives in and decides to rise his vibration to higher levels. In this book we will see his journey through the fourth dimension until he gets to the fifth one at the end.

JM (*molesto*) - ¿Cómo? Pero, entonces, ¿nada de lucha en el videojuego? ¿No era ese el objetivo, derrotar al videojuego?

AR – The main character realises that the trap is fighting against the video game, and that the goal is making people aware that they are living in the video game. He goes to the fifth dimension to get the keys to do so.

JM – Pero, a los lectores les encantaba la lucha, ¡era el principal gancho!

AR – Most of the reviews highlighted the spiritual content of the books, people thought that it made them different and interesting.

JM – Bueno, no te digo nada: solo espero que sea un éxito.

AR – I'm sure it will be.

JM – Bueno, hablemos de dinero, ¿para qué estamos aquí si no, eh?

AR – Well, tell me what you had in mind.

JM – Me duele decirte esto, Anne, pero las órdenes vienen de arriba y son claras: Vamos a tener que bajar tu porcentaje de regalías teniendo en cuenta la bajada en las ventas de tu última obra.

AR (*annoyed but tries to be polite and keep calm*) – How much are they going to be now?

JM – Serán del 6 %, y si se venden más de 10 mil copias, 8 %.

AR (*annoyed*) – I'm not entirely sure that those royalty rates reflect my current readership.

JM – Bueno, siento no poder hacer más, es lo que me han dicho mis superiores.

AR (*knows that it was him who decided those rates*) – Well, then I'm afraid that if they are not 11 %, then I will take my business elsewhere.

JM (*sorprendido y medio sonriendo*) – No lo dices en serio...

AR (*confidently, rises her voice*) – Oh, believe me, I do. In fact– (*gets interrupted*)

JM (*molesto, eleva la voz*) – Si te crees que puedes venir aquí a imponerme condiciones irreales porque se te ha subido la fama a la cabeza, ¡te equivocas!

AR (*annoyed, gets very serious*) – Oh, do you think I'm bluffing!? I already spoke to my lawyers, and I can leave whenever I please. So, think twice before you make a very bad decision.

JM (*se queda en silencio, y piensa por unos segundos*) – Bueno, está bien. Acepto las regalías del 11 %. Pero que sepas que cuando se acabe la saga, no quiero volver a verte en mi editorial.

AR – Then it's settled. I will have my lawyer take a look at the contract. Goodbye.

JM (*con tono seco*) – Le enviaré a su abogado el contrato. Hasta luego.

11.6. Preguntas de la encuesta a los participantes del experimento

Sección 1

1. Toda información recogida a través de este y otros cuestionarios será tratada de acuerdo con la legislación europea de protección de datos, incluyendo el reglamento (UE) 2016/679. La información aquí proporcionada será confidencial y solo será utilizada con fines académicos con relación a la investigación en la que está participando. Cualquier referencia a esta información en publicaciones relacionadas será adecuadamente anonimizada.

Acepto

2. Nombre del grado universitario que está estudiando.

.....

Sección 2: Nivel de satisfacción con la mediación

3. Con respecto a la mediación, ¿cuál es su nivel de satisfacción con el intérprete de IA?

[Respuesta de escala lineal del 1 al 10].

1 – Muy insatisfecho/a.

10 – Muy satisfecho/a.

4. Con respecto a la mediación, ¿cuál es su nivel de satisfacción con el intérprete humano?

[Respuesta de escala lineal del 1 al 10].

1 – Muy insatisfecho/a

10 – Muy satisfecho/a

Sección 3: Mediación del intérprete humano

5. ¿Le ha gustado que el intérprete humano haya mediado en la interacción? (Sólo responder si el intérprete medió en la interacción en algún momento).

- Sí
- No
- Solo en algunas ocasiones

6. Si en la pregunta anterior respondió que sólo le ha gustado que mediase en ciertas ocasiones, por favor, indique en qué situaciones sí le ha gustado y en cuáles no.

.....

7. En ciertos momentos de tensión del diálogo, ¿le hubiera gustado que el intérprete humano hubiese mediado más?

- Sí
- No

8. Por favor, justifique su respuesta anterior y dé un ejemplo.

.....

Sección 4: Opiniones finales

9. Si hay algún otro aspecto acerca del desempeño de cualquiera de los dos tipos de intérpretes que le gustaría destacar, por favor indíquelo en este apartado? Esta pregunta es opcional.

.....