



Universidad de Valladolid

FACULTAD DE TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN

Grado en Traducción e Interpretación

TRABAJO FIN DE GRADO

La interpretación en los servicios públicos en
España: el caso de la comunidad china en Aragón

Presentado por Guillermo Pinilla Gallego

Tutelado por la Dra. María Teresa Ortego Antón

Soria, 2017

ÍNDICE

1. Introducción	6
1.1 Justificación	6
2. Competencias	8
3. Objetivos	11
4. Metodología y plan de trabajo	12
5. La interpretación en los servicios públicos	13
5.1 Definición.....	13
5.2 La denominación de la interpretación en los servicios públicos	14
5.3 Breve historia	19
5.4 La figura del intérprete en los servicios públicos.....	24
5.4.1 Las características del intérprete en los servicios públicos	24
5.4.2 Ámbitos de la interpretación en los servicios públicos.....	26
5.4.2.1 El ámbito sanitario	26
5.4.2.2 El ámbito jurídico-policial.....	27
5.4.2.3 El ámbito social y de las administraciones públicas	30
5.4.2.4 El ámbito educativo	31
5.5 La situación de la interpretación en los servicios públicos en España.....	32
5.5.1 Los intérpretes no profesionales.....	37
5.5.2 La regulación jurídica del servicio	40
6. Aproximación a la situación de la interpretación en los servicios públicos con ciudadanos chinos en Aragón	44
6.1 La comunidad china en Aragón.....	44
6.2 Diseño de un cuestionario.....	46
6.3 Análisis de los datos.....	51
6.3.1 Bloque 1: Características de la población	51

6.3.2 Bloque 2: La interpretación en los servicios públicos	54
6.3.3 Bloque 3: Registro.....	58
6.3.3.1 Bloque 3: Registro. Los usuarios	58
6.3.3.2 Bloque 3: Registro. Los intérpretes	60
6.3.4 Bloque 4: La satisfacción de los usuarios y profesionales.....	63
6.4 Resultados.....	66
7. Conclusiones	70
8. Referencias bibliográficas	73
Anexo I – BOA_Interpret Solutions	
Anexo II – BOA_Septec	
Anexo III – Estadística del padrón continuo (INE, 2016)	

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Porcentaje de respuestas según el sexo de los participantes	49
Gráfico 2. Número de respuestas según la edad de los participantes	49
Gráfico 3. Número de respuestas según la profesión de los participantes	50
Gráfico 4. Número de respuestas según el nivel de estudios de los participantes	51
Gráfico 5. Número de respuestas según la procedencia de los participantes	51
Gráfico 6. Idiomas que los participantes declaran dominar	52
Gráfico 7. Porcentaje de participantes que conocen o no la ISP	52
Gráfico 8. Porcentaje de participantes que declaran haber actuado como intérpretes en los servicios públicos	53
Gráfico 9. Porcentaje de participantes que declaran haber recibido la asistencia de un intérprete ..	53
Gráfico 10. Porcentaje de participantes que declaran haber utilizado o no un profesional.....	54
Gráfico 11. Situaciones en las que los participantes declaran haber hecho uso de la ISP.....	54
Gráfico 12. Porcentaje de respuestas con respecto al tipo de interpretación que se utilizó	55
Gráfico 13. Porcentaje de respuestas relativas a la remuneración del intérprete	55
Gráfico 14. Porcentaje de respuestas según quién contrató al intérprete	56
Gráfico 15. Porcentaje de participantes que opinan que el intérprete adaptaba las respuestas según nivel cultural	57
Gráfico 16. Porcentaje de respuestas según la terminología que utilizó el intérprete	57
Gráfico 17. Porcentaje de ocasiones en las que pidieron al intérprete que repitiese el parlamento..	58
Gráfico 18. Porcentaje de intérpretes que declaran adaptar las interpretaciones al nivel cultural	58
Gráfico 19. Porcentaje de intérpretes que declaran subir el registro al interpretar para los profesionales	59
Gráfico 20. Porcentaje de intérpretes que declaran bajar el registro al interpretar para los chinos ..	61
Gráfico 21. Porcentaje de intérpretes que declaran haber usado terminología específica al interpretar para los profesionales	61

Gráfico 22. Porcentaje de intérpretes que declaran haber utilizado un lenguaje más simple al interpretar para los usuarios chinos.....	62
Gráfico 23. Porcentaje de ocasiones en las que los destinatarios pidieron a los intérpretes reformular debido a incomprensión	62
Gráfico 24. Porcentaje de satisfacción según la fluidez de la comunicación	63
Gráfico 25. Porcentaje de satisfacción según el conocimiento que el intérprete tenía de la lengua materna de los usuarios y los profesionales.....	63
Gráfico 26. Porcentaje de satisfacción con respecto al trato recibido por parte del intérprete	64
Gráfico 27. Porcentaje de satisfacción según capacidad empática del intérprete	64
Gráfico 28. Porcentaje de satisfacción con respecto al nivel de conocimiento que el intérprete poseía del área o ámbito de trabajo en el que estaba interpretando	65
Gráfico 29. Porcentaje de satisfacción general con el trabajo del intérprete.....	65

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Definiciones de los diferentes tipos de interpretación según usuario	16
Figura 2. Denominación utilizada en diferentes países	18
Figura 3. Experiencia en interpretación en los servicios públicos de la muestra encuestada	40
Figura 4. Cuestionario sobre sobre la interpretación en los servicios públicos con ciudadanos chinos en España	48

RESUMEN

Resumen: La interpretación en los servicios públicos es una especialidad que en España no se ha investigado hasta comienzos del siglo XXI. La gran afluencia de población inmigrante durante la época de bonanza económica propició estudios mientras los servicios públicos se encontraban con una estructura y unos protocolos inexistentes para dar respuesta a esa demanda existente. El intrusismo laboral, los recursos económicos y humanos insuficientes, el desconocimiento por parte de la sociedad española y la falta de regulación legal dan lugar al mal estado de la especialización. Los ciudadanos chinos constituyen una de las comunidades extranjeras más importantes en España, pero sus hábitos y su carácter difieren mucho de los nuestros. En este trabajo pretendemos obtener una aproximación a la situación de la comunidad china dentro de Aragón, puesto que dicha comunidad representa alrededor del 6 % de la población total con casi 8000 ciudadanos.

Palabras clave: interpretación en los servicios públicos, inmigración, comunidad china, situación, Aragón.

***Abstract:** Research in the specialisation of Public Service Interpreting did not start in Spain until the beginning of the 21st century. The large influx of immigrants during the economic boom gave rise to research while Spanish public services faced non-existent structure nor protocols to satisfy the existing demand. Labour intrusiveness, insufficient economic and human resources, the unawareness of the Spanish society, and the lack of legal regulation lead to the poor conditions of this specialisation. Chinese citizens constitute one of the most important foreign communities in Spain, but their habits and character differ greatly from those of Spaniards. In this research, we aim to obtain an approximation of the situation of the Chinese within the Spanish region of Aragón, because that community represents around 6% of the total population, with almost 8000 citizens.*

***Keywords:** Public Service Interpreting, Immigration, Chinese Community, Situation, Aragón.*

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Justificación

La interpretación es una profesión que, a día de hoy, continúa resultando bastante desconocida para gran parte de la sociedad. Como sabemos, es muy común que se confunda nuestra profesión con las artes dramáticas o que, simplemente, se englobe dentro del campo semántico de la traducción. Por supuesto, ambas disciplinas tienen varios elementos que las diferencian.

La sociedad generalmente no conoce lo que es la interpretación, pero menos conocida todavía es una de sus especializaciones, la interpretación en los servicios públicos (ISP). En ocasiones, al no tener claras ni su definición ni sus competencias hasta que se profundiza sobre ella en los grados universitarios, ni siquiera los propios estudiantes de Traducción e Interpretación saben de qué se trata.

La idea de investigar sobre este tema viene de nuestra predilección por la interpretación desde antes de comenzar el Grado en Traducción e Interpretación. El hecho de que esté centrado en esta modalidad de la interpretación se debe al interés por la especialización denominada «Interpretación social», un bloque optativo de asignaturas que cursamos durante el último año del Grado, que fue realmente interesante y que nos ha ofrecido una visión muy clarificadora de la situación en la que se encuentra España con respecto a otras naciones europeas o extracomunitarias en las que fijarnos para mejorar como sociedad.

Debido a que el tema escogido para llevar a cabo esta investigación, *La interpretación con sinohablantes en los servicios públicos en España*, era muy amplio, decidimos acotar el tema para realizar mejor el estudio centrándonos en la comunidad china residente en la región aragonesa. Esto es debido a dos factores: por un lado, la imposibilidad de analizar la especialidad a nivel estatal debido a los criterios de elaboración de este TFG y, por otro, el interés profesado por la lengua y cultura chinas, así como por esta especialización concreta.

A lo largo de este trabajo discutiremos los factores causantes del estado actual de la interpretación en los servicios públicos.

Por un lado, definiremos la figura del intérprete en los servicios públicos, sus rasgos y los ámbitos en los que ejerce su actividad. Para finalizar la parte teórica, abordaremos de manera específica la situación de la interpretación en los servicios públicos en España, tratando temas como los intérpretes no profesionales y la regulación jurídica del servicio en nuestro país.

Por último, estudiaremos la situación específica de los inmigrantes chinos residentes en Aragón, comprobaremos el uso que los inmigrantes chinos hacen de la interpretación en los servicios públicos y cómo se relacionan los trabajadores que prestan servicio en ellos, los intérpretes y los propios chinos como usuarios, a partir de las respuestas obtenidas en un cuestionario diseñado específicamente para esta investigación, que analizaremos. Posteriormente, ofreceremos los resultados a través de gráficos y extraeremos las conclusiones finales.

2. COMPETENCIAS

La realización de este Trabajo Fin de Grado ha sido posible gracias a los conocimientos obtenidos durante las asignaturas cursadas a lo largo del Grado en Traducción e Interpretación. Durante estos cuatro años hemos desarrollado las siguientes competencias generales¹:

- G1. Que los estudiantes hayan demostrado poseer y comprender conocimientos en el área de estudio (Traducción e Interpretación) que parte de la base de la educación secundaria general, y se suele encontrar a un nivel que, si bien se apoya en libros de texto avanzados, incluye también algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio.
- G2. Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio –Traducción e Interpretación–.
- G3. Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas esenciales de índole social, científica o ética.
- G4. Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado.

Del mismo modo, este TFG también desarrolla algunas competencias específicas adquiridas en los diferentes cursos del Grado:

- E1. Conocer, profundizar y dominar la lengua A/B/C/D de forma oral y escrita en los distintos contextos y registros generales y especializados.
- E2. Analizar, determinar, comprender y revisar textos y discursos generales/especializados en lengua A/B/C/D.
- E3. Producir textos y asignarles valores en lengua A/B/C/D en parámetros de variación lingüística y textual.

¹ Dichas competencias generales, que se presentan en esta Memoria, derivan directamente del Real Decreto 1393/2007 de 29 de octubre, de la Ley 3/2007 de Igualdad entre hombres y mujeres, de la Ley 51/2003 de No discriminación y accesibilidad de las personas con discapacidad y de la Ley 27/2005 de Cultura de la paz.

- E4. Analizar y sintetizar textos y discursos generales/especializados en lengua B/C/D, identificando los rasgos lingüísticos y de contenido relevantes para la traducción.
- E5. Desarrollar razonamientos críticos y analógicos en lengua A/B/C/D.
- E6. Conocer la lengua A/B/C/D en sus aspectos fónico, sintáctico, semántico y estilístico.

Otras competencias desarrollan habilidades extralingüísticas relacionadas con el tema de nuestro trabajo:

- E12. Conocer la evolución social, política y cultural para comprender la diversidad y la multiculturalidad.
- E13. Identificar con claridad y rigor los argumentos presentes en textos del ámbito político, social y cultural de las lenguas de trabajo.
- E19. Desarrollar un método de trabajo organizado y optimizado gracias al empleo de herramientas informáticas.
- E22. Reconocer el valor de la comunicación verbal y no verbal.
- E53. Ser conscientes de la forma y grado en que las transformaciones sociales, políticas, económicas y culturales han influido en la evolución del lenguaje.
- E54. Conocer los antecedentes y condicionantes del mundo actual para poder hacer una lectura e interpretación críticas de la información transmitida por los medios de comunicación social.

Por supuesto, aquellas competencias relacionadas directamente con la interpretación y la mediación lingüística:

- E42. Conocer los aspectos económicos, profesionales y deontológicos de la práctica de la traducción general/especializada y de la interpretación.
- E44. Conocer las técnicas básicas de la interpretación consecutiva/simultánea/bilateral.
- E46. Mostrar curiosidad hacia la mediación lingüística, desde un punto de vista científico y profesional.
- E58. Desarrollar capacidad para la mediación interlingüística.
- E62. Desarrollar la actitud de búsqueda de calidad permanente en el trabajo de interpretación.

También, con los ámbitos de la interpretación en los servicios públicos que se abordan en este TFG:

- E65. Adquirir una formación jurídica básica y conocer su terminología.
- E66. Conocer el funcionamiento de las relaciones jurídicas internacionales.
- E67. Manejar textos legales para poder ubicarlos en situaciones concretas.
- E58. Desarrollar capacidad para la mediación interlingüística.
- E62. Desarrollar la actitud de búsqueda de calidad permanente en el trabajo de interpretación.

Por último, otras competencias que suponen el manejo de habilidades profesionales y aquellas relacionadas con la elaboración de trabajos de investigación como este TFG, tales como:

- E8. Conocer y gestionar las fuentes y los recursos de información y documentación en lengua A/B/C necesarios para el ejercicio de la traducción general/especializada B/C.
- E23. Reconocer el valor de los procesos mentales en la labor lingüística y traductológica.
- E38. Extraer información conceptual de textos especializados y representarla gráficamente.
- E39. Dominar las normas terminológicas, los tipos y organizaciones de normalización y estandarización.
- E47. Mostrar habilidades de gestión y de evaluación de la calidad de la información recabada y que servirá de sustento empírico de un proyecto de investigación.
- E48. Desarrollar la capacidad de comunicarse con expertos de otras áreas, además de la propia, como fuente complementaria de un trabajo de investigación de mayor alcance.
- E49. Desarrollar la capacidad de aplicar los conocimientos y competencias adquiridos durante el grado sobre algún aspecto de la mediación lingüística a la práctica y a la investigación.
- E50. Conocer las habilidades y métodos generales y específicos de investigación y aplicarlos a proyectos concretos del área de la Traducción e Interpretación y de las Humanidades en general.
- E51. Conocer los fundamentos interdisciplinares que servirán de marco teórico para el trabajo de fin de grado.
- E52. Asegurar la calidad del trabajo en el marco de unos plazos establecidos.

3. OBJETIVOS

A través de este Trabajo Fin de Grado (TFG), pretendemos hacer un recorrido por la situación actual de la interpretación en los servicios públicos en nuestro país como respuesta a un entorno multilingüe y multicultural.

Por otro lado, queremos mostrar los factores que propician el estado en el que se encuentra la especialidad y realizar una aproximación de la situación específica de los inmigrantes de origen chino en la Comunidad Autónoma de Aragón como comunidad de extranjeros que residen en ella y que hace uso de los servicios públicos básicos como sanidad, educación, policía o servicios sociales.

Asimismo, se pretende demostrar la importancia que tiene la interpretación en los servicios públicos y promover su conocimiento y reconocimiento en la sociedad española, debido a que es una cuestión de actualidad y una profesión al alza.

De igual modo, pretendemos recalcar la importancia de la interpretación con la combinación chino-español en particular, tema diferencial de nuestra investigación.

Para finalizar, queremos plasmar la acuciante necesidad de reconocimiento como especialidad de la interpretación en los servicios públicos, además de la obligación de aunar esfuerzos en cuanto a una misma definición de esta especialidad y determinar, a nivel nacional, cómo debe ser la formación para quienes quieran especializarse en esta modalidad.

4. METODOLOGÍA Y PLAN DE TRABAJO

Este TFG tiene como base un trabajo descriptivo en el que, en una primera parte que es teórica, abordamos los conceptos que lo fundamentan, como son la interpretación en los servicios públicos; la definición, los problemas en la denominación, una breve aproximación histórica, la figura del intérprete en los servicios públicos y los diferentes ámbitos en los que se ejerce para finalizar con la situación actual en España, abordando el tema de los intérpretes no profesionales y la regulación jurídica del servicio.

A continuación, en la parte práctica de nuestro trabajo, comenzamos con la comunidad china en Aragón desde un punto de vista demográfico y social. Abordaremos algunas de las medidas que han llevado a cabo para conseguir una mayor integración en la sociedad aragonesa, así como el uso que hacen de los servicios públicos de la Comunidad. Para finalizar, expondremos los diferentes servicios que proveen los ayuntamientos de las tres capitales de provincia para la comunidad inmigrante en general.

Para el cuestionario, utilizamos una metodología basada en el análisis de datos cuantitativo a partir de las respuestas conferidas por una población: un grupo de profesionales de los servicios públicos, intérpretes y usuarios compuesto por hombres y mujeres, con una horquilla de edades comprendida entre los 16 y los 56 años, que trabajan en varios sectores como la sanidad, la educación, las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado o la justicia. Asimismo, dicha muestra procede de varios países y tanto sus niveles de estudios como los idiomas que dominan, varían entre unos y otros.

Por último, extraemos las conclusiones de los resultados obtenidos en la parte práctica con dicho cuestionario para acabar este trabajo con las conclusiones generales de la investigación.

5. LA INTERPRETACIÓN EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

5.1 Definición

La interpretación en los servicios públicos (ISP) es una modalidad de interpretación que pretende cubrir la incapacidad comunicativa entre los proveedores de servicios públicos y los individuos de una sociedad que no hablan el idioma oficial del país en el que se encuentran. Lleva al intérprete a las esferas más privadas del ser humano, ya que no se desarrolla en conferencias sobre avances científicos o en negociaciones sobre política internacional, sino que tiene lugar en aquellos momentos en los que se tratan los temas más íntimos de una persona, como son una consulta médica, una entrevista con una abogada o una reunión con un trabajador social. En los varios ámbitos en los que se utiliza esta modalidad de interpretación, al intérprete se le confía información confidencial que no sabría de no ser por su calidad de intérprete. Tanto los usuarios como los profesionales confían estas informaciones privadas al intérprete con la convicción de que se rige por un código ético que garantiza la confidencialidad de que nada de lo que se trate en esa conversación saldrá de la sala donde se está produciendo, la imparcialidad con respecto a ambos receptores y la fidelidad a la hora de transmitir los mensajes de forma bidireccional.

A continuación, reproducimos una definición de Collados y Fernández:

La interpretación en los servicios públicos es una modalidad de interpretación que ha ido configurándose como actividad profesional a partir de la segunda mitad del siglo XX. El punto de partida lo constituyen los desplazamientos de población y los movimientos migratorios, por causas económicas y políticas, que caracterizan el mundo en el que vivimos. Las necesidades reales de comunicación de las minorías en el mundo desarrollado y en ámbitos tan dispares como la educación, la sanidad, el mercado laboral o la vivienda, así como una mayor sensibilidad social a favor del reconocimiento de derechos de estos colectivos, han puesto de relieve la importancia de una actividad profesional de mediación interlingüística e intercultural en este ámbito (Collados y Fernández, 2001: 55).

Tal y como indican Collados y Fernández (2001: 74), la característica principal de la interpretación en los servicios públicos es la diferencia de poder de aquellos participantes que están implicados en la interacción. Sin embargo, esta diferencia no se circunscribe solamente a la diferencia de poder, sino también a la diferencia de estatus sociocultural, que va implícita dentro de esa diferencia de poder. En otras palabras, se trata de una actividad de mediación oral en la que las

diferencias sociales y culturales entre los interlocutores son muy importantes. Son encuentros obligados, en el sentido de que son razones externas —normalmente no deseadas— las que propician la interacción (inmigración y situaciones puntuales de enfermedad, accidente, robos, etc.). Las expectativas que cada una de las partes tienen sobre el trabajo del intérprete pueden ser contradictorias. Por un lado, el profesional de la sanidad, la policía, etc., no suele entender muy bien en qué consiste la labor de interpretación, factor que dificulta todavía más la tarea de intérprete. Por otro lado, la parte menos favorecida desde el punto de vista social puede confundir el trabajo del intérprete con el de un trabajador social. En consecuencia, es necesario insistir en el estrés y en la tensión emocional que conllevan las actividades de mediación de este tipo.

Aunque por lo general pensamos que los usuarios de la interpretación en los servicios públicos son turistas que están en un país de vacaciones, la realidad es que la mayoría de la población que demanda la interpretación en los servicios públicos son emigrantes que, por diversos motivos, se han visto forzados a dejar su país. En ambos casos, no son capaces de comprender el idioma oficial de ese Estado y de expresarse en su lengua oficial. Abril Martí (2006: 5) recuerda también a las personas sordas y a quienes pertenecen a las denominadas “minorías lingüísticas”. Es por eso por lo que esta definición nos ha llamado especialmente la atención, porque decide ir un poco más allá de aquello que, *a priori*, se conoce y se reconoce como interpretación en los servicios públicos.

Aquella que facilita la comunicación entre los servicios públicos nacionales – policiales, judiciales, médicos, administrativos, sociales, educativos y religiosos- y aquellos usuarios que no hablan la lengua oficial del país y que habitualmente pertenecen a minorías lingüísticas y culturales: comunidades indígenas que conservan su propia lengua, inmigrantes políticos, sociales y económicos, turistas y personas sordas (Abril Martí, 2006: 5).

5.2 La denominación de la interpretación en los servicios públicos

Para acotar correctamente este Trabajo de Fin de Grado hemos creído conveniente contextualizar esta modalidad de interpretación sobre la base de las diferentes denominaciones que recibe. Consideramos importante señalar que en España hay una variedad de formas para referirse a esta realidad, tales como «interpretación comunitaria» (Hale, 2010), «interpretación de escolta» (Mikkelson, 1999), «interpretación bilateral» (Mason, 2001), «interpretación social» (que es la que aparece en nuestro plan de estudios de Grado), «interpretación para la comunidad» (Chesher *et al.*, 2003), «interpretación de enlace» (Gentile *et al.*, 1996; Erasmus, 2000), «interpretación ad hoc» (Roberts, 1997) o «interpretación en los servicios públicos» (Valero Garcés, 2006).

Tal y como comenta Hale (2010: 26), la falta de consenso en cuanto a qué expresión utilizar como traducción de «*Community Interpreting*» en español, ha generado mucha controversia sobre si en realidad procede realizar cualquier tipo de clasificación de los tipos de interpretación. Gentile (1997) y Roberts (1997) se posicionan en contra de la clasificación y abogan, de esta manera, por un único término, «interpretación», evitando así la división. Mikkelson (1996: 126) señala que determinados sectores de la interpretación han intentado distanciarse de otros por considerarlos menos prestigiosos —por ejemplo, los intérpretes de conferencias de aquellos en los servicios públicos o los intérpretes judiciales de los intérpretes *ad hoc*—. Al final, lo único que esto conlleva es el inevitable debilitamiento de la profesión.

Alexieva (1997: 153) reflexionaba sobre la gran variedad de contextos y situaciones en los que se utilizan la traducción y/o interpretación: «*Today, translator- and interpreter- mediated encounters vary tremendously in terms of their settings, modes, relationship among participants and other factors, posing a major challenge to the theory, practice and didactics of interpreting in particular*»².

Debido a las diferencias tan claras entre los diversos tipos de interpretación, realizar una categorización facilita el estudio y la comprensión de los géneros existentes. Algunos investigadores han intentado clasificar la interpretación según las modalidades —interpretación simultánea frente a interpretación consecutiva (Slevsky, 1982; en Alexieva, 1997: 219)— mientras que otros lo han hecho según el contexto y situación, y otros en tipologías mucho más detalladas (Alexieva, 1997: 221-230). Las dos clasificaciones principales se corresponden con «*conference interpreting*» y «*community interpreting*» (Mason, 2001: 215), cuyas diferencias se deben, principalmente, al contexto y situación, viendo la *interpretación comercial* como una tercera categoría que se diferencia en ocasiones.

La unidad léxica «*community Interpreting*» se ha utilizado con varios matices por todo el planeta. Tal y como explica Hale (2010: 27), en algunos países se refiere a los intérpretes *ad hoc*, que no están asalariados y son voluntarios (Dueñas González *et al.*, 1991) y, en otras ocasiones, solo incluye a los sectores sanitario y social (Pöchhacker, 1999). Mikkelson (1996) clasifica esta modalidad de interpretación según los usuarios para los que se interprete: «los miembros de una comunidad». De esta manera, los distingue de los destinatarios de la interpretación de conferencias

² NT: [Hoy en día, los encuentros en los que media un traductor e intérprete varían de gran manera en relación con el ámbito, las modalidades, la relación entre los participantes, así como otros factores; y plantean así un gran reto para la teoría, la práctica y la didáctica de la interpretación en particular].

y de quienes se dedican al mundo de los negocios: «...community interpreters provide services for “residents of a community”, as opposed to diplomats, conference delegates or professionals traveling abroad to conduct business...»³. (Mikkelson, 1996: 126).

Por su parte, Gentile et al., (1996: 17) emplean el término «interpretación de enlace» y lo definen en relación a la dirección de la lengua en la que interpretan: «Liaison Interpreting is the name given to the genre of interpreting where the interpreting is performed in two language directions by the same person»⁴.

Precisamente, en el Gráfico 1 se puede observar una síntesis de cómo se define el tipo de interpretación en función de la literatura, de las instituciones o de otras variables:

Table 1.1 Who defines what kind of interpreting

Defined by the profession or professional literature (self-ascription varies; the most common is interpreting)	Defined by institutions (interpreters in these categories usually use the institutionally defined description)	Defined by others (interpreters in these categories often do not use the categories as self-ascription)
Interpreting Conference interpreting Community interpreting Liaison interpreting Monologic/dialogic Business interpreting Public service interpreting Court interpreting Health interpreting	Social interpreting Interprétariat 'Locally recruited' 'Civilian' (Inter-)cultural mediation Linguistic mediation	Ad hoc interpreting Unprofessional interpreting Volunteer interpreting Natural interpreting 'Fixer'

Source: Ozolins (2014: 35).

Figura 1. Definiciones de los diferentes tipos de interpretación según usuario (Ozolins, 2014: 35; en Tipton, 2016: 4).

Como se puede apreciar, la variedad de denominaciones es algo probado ya que, dependiendo del grupo que defina o se refiera a la interpretación en los servicios públicos, lo hará de una manera o de otra. En la primera columna nos encontramos con las denominaciones utilizadas

³ NT: [...los intérpretes en los servicios públicos prestan servicios a los «miembros de una comunidad» en contraposición a los diplomáticos, delegados de conferencia o profesionales que viajan al extranjero para dirigir un negocio...].

⁴ NT: [La Interpretación de enlace es el nombre que se le da al género de interpretación en el que la misma persona interpreta en ambas direcciones de una lengua].

dentro de la profesión o en la investigación de los profesionales del campo. Así, encontramos algunas como las mencionadas al comienzo de este trabajo y otras nuevas, como «interpretación sanitaria», «interpretación judicial», «interpretación comercial», «monológica-dialógica» o «interpretación de conferencias», para denominar algunos de los ámbitos en los que se desarrolla esta actividad.

Por otro lado, las instituciones tienden a definir esta práctica como «interpretación social», «mediación lingüística», «mediación (inter)cultural». Para terminar, en la última columna, encontramos unidades léxicas como «interpretación no profesional», «interpretación voluntaria» o «interpretación natural», denominaciones conferidas a esta modalidad por aquellos que no son ni profesionales de nuestro sector ni pertenecen a las instituciones que trabajan con esta modalidad de interpretación.

Sin embargo, este fenómeno no es algo exclusivo de nuestro país ni de nuestro idioma, ya que también sucede en el resto de los países y lenguas en las que se hace uso de la interpretación en los servicios públicos. Por ejemplo, en francés coexisten varias denominaciones como «*interprétariat local*» (Emch-Fassnacht, 2012: 51), «*interprétariat communautaire*» (Calderón-Grossenbacher, 2010: 2) o «*interprétation en milieu social*» (Safar y Hmami, 2014: 78).

Si se observa atentamente el Gráfico 2, se puede apreciar que la denominación en muchos de los países tiene ese componente de «comunidad». De hecho, este término refleja que ese servicio se realiza hacia un grupo de personas que no dominan la lengua oficial del país pero conviven en él. Quizá sea también una de las causas que motiva el desconocimiento y el poco reconocimiento hacia esta profesión, tan complicada pero tan gratificante si el intérprete tiene una clara vocación social.

Table I.2 Terms used in various geonational contexts

Africa	RSA: <i>liaison interpreting</i>
Asia	China: 社区口译 (community interpreting) Japan: <i>komyuniti tsūyaku</i> (community interpreting) Malaysia: <i>interpretasi komuniti/pendatang dan kumpulan lain</i> (community interpreting/for migrants and other groups) South Korea: <i>keomyuniti tong-yeog</i> (community interpreting)
Australia and Oceania	Australia: <i>community interpreting</i> or <i>liaison interpreting</i>
Europe	Austria: <i>Kommunal Dolmetschen</i> (community interpreting) France: <i>interprétation en milieu social</i> (social setting interpreting) Germany: <i>Sprach- und Kulturmittlung</i> (language and cultural mediation) or <i>Sprach- und Integrationsmittlung</i> (language and integration mediation) Ireland: <i>dialogue interpreting</i> or <i>community interpreting</i> Italy: <i>mediazione interculturale/linguistica</i> (intercultural/linguistic mediation) <i>interpretazione di trattativa</i> (liaison interpreting) Poland: <i> tłumaczenie środowiskowe</i> (social setting interpreting) or <i> tłumaczenie ustne dla służb publicznych</i> (public service interpreting) Portugal: <i>interpretação comunitária</i> (community interpreting) Slovakia: <i>komunitný tlmočenie</i> (community interpreting) Spain: <i>interpretación en los servicios públicos</i> (public service interpreting) or <i>mediación intercultural</i> (intercultural mediation) Sweden: <i>kontakttolk</i> (contact interpreting) or <i>dialogttolk</i> (dialogue interpreting) UK: <i>public service interpreting</i>
North America	Canada: <i>community interpreting</i> or <i>cultural interpreting</i> Mexico: <i>interpretación comunitaria</i> (community interpreting) USA: <i>community interpreting</i>
South America	Argentina: <i>interpretación en los servicios públicos</i> (public service interpreting) Brazil: <i>interpretação comunitária</i> (community interpreting)

Figura 2. Denominación utilizada en diferentes países (Tipton, 2016: 5).

El Gráfico 2 pone en evidencia la falta de consenso a la hora de denominar la profesión. Esto, a su vez, constituye una de las causas que justifican que esta profesión adolezca de una regulación.

En este trabajo, utilizamos la denominación de «*interpretación en los servicios públicos*», una denominación principalmente empleada por Valero Garcés (2008b):

«... actividad que permite que personas que no hablan la lengua/s oficial/es del país en el que se hallan puedan comunicarse con los proveedores de servicios públicos con el fin de facilitar el acceso igualitario a los servicios legales, sanitarios, educativos, oficiales y

sociales. Es decir, se trata de establecer la comunicación con un público específico que responde a una minoría cultural y lingüística, que posee un nivel educativo y adquisitivo generalmente inferior al de la mayoría y que, con frecuencia, desconoce o no domina la nueva realidad social del país en el que se encuentra» (Valero Garcés, 2008b: 2).

Además, en los últimos años se están aunando esfuerzos por homogeneizarla en nuestro país, principalmente desde las universidades en las que más se investiga en este campo y se forma a futuros egresados en interpretación.

En síntesis, la traducción e interpretación en los servicios públicos no es una especialización de fácil ejercicio a día de hoy en España ya que todavía tiene una trayectoria muy corta, lo que no ha terminado de facilitar su arraigo. No obstante, es una especialización que sigue y seguirá siendo demandada en nuestro país y en el resto de países en tanto la configuración de su población sea multicultural o multilingüe. De este modo, contemplarla como posible salida laboral es todo un acierto porque, a largo plazo, se enraizará en la sociedad. Además, a corto plazo puede aportar experiencias o conocimientos lingüísticos y culturales únicos a cualquier traductor e intérprete a nivel profesional y, por supuesto, a nivel personal.

5.3 Breve historia

Si bien no es posible demostrarlo de forma empírica, es probable que la interpretación sea la profesión más antigua del mundo.

Pöchhacker, de hecho, en la Sesión Plenaria de Apertura del IV Congreso Critical Link de 2004, enfatizó en su ponencia *Linking up: kinship and convergence in interpreting studies* que la interpretación en los servicios públicos tiene una «ascendencia sorprendente». Este autor se remontó a la España del siglo XVI, al momento en el que la Corona española promulgó catorce leyes que establecían disposiciones para los intérpretes en la administración de sus colonias. Destacó la *Ordenanza de 1548*, firmada por Antonio de Mendoza, que se convirtió en un código de conducta.

Dada la poca difusión del castellano entre los indios y de los idiomas autóctonos entre el personal administrativo de la Corona, la participación de intermediarios lingüísticos en los tribunales coloniales pronto se impuso como la única alternativa susceptible de garantizar el acceso indígena a la justicia. Desde fechas tempranas, numerosas cédulas reales se hicieron eco de esta realidad, pero también de los frecuentes abusos que aquellas “lenguas” o nahuatlatos solían perpetrar en contra de los indios. [...] en 1533 se les pidió un informe sobre el salario que recibían los intérpretes; y en 1537 se permitió que los indígenas que no hablaran castellano

podiesen presentarse ante los jueces con un “cristiano amigo” que tradujera sus quejas y otras peticiones. Estas medidas fueron ordenadas y ampliadas por el virrey don Antonio de Mendoza que las incluyó en sus ordenanzas para la Audiencia de Nueva España en 1548. (Cunill, 2013: 20-21).

The Critical Link fue una red de trabajo que se creó en el año 1992 en el seno de la Universidad de Ottawa (Canadá), cuando un grupo de intérpretes se reunió con personas que trabajaban en ámbitos como el Derecho, la sanidad y los servicios sociales con clientes que no compartían una lengua común.

De este grupo surgió el *First International Conference on Interpreting in Legal, Health, and Social Service Settings*, que tuvo lugar en Geneva Park (Toronto), en 1995. Su tema central, «*The Critical Link: Interpreters in the Community*», dio visibilidad a una profesión emergente. Desde entonces, el interés por la interpretación en los servicios públicos ha crecido en cuanto a la formación y la investigación (Valero Garcés, 2014: 27), hecho que queda demostrado gracias al creciente número de trabajos de investigación publicados sobre este tipo de actividad profesional, las conferencias y congresos internacionales organizados y las nuevas iniciativas desarrolladas, como el establecimiento de una norma internacional, la ISO 13611:2014.

No obstante, los países pioneros en el desarrollo de la interpretación en los servicios públicos han sido principalmente anglófonos y países del norte de Europa, destacando entre ellos Australia, Reino Unido, Canadá, Estados Unidos y Suecia (Carr et al., 1997; Roberts et al., 2000; Hale, 2007; Corsellis, 2009). En estos países la necesidad de interpretación en los servicios públicos se combina con una sensibilidad particular hacia la necesidad de desarrollar relaciones interculturales positivas (Martín y Abril Martí, 2008; Ortega y Foulquié, 2008; Merlini, 2009;). Tal y como indican Baraldi y Gavioli (2012: 10), en algunos casos (como los de Italia y España), esta sensibilidad se ha desarrollado debido a la llegada masiva de inmigrantes, como respuesta a la necesidad de encontrar una solución rápida y rentable para la creciente demanda de servicios en el sector público por parte de los inmigrantes que hablan diversos idiomas, que no son los que tradicionalmente se enseñan en los cursos de lenguas o la formación en interpretación. Sin embargo, esta disciplina no ha recibido atención por parte de las universidades y las instituciones hasta hace poco más de veinte años.

En otros casos, como en Sudáfrica, se han preocupado por mantener buenas relaciones interculturales como consecuencia de la historia de segregación y conflictos, que plantea desafíos considerables al lidiar con un contexto multicultural nuevo y redefinido. En España, Italia o Bélgica, los intérpretes en los servicios públicos son profesionales con una formación académica muy diversa (entre estas formaciones, se incluye pero no excluye la formación universitaria en traducción e

interpretación), a quienes se les demanda que proporcionen servicios de interpretación para los ciudadanos. A pesar de que se les emplea con el propósito de traducir entre la sociedad que acoge y el idioma de la sociedad migrante, también se les pide que lidien con diferencias culturales añadidas al proveer asistencia lingüística en los servicios públicos y resolver malentendidos y problemas que puedan surgir durante la comunicación (Chiarenza, 2007; Verrept, 2008). Según Penn y Watermeyer (2012), en diversas ocasiones las instituciones invitan explícitamente a los intérpretes a actuar como mediadores culturales. Además, incluso en contextos en los que no se enfatizan las relaciones interculturales positivas, los estudios demuestran que la interpretación suele involucrar mediación intercultural (Wandensjö, 1998; Davidson, 2000; Angelelli, 2004).

Las diferentes soluciones señaladas anteriormente han creado un debate en el campo de la interpretación profesional (Russo y Mack, 2005; Valero Garcés y Martin, 2008; Merlini, 2009) y una confusión considerable a la hora de definir el papel mediador de los intérpretes. Por un lado, se considera que los mediadores culturales y los intérpretes —por ejemplo, en las directrices en políticas migratorias (Merlini, 2009)— tienen roles profesionales potencialmente diferentes, ignorando así «décadas de reflexión académica en la naturaleza intrínsecamente cultural de toda actividad de traducción, ya sea escrita u oral» (Merlini, 2009: 58).

Australia, Reino Unido, Canadá, Estados Unidos y Suecia empezaron a concienciarse de las necesidades comunicativas de una parte de su población, que no podía dominar los idiomas oficiales del país y que no tenía vinculación con los mundos diplomático, económico-comercial o científico. Fueron precisamente estas situaciones las que los llevaron a hacerse con intérpretes que pudieran encargarse de esa nueva realidad.

Ya en los años cincuenta del siglo pasado, Australia comenzó a dar solución a las necesidades comunicativas que tenían las personas que habían emigrado hacia allí después de la Segunda Guerra Mundial. Es por esto por lo que el país oceánico es el más avanzado en lo relativo a la profesionalización, a la formación de traductores e intérpretes en los servicios públicos y a la acreditación, como destaca Sales Salvador (2005).

La interpretación de estos en los servicios públicos se basa en un simple concepto: dar voz a aquellas personas que buscan acceso a servicios básicos pero no hablan el idioma del país. Este concepto se fundamenta con dos citas muy claras; por un lado, el Artículo 2 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos: «Toda persona tiene los derechos y libertades proclamados en esta Declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra

condición (...); y, por otro lado, una cita extraída del informe final del Grupo de Interés Especial en Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos de la Comisión Europea (2011):

El acceso a la traducción y a la interpretación en los servicios públicos es un derecho humano natural que debe ser garantizado, esté o no reflejado de forma explícita en los instrumentos legales. Si no se lleva a cabo, se puede poner en peligro la vida y el bienestar de millones de personas y perpetuar un panorama social donde no haya igualdad (Comisión Europea, 2011: 17).

Como profesión, la interpretación en los servicios públicos conecta temas lingüísticos y culturales con conceptos de justicia social y equidad. La mayor parte de quienes apoyan esta profesión comparten la convicción de que tiene el mandato de facilitar el acceso a servicios sociales para personas que no hablen, lean, escriban o comprendan el lenguaje del servicio lo suficientemente bien como para tener un acceso significativo a él sin intérpretes (Zimányi, 2009: 19-20).

Sustentando esta suposición está el entendimiento básico de que, si bien todos podemos tener un derecho humano a los servicios sociales, el acceso adecuado a esos servicios es fundamentalmente poco práctico —si no imposible— sin intérpretes profesionales; es decir, intérpretes cualificados y formados en vez de familiares, amigos o alguien en la sala de espera que hable esa lengua.

Aun así, son muchos los países que se están quedando rezagados en el reconocimiento de la profesión en general y de la acreditación, capacitación y profesionalización de los intérpretes en los servicios públicos en particular. Suecia y Australia, sin embargo, son dos países que merecen una distinción y clara mención aparte por el progreso en los avances de la interpretación en los servicios públicos, debido principalmente a las políticas nacionales de inmigración.

Por lo que respecta a España, esta profesión carece de reconocimiento dentro de la sociedad española, puesto que como indica Martín (2003: 440), comenzó a hacerse visible en la década de 1990, debido a que durante la mayor parte del siglo pasado fueron los españoles quienes se vieron obligados en muchos casos a emigrar a otros países. Sin embargo, este proceso cambió a comienzos del siglo XXI con la llegada masiva de inmigrantes a nuestro país. Esta fecha tan reciente justifica en parte que todavía no se haya adquirido un consenso sobre la denominación y define el panorama que la rodea, lleno de ambigüedades que quedan y quedarán de manifiesto a lo largo del trabajo. Tal y como expresan Valero Garcés y Gauthier (2010: 3): «La Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos (TISP) es una modalidad nacida de la necesidad inmanente de la sociedad de comunicarse cuando convergen lenguas y culturas distintas».

Es precisamente la presencia de esta creciente diversidad de nacionalidades, lenguas y culturas en nuestro país la que exige que se establezcan unos servicios de interpretación que den lugar a la comunicación en los sectores sanitario, educativo, policial o administrativo —entre otros— que posiblemente no quedan bien delimitados en la legislación:

La interpretación social es una realidad no reconocida en nuestro país y debemos ser conscientes de que las necesidades de comunicación de extranjeros, inmigrantes y minorías tienen lugar en infinidad de situaciones por lo que el desarrollo de problemas de comunicación es inevitable. De manera habitual las barreras de comunicación son eliminadas por los mismos miembros de las familias o de las comunidades que requieren la interpretación y, además, de forma voluntaria, lo que hace que la necesidad de interpretación social sea obviada y se convierta en una práctica de no profesionales (Mateo Alcalá, 2004: 3).

En los últimos años se han dado varios pasos desde las instituciones para armonizar esta profesión. Por un lado, a nivel europeo existe la Directiva 2010/64/UE, que lleva en vigor desde noviembre de 2010 y «que establece normas relativas al derecho a interpretación y traducción en los procesos penales y en los procedimientos correspondientes a la ejecución de una orden de detención europea». En el artículo 2 apartado 1 se establece que los Estados miembros velarán por que aquellas personas en calidad de sospechosas o acusadas que no hablen o entiendan la lengua vehicular del proceso penal se beneficien de interpretación durante el proceso penal ante las autoridades en todas las vistas judiciales y las audiencias intermedias que sean necesarias.

Por otro lado, y también a nivel internacional, nos encontramos con la norma ISO 13611:2014. Esta Norma Internacional establece criterios y recomendaciones para la interpretación en los servicios públicos durante la comunicación oral y signada que permite el acceso a los servicios para las personas que tienen un conocimiento limitado del idioma de dichos servicios. Esta Norma Internacional aborda la interpretación en los servicios públicos como una profesión, no como una práctica informal, «como la interpretación realizada por amigos, familiares, hijos u otras personas que no tienen las competencias y cualificaciones especificadas en esta Norma Internacional o que no siguen un Código de Ética relevante» (ISO, 2014).

Si bien se trata de un documento orientativo, establece y proporciona los principios y prácticas básicas necesarias para garantizar la calidad de los servicios de interpretación en los servicios públicos para todas las comunidades lingüísticas y para los usuarios finales, así como para los solicitantes y proveedores de servicios y proporciona directrices generales que son comunes a

todas las formas de interpretación en los servicios públicos. Es aplicable a los entornos en los que los hablantes de idiomas no sociales necesitan comunicarse para acceder a los servicios.

La interpretación que permite el acceso a los servicios puede incluir servicios prestados en entornos jurídicos (estaciones policiales, tribunales, cárceles, etc.), aunque en algunos países, la interpretación legal (campo muy amplio que incluye, entre otros, la interpretación judicial) no se considera parte de la interpretación en los servicios públicos. Es importante destacar que esta Norma Internacional no sustituye a las normas o legislaciones nacionales que se refieran a cualquier sector de interpretación, incluida la interpretación judicial o jurídica.

5.4 La figura del intérprete en los servicios públicos

5.4.1 Las características del intérprete en los servicios públicos

Teniendo en cuenta el contexto en el que se desarrolla esta modalidad de interpretación, Bancroft (2015: 225-230) considera que el intérprete en los servicios públicos debería tener las siguientes aptitudes y actitudes:

Por un lado, tener una gran curiosidad intelectual. Si bien es cierto que esto se le presupone a cualquier traductor e intérprete prácticamente por naturaleza, en el caso de esta especialización es fundamental para que su trabajo se desarrolle de forma competente. La interpretación en los servicios públicos exige grandes conocimientos técnicos y pragmáticos en los que hay que reparar constantemente. No es suficiente con conocer el inglés estándar de Reino Unido junto con su sistema de funcionamiento cívico o sus costumbres, es necesario investigar sobre los posibles usuarios a los que un día, de repente, será necesario servir y que exigirán la puesta en marcha conocimientos que van más allá de los que se puedan adquirir en el periodo formativo de universidad.

Por supuesto, tener un gran dominio de las lenguas y las culturas de trabajo. Siguiendo con la línea de lo que hemos abordado anteriormente y teniendo en cuenta, además, que en esta especialización son muy frecuentes las traducciones inversas y las interpretaciones bilaterales, es importante considerar que, por ejemplo, no es lo mismo el inglés de la India que el de Escocia, ni tampoco el comportamiento de los usuarios procedentes de los países mencionados será igual ante ciertas nociones básicas como pueden ser la vida y la muerte, el trabajo, la salud o el tiempo.

Asimismo, es vital tener capacidad de anticipación. Da la sensación de que se exige que quien ejerza como intérprete en los servicios públicos tiene que saber de todo y, obviamente, eso es imposible. Ahora bien, si uno quiere dedicarse a esta especialización, ya sea a un ámbito concreto o

a varios, debe anticiparse a las situaciones de trabajo que le pueden llegar. Si, por ejemplo, una persona se dedica al ámbito médico-sanitario con la combinación francés-español, tendrá que conocer que los usuarios procederán en su mayoría del África subsahariana y sus consultas versarán sobre reproducción sexual, tuberculosis o paludismo. Sería pues inconcebible que un intérprete de este ámbito y con esta combinación lingüística no tuviese conocimientos suficientes sobre el VIH cuando lo más que seguro es que tenga que tratar algún caso relativo a dicho tema. Igualmente, si se dedican al ámbito de las administraciones públicas, deben prever que el carácter de los usuarios no va a ser siempre bueno, ya que la burocracia es lenta o costosa, por lo que deberán pensar en posibles situaciones y en cómo ofrecer respuestas.

Además, es primordial tener capacidad de reflexión. Las situaciones a las que se enfrenta un intérprete en los servicios públicos suelen ser complejas y éticamente comprometidas, de modo que es importante que conozca los principios básicos de un código deontológico, como son la fidelidad, la neutralidad, la integridad y la confidencialidad. Ahora bien, una cosa es la teoría y otra la práctica, cuando su aplicación causa grandes dudas. Por ello, es importante que, conociéndolos, tome las decisiones que considere adecuadas en cada momento, valorando las consecuencias. Por ejemplo, para mantener la neutralidad, por norma general uno puede imponerse el no ser cercano a los usuarios y rechazar cualquier petición que se le dirija de forma personal. No es extraño que en ciertos ámbitos se pida dinero, pero esto es algo conocido y hay unas pautas de actuación claras. Sin embargo, si ocurre que un día un usuario pide dinero para un bocadillo porque lleva días sin comer, ahí es donde entra en juego el factor humano. Es fundamental tener capacidad de reflexión y evaluar qué decisión se toma y acatar lo que pueda derivar de ella. Es cierto que los códigos deontológicos no son la panacea sino una mera aproximación a lo correcto o incorrecto, pero cada persona debe sopesar en cada momento y situación qué comportamiento seguir.

Por último, tener empatía pero gran fuerza emocional. En algunos ámbitos de la interpretación en los servicios públicos, como es el de los servicios sociales, la empatía del intérprete no solo es valorada por los usuarios, sino también por los proveedores de los servicios públicos. Es normal escuchar que, para ellos, la empatía es básica dentro del perfil de un trabajador de este campo; sin embargo, esta no debe confundirse nunca con la imparcialidad o la neutralidad, básicas en todo profesional de esta especialización. Por otro lado, la gran fuerza emocional es importante para hacer un trabajo objetivo y eficaz pero también para poder seguir con él. Cuando se debe interpretar un caso de violación, por ejemplo, debe hacerse lo posible por «despersonalizarse» de esa situación. No se puede romper a llorar en mitad del testimonio ni tampoco llegar a casa y seguir llorando sin ver el lado positivo de ese durísimo trabajo, que es haber contribuido a ayudar a la

víctima. Sin duda, hay situaciones tremendamente difíciles de digerir, pero hay que pensar siempre que sin nuestra presencia serían todavía mucho más difíciles de afrontar.

Una vez descritas las características que todo intérprete en los servicios públicos debería tener, nos centramos en ofrecer una panorámica de los distintos escenarios en los que los intérpretes desarrollan su actividad: en hospitales, centros sanitarios, dependencias judiciales, comisarías de policía, oficinas de extranjería, instituciones de ayudas sociales y a la inmigración, centros educativos y un sinfín de lugares más.

5.4.2 Ámbitos en los que se precisa de intérprete en los servicios públicos

5.4.2.1 El ámbito médico-sanitario

Cada día, en países de todo el mundo, cientos de miles de inmigrantes, refugiados, indígenas y aquellas personas que padecen sordera o tienen dificultades auditivas, necesitan hacer uso de los sistemas sanitarios por parte de proveedores que no hablan sus lenguas. Durante las últimas décadas, la combinación de presiones políticas, sociales, logísticas y económicas han transformado la actividad que llevaban a cabo familiares y amigos en un subcampo único de la profesión de interpretación, con su propio código ético, estándares de ejecución, programas formativos y, en algunos países, certificación. Según Roat y Crezee (2015: 236), la interpretación en el ámbito sanitario ha ido creciendo, cambiando y luchando muy rápidamente para definirse a sí misma en el contexto de no una, sino dos industrias muy complejas.

Vargas Urpí (2009: 45) refleja que la interpretación en hospitales y centros sanitarios ha despertado mucho interés a los investigadores, tal como reflejan los libros y volúmenes de revistas⁵ dedicados específicamente a este ámbito. Dentro de la interpretación en los servicios públicos, Hale (2010: 34) se centra en definir aquella que está relacionada con el ámbito sanitario, donde se requiere la intervención de intérpretes por las dificultades lingüísticas y culturales que puedan nacer del tratamiento de pacientes. Asimismo, indica que es aquella que se desarrolla en «consultas privadas, hospitales y consultas con diferentes profesionales sanitarios como logopedas, dietistas o psicoterapeutas» (Hale, 2010: 35). La propia Hale (2010, 34-64) llevó a cabo una revisión bastante amplia de las cuestiones que se han tratado en la investigación sobre la interpretación en los

⁵ Por ejemplo, la revista *Interpreting*, vol. 7, núm. 2, (2005), se dedicó exclusivamente a la interpretación en el ámbito sanitario. Este número se ha publicado posteriormente como libro, editado por Pöchhacker y Shlesinger (2007).

servicios públicos dentro del ámbito médico y sanitario, destacando especialmente dos que abordamos a continuación.

Es indiscutible que existen varios factores de gran trascendencia que han de tenerse en cuenta en una interpretación dentro del ámbito sanitario. En primer lugar, Hale (2010: 35) ofrece su visión sobre las principales condiciones que forman parte en las interpretaciones de este ámbito. Según la autora, el intérprete debe ser capaz de gestionar la comunicación médico-paciente para ayudar a que se sigan los tratamientos y las explicaciones sean claras. Aquí influye de gran manera el estilo de preguntas que se hacen: si las preguntas se formulan correctamente, las respuestas proporcionarán la información requerida, lo que ayudará a acelerar el seguimiento y la recuperación del paciente y, por tanto, a asegurar el éxito del servicio sanitario. Esto significa que el intérprete debe ser capaz de formular las preguntas de manera precisa. Además, cuando el intérprete interviene, es esencial que tenga un buen conocimiento de la terminología médica y que sepa mantener el estilo de las preguntas de los médicos, siempre formuladas para propiciar respuestas relevantes por parte de los pacientes.

Es importante que el intérprete facilite la interacción comunicativa entre el profesional y el usuario porque muchas veces el paciente simplemente escucha y no formula preguntas que son imprescindibles para que sus dudas sean resueltas. Para conseguir un entendimiento total, el profesional tiene que establecer una buena relación con el usuario, que estará condicionada por diversos factores como pueden ser la personalidad del paciente, su procedencia o su clase social.

La segunda cuestión a tener en cuenta es el papel del intérprete. A diferencia del ámbito judicial, Vargas Urpí (2009: 46) expone que, en el ámbito médico, «parece que haya más margen con respecto a su (in)visibilidad y, además, parece que haya consenso en cuanto a la imposibilidad de verlo como máquina de traducir o “conducto”».

5.4.2.2 El ámbito jurídico-policial

La interpretación en la Administración de Justicia es un tema que ha suscitado interés en autores de habla inglesa (González *et al.*, 1991; Morris, 1995; Mikkelsen, 2000; o Hale, 2004).

Hale (2007: 90) comenta varios de los motivos por los que este ámbito ha podido suscitar interés. Por un lado, el hecho de que los datos empíricos (juicios registrados) son mucho más accesibles para el análisis que en otros ámbitos, como por ejemplo el ámbito médico y sanitario. Por otro, las características propias de los tribunales, con protocolos y procedimientos rituales, así como tener unos roles fijados para sus participantes, que han llevado a que aumente el interés por parte de los investigadores.

Hale (2007: 91) identifica cuatro cuestiones que han sido objeto del análisis de investigación en la interpretación judicial: la necesidad de disponer de intérpretes profesionales, la actuación de los intérpretes y los retos que se les presentan, la necesidad de formación específica para este ámbito y las obligaciones éticas junto con el papel del intérprete dentro del ámbito judicial.

Miguélez (2001), a su vez, estudia un caso muy concreto dentro de la interpretación en los servicios públicos en el ámbito judicial: la interpretación de testigos expertos. Este autor expone que cada vez hay más testigos expertos, es decir, testigos que se han preparado muy bien para el juicio: desde científicos forenses, especialistas en escenas de crimen y expertos balísticos, hasta expertos en muñecas coleccionables o diseño de campos de golf. Si bien se informa a los intérpretes de la temática del juicio y, por tanto, se pueden preparar, la presencia de un testigo experto no deja de ser un reto más que deben afrontar. Sin embargo, la autora, en su análisis de las interpretaciones de varios testigos expertos, detectó poco uso de jerga y terminología específica en estas intervenciones y, en cambio, las mayores dificultades con las que se encontraron los intérpretes de su estudio fueron los errores gramaticales y sintácticos producidos en el idioma de origen. Vargas Urpí (2009: 42) expone que esta conclusión podría llevar a una nueva cuestión de investigación que consistiría en definir la medida en que la calidad de las intervenciones puede afectar a la calidad global de la interpretación que se realiza.

Por lo que respecta a España, Ortega Herráez (2011) analiza la interpretación judicial en España, detallando aspectos característicos tales como la normativa nacional e internacional aplicable a los procedimientos judiciales. De hecho, en nuestro país el derecho a intérprete ante instancias judiciales queda garantizado por la legislación vigente (Foulquié Rubio, 2002: 33-41). No obstante, tal y como destaca Martín (2006: 136), la legislación no contempla el perfil profesional de quienes ejercen de intérprete ni regula ningún mecanismo de control de calidad de dicha actividad.

A pesar de los problemas de regulación existentes, este ámbito de la interpretación en los servicios públicos es, sin lugar a duda, el más reglado de España en la actualidad. Desde hace poco más de una década, las necesidades lingüísticas en este ámbito se cubren mediante la externalización de los servicios de traducción e interpretación; un hecho que, por otra parte, no ha dejado de traer problemas y noticias sobre ellos en los medios de comunicación. Según la Comunidad Autónoma, suele haber un monopolio entre dos empresas, que se hacen con una plantilla de traductores e intérpretes a los que pagan un salario bastante más reducido de lo que se pagaba hace años sin esa privatización. Por poner un ejemplo, Peñarroja Fa (2003: 133) indicaba ya en 2003 que, en Cataluña, el gobierno de la Generalitat «paga un importe de 55 Euros por hora de interpretación al adjudicatario de la contrata y éste paga al intérprete que se aviene a colaborar, un importe medio de 22 Euros».

La ventaja de esta externalización en los servicios judiciales y policiales es que se pueden cubrir muchas más combinaciones lingüísticas, por lo que *a priori* se garantiza que la cantidad de personas que pueden ser asistidas en juicios gracias a que alguien puede proveer de servicios lingüísticos es mayor. Además, de este modo, ya no depende de las propias instituciones realizar la búsqueda de traductores e intérpretes, por lo que pueden dedicar recursos humanos y económicos a otros temas. Sin embargo, todo esto es un arma de doble filo y, como comentaremos más adelante, las condiciones laborales han pasado a ser pésimas, al igual que el intrusismo laboral y la calidad de trabajo en contextos tan importantes y delicados como este.

Las condiciones de trabajo de los intérpretes en dependencias policiales, señala Vargas Urpí (2009: 43), presentan muchos puntos en común con las de los intérpretes en las oficinas de asilo y refugio —ámbito que abordaremos en el punto 5.4.1.3—. Se trata de situaciones en las que la asimetría de poder está muy acentuada y en las que, a menudo, una de las partes no está muy dispuesta a colaborar. Por ello, la autora cree que muchos autores han considerado la policía y las oficinas de asilo y refugio como un mismo contexto, si bien Vargas Urpí prefiere diferenciarlos guiándose por el criterio del tema de los diálogos interpretados: en las oficinas de asilo y refugio, el tema de la interpretación es muy concreto; mientras que, en la policía, además de temas relacionados con la inmigración ilegal, el intérprete puede tener que intervenir en todo tipo de circunstancias.

Al hablar de las interpretaciones en dependencias policiales, Hale (2007: 77) señala que una de las mayores dificultades suele ser la traducción de la lectura de derechos que los policías hacen antes del interrogatorio. En ella se suele recordar, entre otras cuestiones, el derecho a permanecer en silencio y el derecho a un abogado. Hale comenta que la traducción de estas advertencias, que se caracteriza por un lenguaje fijado y difícil de reformular, es posible que resulte más difícil de lo que puede parecer *a priori* si no se dispone de formación previa de calidad. Vargas Urpí (2009: 44) recuerda que las preguntas de los interrogatorios policiales se suelen formular de manera estratégica para conseguir la confesión del detenido, por lo que el hecho de que el intérprete mantenga los valores semánticos y pragmáticos es esencial para el desarrollo del interrogatorio. Es por esto por lo que Hale (2007: 77) denuncia la práctica bastante generalizada, por parte de los policías, de trabajar con intérpretes no cualificados (personas bilingües o, incluso, policías con un vago conocimiento de la lengua extranjera en cuestión), en detrimento de las personas detenidas. Si los intérpretes no pueden transmitir la fuerza ilocutiva y el valor pragmático de las preguntas originales, una de las posibles consecuencias es que el detenido será más reticente a contestarlas.

5.4.2.3 El ámbito social y de las administraciones públicas

Hale (2007: 77) incluye la interpretación en los servicios públicos a la policía en lo que ella llama el «contexto legal», junto con la interpretación judicial (a los juzgados y los tribunales) y la interpretación en las oficinas de asilo. Si bien es cierto que a veces forman parte de un mismo proceso, debido a que se empieza por la entrevista en el momento de la detención a la policía y probablemente el punto final se dé en el juicio, hay que darse cuenta de que las características de la situación comunicativa son diferentes. Es por esto por lo que —siguiendo la línea Vargas Urpí (2009: 44)— en este trabajo hemos decidido considerar como ámbitos diferentes los ámbitos policial y judicial de aquel relativo a las oficinas de asilo, que quedaría englobado en el ámbito social.

Abril Martí (2003: 115) considera que las entidades y organizaciones constituidas para atender a los inmigrantes al igual que las asociaciones de voluntariado y acción social, y, especialmente, las ONG, son uno de los primeros puntos de encuentro que tienen los inmigrantes y solicitantes de asilo con nuestra sociedad. Además de ejercer las funciones de esa primera atención que se les atribuye, en ocasiones son las propias ONG las que llevan a cabo tareas de acompañamiento para asistir a aquellos que se benefician de sus servicios en los primeros contactos de estos con las Administraciones de nuestro país. Asimismo, la autora señala que normalmente suelen recurrir a «recursos lingüísticos propios» como son su personal bilingüe, listas de voluntarios, otros inmigrantes o familiares y amigos de la persona interesada y que la eficacia suele depender de la iniciativa personal de los profesionales de la ONG.

Algunas ONG comenzaron a crear servicios específicos de traducción e interpretación a partir de la década de 1990. Estos ofrecían asistencia lingüística a los usuarios y a los servicios públicos. Colchero y García (1995) destacaron las siguientes ONG:

- La Asociación Comisión Católica Española de Migración (ACCEM), que a su vez proporcionaba traducción e interpretación a la Oficina de Asilo y Refugio (OAR) del Ministerio del Interior;
- la Federación de Organizaciones de Refugiados y Asilados de España (FEDORA);
- la Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR);
- y el Comité de Defensa de los Refugiados, Asilados e Inmigrantes en España (COMRADE).

Además, en 1991 se creó el Servicio de Traducción e Interpretación (SETI) en el seno de la ONG COMRADE. El SETI estaba subvencionado por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y

ofrecía traducción e interpretación gratuita tanto a COMRADE y otras ONG como a instituciones oficiales como el Instituto de Migraciones y Servicios Sociales (IMSERSO) y a servicios sociales y sanitarios. Aparte de subvencionar este servicio, el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, a través del IMSERSO, suscribió en 2000 y 2001 distintos convenios con Cruz Roja Española, ACCEM y CEAR, para la prestación de servicios de información y atención a inmigrantes y refugiados, servicios entre los que se incluían traducción e interpretación (IMSERSO, 2001: 182-187).

Sin embargo, este ámbito ha recibido poca atención. De hecho, Pöllabauer (2004, 2006) y Vargas Urpí (2009: 43) denuncian la poca importancia que se ha dado a la interpretación en este ámbito, que se refleja en la falta de formación y de requisitos profesionales mínimos para los intérpretes que ejercen en él y que normalmente son personas bilingües pero sin formación específica en interpretación.

5.4.2.4 El ámbito educativo

Vargas Urpí (2009: 48-49) destaca que, comparativamente, la interpretación en el ámbito educativo es también un tema poco abordado en la investigación sobre interpretación en los servicios públicos hasta el momento. Esto podría atribuirse a que, a menudo, a las escuelas acuden mediadores lingüísticos y culturales que, a su vez, se encargan de las funciones de interpretación pero también de mediación en los casos de conflicto por diferencias culturales. En Cataluña, la autora comenta que ambas figuras conviven. Por un lado, los intérpretes en los servicios públicos se limitan a la interpretación entre educadores y padres y madres alófonos, mientras que, por otro, «los mediadores tienen un rol mucho más activo y con mucha más iniciativa, con el objetivo de sensibilizar ambas partes de las respectivas culturas y fomentar la comprensión mutua» (Vargas Urpí, 2009: 48). Un ejemplo de investigación dedicada a la mediación lingüística y cultural en las escuelas es un trabajo no publicado de carácter descriptivo de Vargas Urpí (2009: 49), que dedica una parte a las cuestiones lingüísticas (análisis terminológico y de la fraseología) y otra parte a las cuestiones culturales (transferencia de referentes culturales). Aparte de este trabajo, son pocas las aportaciones que versan exclusivamente sobre la interpretación en los servicios públicos dentro del ámbito escolar, aunque sí que hay trabajos que hacen referencia a dicho ámbito en algún punto.

En el caso de Cataluña, Arumí Ribas y Vargas Urpí (2014: 1) señalan que dentro del ámbito educativo trabajan intérpretes presenciales o telefónicos que han sido contratados por asociaciones, entidades locales o empresas e intérpretes presenciales o telefónicos o mediadores interculturales que son contratados o subcontratados por las administraciones. Un gran porcentaje de su trabajo versa en interpretar las conversaciones entre el profesorado y los progenitores de los alumnos. Las autoras afirman que la interpretación de enlace es una tarea básica para ambos perfiles

profesionales. En su estudio analizan una interacción entre la tutora y la madre de un alumno de 4º de ESO de origen chino. Dicha reunión la interpretó una mediadora intercultural. Si bien es cierto que para la mediación intercultural (en su sentido más amplio) se requieran estrategias más específicas, en su estudio Arumí Ribas y Vargas Urpí pretendían analizar las estrategias propias del ámbito de la interpretación empleadas por la mediadora-intérprete sujeto de estudio.

Arumí Ribas y Vargas Urpí (2014: 19) consideran que su investigación presenta un contexto de interpretación en los servicios públicos relativamente desconocido: el del ámbito educativo, por lo que puede considerarse un estudio pionero en dicho ámbito de la especialización. Como se puede observar en los ejemplos citados, es un ámbito que comparte similitudes con la interpretación sanitaria, sobre todo en la proximidad entre participantes y en la jerarquía entre estos. Es un ámbito que también cuenta con terminología y jerga específica y en el que, sin duda, la información contextual (sobre el sistema educativo, sobre el funcionamiento de escuelas e institutos, sobre el enfoque de la educación, etc.) es muy importante.

Como se puede apreciar, la cantidad de información sobre los diferentes ámbitos varía considerablemente. Esto se debe a que los dos primeros son los que están más regulados legalmente o tienen más control profesional debido a las externalizaciones. Además, tal y como hemos comentado, el volumen de investigación y de trabajos publicados sobre los diferentes ámbitos en los que se desarrolla la interpretación en los servicios públicos no es para nada equitativo, ya que sobre el ámbito médico-sanitario y el jurídico-policial podemos encontrar una bibliografía muy extensa en varias lenguas, no así en el ámbito social y en las administraciones públicas y educativas.

5.5 La situación de la interpretación en los servicios públicos en España

La interpretación en los servicios públicos depende de factores políticos, económicos, demográficos y sociales que son distintos en cada país y específicos en cada una de las regiones de esa nación. En consecuencia, esta profesión tiene una consideración diferente en función de la localización geográfica en la que se desarrolle. España ha pasado de ser un país emigrante a recibir inmigrantes. De hecho, Navaza *et al.* (2009: 141) distinguen dos tipos de inmigrantes: los económicos que proceden de países económicamente menos desarrollados y llegaban a nuestro país «huyendo de las dificultades para llevar una vida digna en sus países de origen» y los «inmigrantes sociales», que se corresponden con personas de elevado nivel socioeconómico procedentes de culturas próximas que suelen establecerse en Madrid y zonas costeras.

En este sentido, España Ladrón (2014: 19) comenta que la inmigración es uno de los factores que más incide en la sociedad, debido a la transformación que realiza en la realidad social de cada país, así como al fomento de la multiculturalidad y al multilingüismo, fenómenos estrechamente relacionados con la interpretación. Como hemos abordado anteriormente, los proveedores de servicios públicos así como los organismos en nuestro país todavía no han asimilado los cambios que conlleva el que personas de otros países emigren a España debido a que este fenómeno tuvo su punto más álgido hace solo una década. Además, generalmente los recursos humanos, económicos y materiales con los que hacer frente en los organismos e instituciones antes mencionados no son suficientes.

Por otro lado, el interés por la interpretación en los servicios públicos en nuestro país ha aumentado considerablemente en la última década. La prueba más clara es que cada vez hay más centros universitarios que ofrecen formación específica por medio de asignaturas que guardan relación o afinidad con esta disciplina en sus planes de estudio, entre los que predominan los posgrados universitarios. Dentro de estos, destaca el Máster Universitario en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos, ofertado por la Universidad de Alcalá de Henares, reconocido por la DGT - EU y que se imparte en diez combinaciones lingüísticas diferentes (UAH, 2016). Asimismo, según Navaza *et al.* (2009: 145), los estudiantes de traducción e interpretación de la Universidad de Alicante y aquellos que cursan el título de Experto Universitario en Traducción e Interpretación para los Servicios Comunitarios: Mediadores Lingüísticos (EUTISC) de la Universidad de La Laguna, tienen la posibilidad de realizar prácticas de interpretación en diversos centros sanitarios de dichas zonas geográficas.

Por tanto, la situación actual es que existen muchas lenguas y culturas que conviven juntas debido al aumento de los flujos migratorios a nivel global. Es por esto por lo que es todavía más necesaria la creación de soluciones específicas para garantizar la comunicación y hacer posible la convivencia y el enriquecimiento mutuo. A pesar de que todavía no se contempla el reconocimiento de la figura de intérprete en los servicios públicos, no solo se han duplicado en un corto periodo de tiempo los trabajos de investigación sobre este tema, sino que también lo han hecho los congresos, jornadas, cursos formativos dedicados a la interpretación en los servicios públicos (García Luque, 2009: 22).

De igual manera, la investigación en este campo ha sido más tardía dentro de nuestras fronteras y, como indica Martín (2003: 40), no comenzó de manera visible hasta los años noventa. Esto se debe a que la mayor parte del siglo pasado fueron precisamente los españoles quienes se veían obligados a emigrar a otros países. Sin embargo, el proceso ha cambiado en las últimas décadas y nuestro país recibe en la actualidad una gran cantidad de personas que vienen de otros

países y cuyas necesidades lingüísticas y culturales varían, tal y como indica Ruiz Mezcuca (2013: 189).

Debido a la presencia del creciente conjunto de nacionalidades, idiomas y culturas dentro de nuestro país, Mateo Alcalá (2004) señala que ha sido necesario establecer unos servicios de interpretación que faciliten y permitan la comunicación en los sectores sanitario, policial, educativo, judicial y de las administraciones públicas que no quedan bien delimitados en los textos legislativos:

La interpretación social es una realidad no reconocida en nuestro país y debemos ser conscientes de que las necesidades de comunicación de extranjeros, inmigrantes y minorías tienen lugar en infinidad de situaciones por lo que el desarrollo de problemas de comunicación es inevitable. De manera habitual las barreras de comunicación son eliminadas por los mismos miembros de las familias o de las comunidades que requieren la interpretación y, además, de forma voluntaria, lo que hace que la necesidad de interpretación social sea obviada y se convierta en una práctica de no profesionales (Mateo Alcalá, 2004: 3).

Par dar respuesta a esta necesidad creciente, las administraciones públicas ponen a disposición de los ciudadanos servicios de interpretación telefónica a través de la externalización del servicio mediante concurso público a empresas privadas. No obstante, Ozolins (2000) señala que nuestro país todavía se encuentra «a caballo entre la negación de la necesidad de interpretación social y la implantación de soluciones». A pesar de que se han ido desarrollando iniciativas, las necesidades reales no siempre se tienen presentes; sumado esto a la inexistencia un código que regule la profesión a nivel nacional da como resultado que el ejercicio por parte de los profesionales se vea en muchos casos dificultado o impedido.

Dado que la interpretación en los servicios públicos no es reconocida como una profesión, los propios trabajadores que la ejercen no gozan del mismo prestigio y reconocimiento que otros trabajadores, como pueden ser médicos, abogados o arquitectos. La cuestión es que no solo es dentro de esas disciplinas, sino dentro del propio campo de los Estudios de Traducción e Interpretación. Esto se debe a que hay mucha diferencia entre los intérpretes que trabajan otras áreas, como por ejemplo los intérpretes de conferencias, que tienen un estatus y un reconocimiento social mucho más elevado, mientras que en el caso de la interpretación en los servicios públicos no es así. Quizá la situación se deba a una falta de definición de las funciones que deben de desarrollar las personas que aceptan este tipo de interpretación. Si no se sabe exactamente qué es lo que se debe de hacer y ninguna de las partes reconoce que lo que se está haciendo tiene un valor, difícilmente vamos a llegar a ese reconocimiento.

Conviene señalar que es totalmente necesaria una formación específica en este campo para poder dedicarse a él, a pesar de que en la actualidad se tiende a pensar que con el conocimiento del idioma se puede ejercer correctamente la profesión de intérprete. Además, es en este contexto donde el intrusismo laboral se produce en mayor grado con las lenguas y culturas minoritarias. Por tanto, se necesita una formación específica, incluso para aquellos que previamente se han formado en traducción e interpretación y trabajan en otros ámbitos distintos de los servicios públicos, porque es necesario añadir nuevos elementos a esa formación.

Ahora bien, aunque el intrusismo incida en mayor grado en este sector, debemos ser realistas y aceptar que también existen otros factores. Con las llamadas lenguas mayoritarias, se detecta el intrusismo de manera muy clara, pero la duda nos aborda cuando no hay un intérprete con formación específica para una lengua minoritaria concreta. Al final se trata de garantizar los derechos básicos de una persona por lo que nos encontramos frente a la disyuntiva de si es mejor dejar que no se atienda —lingüísticamente hablando— a una persona porque no es posible que la administración le provea de asistencia lingüística en su idioma materno o que haya una persona que habla correctamente su lengua materna y le asista aunque no tenga formación en el campo general de la interpretación o en el específico de los servicios públicos.

Conscientes del intrusismo y de la poca visibilidad de la interpretación en los servicios públicos, se han creado tres grupos que trabajan para mejorar la formación y las condiciones de los intérpretes en los servicios públicos. Estos son la Red interuniversitaria COMUNICA, el grupo de investigación FITISPos y el Grup de Recerca MIRAS; estos dos últimos, integrados dentro de la Red COMUNICA. A través de estas tres entidades se ha avanzado considerablemente en la investigación y el reconocimiento de la interpretación en los servicios públicos dentro de nuestro país.

La Red COMUNICA⁶ está formada por diferentes grupos de investigación de varias universidades españolas ubicadas por todo el territorio nacional. Su objetivo principal es «...convertirse en un Observatorio Permanente de la Comunicación entre lenguas y culturas en nuestro país, centrándose en el área específica de la Traducción e Interpretación en los servicios públicos, con conciencia crítica y comprometida» (Red COMUNICA, 2017). En cada Comunidad Autónoma hay una o varias personas representantes.

⁶ Página web de la Red Comunica: <https://red-comunica.blogspot.com.es>.

Centrándonos en los grupos de investigación, el Grupo de Formación e Investigación en Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos (FITISPos)⁷ es el responsable de homogeneizar la denominación de esta modalidad como «traducción e interpretación en los servicios públicos (TISP)» en nuestro país. Tal y como su nombre indica, se dedica a la formación e investigación en este campo tratando especialmente «con temas de carácter multicultural, relacionados con minorías étnicas para las que el aspecto lingüístico tiene un papel destacado y de ahí su enlace con la traducción e interpretación» (Grupo FITISPos, 2016). Este grupo tiene tres objetivos: formación, investigación y práctica. Desde 2001 se centra en formar a profesionales cualificados para que actúen como enlace comunicativo con población extranjera, formando tanto en los conocimientos teóricos como en las destrezas, habilidades y herramientas que se necesitan para actuar de enlace lingüístico, y cultural entre los trabajadores de los centros de salud, los juzgados o los centros educativos y aquellos usuarios que no hablan correctamente el español. Con respecto a la investigación, analiza la calidad de la comunicación en los servicios públicos, estudia y contribuye al diseño de sociedades multiculturales y desarrolla e intercambia materiales para la formación. En cuanto a la práctica, este objetivo ha desembocado en la creación de un servicio de traducción e interpretación que proporciona servicios lingüísticos en varias lenguas de trabajo. Además, se han publicado una serie de materiales útiles para la población inmigrante y los proveedores de servicios públicos. Además, el grupo FITISPos se encarga de organizar el Congreso Internacional sobre Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos, que tiene lugar en Alcalá de Henares y se celebra cada tres años. En 2017 celebró su sexta edición y cada una ha tenido una temática diferente.

Por último, el Grup de recerca MIRAS (Mediació, Interpretació i Recerca en l'Àmbit Social)⁸ de la Universitat Autònoma de Barcelona se creó en 2009 y se dedica a investigar y formar en mediación e interpretación dentro del ámbito social. El grupo MIRAS tiene tres objetivos principales: describir la situación en el contexto catalán, definir cómo debería ser la formación y crear vínculos con los agentes implicados, es decir entre los intérpretes y la administración. El grupo de investigación MIRAS cuenta con profesores, intérpretes y mediadores profesionales, así como jóvenes investigadores cuyos campos de estudio se centran en «*la traducción y la interpretación de*

⁷ Página web del grupo Formación e Investigación en Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos (FITISPos): <http://www.fitispos.com.es>.

⁸ Página web del Grup de recerca MIRAS: <http://grupsderecerca.uab.cat/miras/es>.

conferencias, la mediación y la interpretación para los servicios públicos, la inmigración, la formación y la comunicación intercultural» (Grupo MIRAS, 2016).

Si hablamos del futuro de esta profesión, cada vez hay más movimiento, más concienciación y más solidaridad. Puede que la situación de la interpretación en los servicios públicos no sea la ideal, puesto que todavía existen casos en los que surgen problemas durante la comunicación interlingüística, pero se ha avanzado notablemente en los últimos 20 años.

No obstante, la crisis económica mundial ha socavado mucho esta profesión. Las subvenciones y ayudas con las que se dotaban a estos servicios eliminaron o, en el mejor de los casos, se recortaron. Además, ya no llegan tantos inmigrantes a España como lo hacían a principios de siglo con la bonanza económica de nuestro país. En consecuencia, quizá sea necesario aprovechar la salida de la crisis económica para consolidar la profesión, crear estructuras fijas, articular un sistema de formación consensuado entre las distintas universidades y los agentes sociales de los ámbitos en los que servimos, con profesionales de la sanidad, la educación, la justicia, la policía o las administraciones públicas.

En resumen, los intérpretes en los servicios públicos están desprotegidos al no existir un marco legal que les ampare, tienen que convivir con un acuciante intrusismo laboral y sin unos procedimientos y requisitos de contratación claros ni adecuados debido a la externalización de la traducción e interpretación en los servicios públicos.

5.5.1 Los intérpretes no profesionales

La acuñación efectiva del término intérpretes no profesionales puede considerarse un fenómeno del siglo XXI (Martínez-Gómez Gómez, 2015: 418). Según esta autora, el punto de partida fueron las *International Conference Series on Non-Professional Interpreting and Translation*. La primera edición tuvo lugar en la Università di Bologna (Forlì, Italia), en 2012. Asimismo, tuvo mucha relevancia la publicación de un volumen especial en *The Translator 18* (2) que llevaba por título *Non-professionals Translating and Interpreting. Participatory and Engaged Perspectives*. Sin embargo, la noción de la interpretación no profesional no puede ser clasificada sin haber definido previamente lo que es «profesional». Según Rudvin (2007: 51): «...the main requirements for professional status are

remuneration, training, and a “superior competence” (or expertise), validated objectively by a community of peers and put in practice for reasons other than one’s own profit»⁹.

No obstante, estas tres características pocas veces van de la mano al mismo nivel que para aquellos que trabajan en contextos menos institucionalizados. Compárese, por ejemplo, intérpretes de formación que hacen voluntariado, becarios de interpretación e intérpretes autodidactas.

Valero Garcés señala que para escoger a las personas que ejercen como intérpretes, las instituciones u organismos públicos y no oficiales siguen dos tendencias:

Por un lado, suelen utilizar sus propios recursos, ya sea su propio personal o listas de voluntarios elaboradas según los idiomas que estos dicen dominar; otra opción es recurrir a personas del entorno personal del extranjero, como amigos o familiares, y, en el caso de los inmigrantes y refugiados, a otros que lleven más tiempo en el país o incluso, con demasiada frecuencia, a los propios hijos en edad escolar, que suelen aprender español con más facilidad (Valero Garcés, 1998: 268-269).

Según Martínez-Gómez Gómez (2015: 417), los intérpretes no profesionales son individuos con cierto grado de competencia bilingüe que desarrollan tareas de interpretación sin ninguna compensación económica ni formación específica previa. El conocimiento de las habilidades necesarias para desarrollar la tarea de intérpretes de manera correcta y las limitaciones éticas que subyacen a las interpretaciones se van formando según sus propias intuiciones y están sujetas a las expectativas expresadas por ambas partes en los encuentros en los que deben mediar. Casi siempre llevan a cabo sus tareas de manera individual y en soledad, lo cual se traduce en poca visibilidad, falta de solidaridad grupal y prestigio, así como falta de credibilidad pública, si bien les posibilita para recibir un reconocimiento social de manera inmediata por parte de los hablantes monolingües con quienes establecen comunicación. De hecho, cada persona bilingüe es un potencial intérprete no profesional, ya que son seleccionados con base a su aparente competencia en ambas lenguas involucradas (habladas o signadas) y su disponibilidad inmediata. Los intérpretes no profesionales van desde familiares, amigos o conocidos —incluidos niños— de una persona que requiere mediación lingüística hasta empleados que trabajan en la institución en la que se necesitan esos servicios de interpretación, pasando por voluntarios que pertenecen a una amplia gama de organizaciones civiles o, prácticamente, “cualquiera que pase por ahí”.

⁹ NT: [Los requisitos principales para el estatus profesional son la remuneración, la capacitación y una «competencia superior» (o *experiencia*), validada objetivamente por una comunidad de compañeros y puesta en práctica por motivos distintos al beneficio propio].

La presencia de los intérpretes no profesionales es evidente en hogares de personas que forman parte de las comunidades con lenguas minoritarias y, más frecuentemente, en los servicios públicos, en los que la profesión de intérprete está todavía poco institucionalizada: centros de asistencia sanitaria (ya sean hospitales, centros de salud, etcétera), oficinas de la administración pública, oficinas de asistentes sociales, colegios, comisarías de policía, cárceles o iglesias, entre otros.

Los intérpretes no profesionales son relativamente visibles en los contextos financieros, especialmente en bancos, oficinas de correos, tiendas o medios de comunicación. En conflictos o situaciones de emergencia su presencia es esporádica y sin embargo es cierto que se torna crucial. Además, la interpretación no profesional también se desarrolla en contextos más profesionalizados, como por ejemplo la interpretación de conferencias o, en especial, la interpretación judicial, de acuerdo con Martínez-Gómez Gómez (2015: 417).

A pesar de ser una característica inherente a la vida diaria de millones de ciudadanos por todo el mundo, la interpretación no profesional ha sido castigada por académicos y profesionales. Cuando se emplea a intérpretes sin formación a los que no se les paga por razones diversas —como disponibilidad, falta de financiación, desconocimiento de las partes de los recursos disponibles o preferencias basadas en motivos interpersonales (como la confianza)—, especialmente en entornos sociales, significa que los estándares siguen siendo incongruentes y contradictorios, las estructuras de mercado se ven amenazadas y la profesionalización nunca llega. Tales tensiones se vieron reflejadas en la escasa investigación realizada hasta hace una década, donde este asunto se había abordado de pasada al realizar estudios sobre la interpretación profesional o se había puesto en primer plano como objeto de análisis en un intento de evidenciar los peligros de dichas prácticas. Sin embargo, un cambio conceptual emergente ha dado lugar a nuevas vías de investigación que abordan la interpretación no profesional sin ideas preconcebidas acerca de “qué debería ser” interpretar; un movimiento que, en última instancia, mejoraría nuestras opciones de comprender este campo, según indica Martínez-Gómez Gómez (2015: 417-418).

La aparición de la interpretación en los servicios públicos como una disciplina académica hizo posible que también se focalizasen los estudios en la interpretación llevada a cabo por intérpretes no profesionales. Tal y como señala Martínez-Gómez Gómez (2015: 420-421), gran parte de la investigación exploratoria inicial sobre el estado de la cuestión de esta profesión emergente confirmó las observaciones prácticas: la interpretación en los servicios públicos era, en su mayor parte, territorio de no profesionales. Estos mediadores lingüísticos no remunerados y sin formación se encontraron como sujetos de estudio casi por accidente, a menudo no por un interés explícito en ellos, sino más bien por su posición en el centro de cada intrigante encuentro comunicativo. La

evolución de la investigación sobre los intérpretes no profesionales va de la mano con la evolución de la investigación sobre la interpretación en los servicios públicos.

Debido a la falta de profesionalización de la figura del intérprete en los servicios públicos en España, hoy en día podemos encontrar personas ejerciendo que han recibido formaciones muy diferentes e, incluso, personas que no han recibido formación alguna. Es el caso, por ejemplo, de las personas bilingües que terminan trabajando como intérpretes o que ejercer como tal en algún momento determinado por ser familiar o amigo de quien necesita la interpretación.

En líneas generales y según el informe del grupo MIRAS *Comunicar en la diversitat. Intèrprets, traductors i mediadors als serveis públics*, elaborado en el año 2011, casi el 60 % de los profesionales encuestados que se dedicaban a la interpretación en los servicios públicos tenía nada más que entre 1 y 5 años de experiencia laboral previa en el sector. Un pequeño porcentaje de la muestra (2 %) contaba con entre 10 y 15 años de experiencia y solo un 5,8 % tenía más de 15 años de experiencia laboral previa —que se puede apreciar en su totalidad en la figura X al final de este párrafo— (Grup MIRAS, 2011: 40). Pero es cierto que podríamos atribuir estos resultados a la relativa novedad de esta profesión en nuestro país.

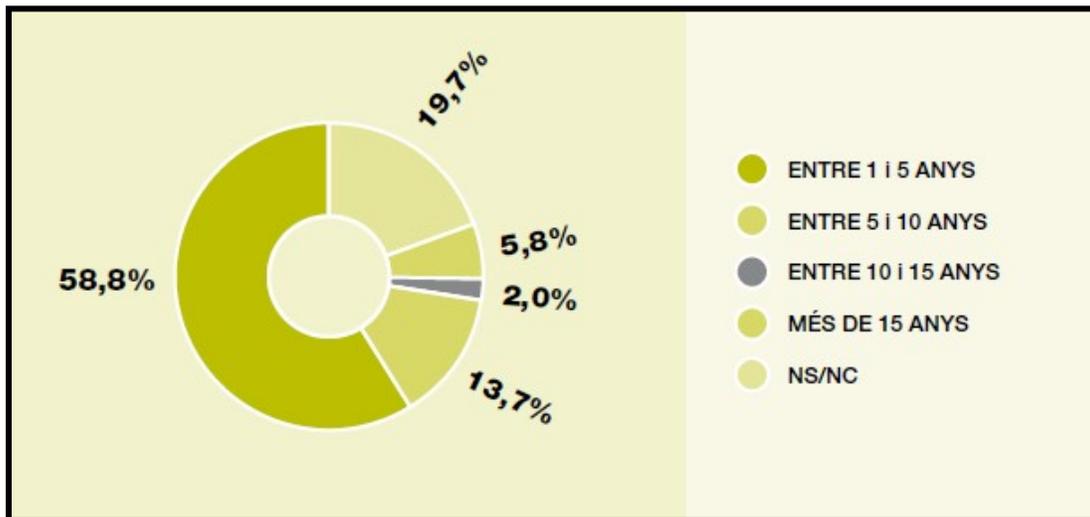


Figura 3. Experiencia en interpretación en los servicios públicos de la muestra encuestada. (Grup MIRAS, 2011: 40).

5.5.2 La regulación jurídica del servicio

Si hablamos de la regulación jurídica que tiene este servicio debemos comenzar teniendo clara la diferencia que existe entre el derecho a ser asistido por un intérprete ante un tribunal y la propia regulación de la profesión, tal y como indica Gascón Nasarre (2011: 32).

El derecho a ser asistido por un intérprete ante un tribunal no deja lugar a dudas: es una garantía básica gracias a varias normas nacionales e internacionales como el Convenio para la Protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales, que exige en los artículos 5 y 6 la asistencia de un intérprete como derecho fundamental para un proceso equitativo y que fue aprobado el 4 de noviembre de 1950 por el Consejo de Europa. Lo mismo ocurre en el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos de 16 de diciembre de 1966; ambos escritos establecen firmemente el derecho a ser asistido por un intérprete de manera gratuita como derecho humano fundamental ante un tribunal (Gascón Nasarre, 2011: 33).

Es importante señalar que ese derecho a ser asistido por un intérprete se encuentra en varias leyes procesales pero no aparece por ningún lado en la Constitución Española. Si bien no es inexistente constitucionalmente hablando debido a los tratados internacionales mencionados en el párrafo anterior, que están integrados en el ordenamiento jurídico español a través del artículo 96.1, lo cierto es que en la Constitución Española no se hace ninguna referencia de manera explícita a esta garantía ya que, al interpretar la ley, los jueces entienden que el derecho a un intérprete queda cubierto por los artículos 17.3 y 24 de la norma suprema. Gascón Nasarre (2011: 34) recuerda además que la garantía de ser asistido por un intérprete sí se recoge de manera explícita en el derecho procesal español, dentro de los artículos 440 y 520.2 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal (LECrim).

Ahora bien, las leyes españolas no solo no recogen que la persona que debe ejercer como intérprete debe ser profesional, sino que son precisamente las que abren la puerta a que personas sin formación ejerzan como tal.

En primer lugar, la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial (LOPJ) en su artículo 231.5 determina que «en las actuaciones orales se podrá habilitar como intérprete a cualquier persona conocedora de la lengua empleada, previo juramento o promesa de aquélla».

Por otro lado, la Ley de Enjuiciamiento Criminal (LECrim), que en el artículo 441 dicta que «el intérprete será elegido entre los que tengan títulos de tales, si los hubiere en el pueblo. En su defecto, será nombrado un maestro del correspondiente idioma, y si tampoco le hubiere, cualquier persona que lo sepa». Además, el artículo 762.8 dictamina que «cuando los imputados o testigos no hablaben o no entendieren el idioma español, se procederá de conformidad con lo dispuesto en los artículos 398, 440 y 441, sin que sea preciso que el intérprete designado tenga título oficial».

Tal y como describe López Pérez (2014: 73), en el año 2011 existió un anteproyecto de Ley de Enjuiciamiento Criminal en el que se fortalecía el derecho al intérprete. Del mismo modo, introducía cambios importantes en cuanto a la interpretación y la traducción en el proceso penal,

como, por ejemplo, la posibilidad del uso de videoconferencia y el derecho a recurrir ante la insuficiencia de la calidad de una traducción. Anteproyecto que nunca vio la luz debido al adelanto de elecciones generales y al consiguiente cambio de gobierno. Sin embargo, se tramitó una nueva propuesta de reforma de la LECrim, llamada «propuesta de Código Procesal Penal». Dicho Código recogía varios puntos de la Directiva, pero no todos.

Finalmente, el 28 de abril de 2015 se publicó en el BOE la Ley Orgánica 5/2015, de 27 de abril, por la que se modifican la Ley de Enjuiciamiento Criminal y la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial, para transponer la Directiva 2010/64/UE, de 20 de octubre de 2010. El objeto de dicha ley no era otro que cumplir con los compromisos internacionales adquiridos por nuestro país en el ámbito es la armonización de la normativa europea, mediante la transposición ambas Directivas del Parlamento y del Consejo europeos. La consecuencia más importante fue la modificación de varios artículos de la LECrim para reforzar las garantías del proceso penal con respecto al derecho de traducción e interpretación. De entrada, la Ley Orgánica 5/2015 introdujo en el Título V del Libro Primero un nuevo Capítulo I, en el que quedaban incluidos los artículos 118 a 122 ya vigentes. Además, introdujo en el Título V del Libro Primero un nuevo Capítulo II, integrado por los nuevos artículos 123 a 127. En el artículo 416 se introdujo el nuevo apartado 3, que estipula que están dispensados de la obligación de declarar «los traductores e intérpretes de las comunicaciones entre el imputado, procesado o acusado y las personas a que se refiere en el apartado anterior, con relación a los hechos que estuviera referida su traducción o interpretación».

Gracias a la modificación de dicha ley, las interpretaciones orales o en lengua de signos podrán documentarse a través de la grabación audiovisual del original y de la interpretación, salvo en el caso de que no se estimase conveniente ni necesaria la interpretación o no pudiera hacerse uso de equipos de grabación, en el que se documentarían por escrito.

Además, a partir de 2008, las diferentes administraciones decidieron externalizar los servicios de traducción e interpretación a empresas privadas. Esto provocó un incremento del coste a la vez que un claro detrimento de la calidad del servicio, lo que contribuyó al empeoramiento de las condiciones salariales de los intérpretes. Este fenómeno sucede debido a que los intérpretes dejan de cobrar directamente de las Administraciones. En el momento en el que el servicio se externaliza, la Administración pertinente paga una cantidad a la empresa adjudicataria que a su vez contrata al intérprete y le retribuye su trabajo. Mientras que antes el intérprete recibía su salario de manera íntegra desde la administración, al estar externalizado lo hace a través de un intermediario, un tercero, que no es otro que una empresa privada, «que persigue, como es natural, generar y maximizar sus beneficios pero, en este caso concreto, a costa de una sustancial rebaja de las tarifas que se les paga a los intérpretes» Gascón Nasarre (2011: 37).

Asimismo, algunos intermediarios aprovecharon las lagunas legales existente para contratar personas sin formación ni experiencia que sí estaban dispuestas a ejercer de intérpretes pero cuyo salario sería un pequeño porcentaje de lo que realmente debería cobrar un intérprete profesional.

Una vez descrita qué es la interpretación en los servicios públicos, los problemas de denominación, una breve historia, la figura del intérprete y los problemas a los que tienen que hacer frente, procedemos a centrarnos en una determinada Comunidad Autónoma, Aragón, y en la combinación lingüística chino-español.

6. Aproximación a la situación de la interpretación en los servicios públicos con ciudadanos chinos en Aragón

En este capítulo exponemos la situación social de la Comunidad Autónoma de Aragón y comprobamos cómo se efectúa la interpretación en los servicios públicos en este contexto a través de los datos extraídos de un cuestionario. Para ello, comenzaremos con una descripción de las características de la comunidad china que reside en Aragón desde la perspectiva demográfica y social.

6.1 La comunidad china en Aragón

Los ciudadanos de origen chino que residen en la Comunidad Autónoma de Aragón constituyen una de las comunidades extranjeras más importantes de la región. Según los datos que manejamos, la cantidad de residentes de origen chino que existen en Aragón varía entre los casi 6000 que cifra el INE a 1 de enero de 2016 y los más de 8000 según Heraldo de Aragón en marzo de 2017. De igual modo, los chinos conforman la tercera comunidad extranjera más importante en números en Aragón.

A pesar de su carácter marcadamente identitario, los ciudadanos chinos se están esforzando por adaptarse paulatinamente a nuestra sociedad y nuestras costumbres. Es importante señalar que se están haciendo esfuerzos por ambos lados, ya que la ciudad de Zaragoza, por ejemplo, es considerada *Chinese friendly*. En enero de 2014 se convirtió en la cuarta ciudad española catalogada como *Chinese Friendly City*¹⁰. Esta marca hace referencia a la calidad destinada a mejorar la hospitalidad para los turistas chinos. En la capital aragonesa, el pionero fue un hotel gracias al asesoramiento de Enclave China¹¹, una empresa especializada en la comunicación entre China y España que proporciona servicios de asesoramiento, lingüísticos y formación. Algunas de las modificaciones que llevó a cabo el hotel fueron traducir la carta de servicios y los folletos, ofrecer periódicos y revistas chinas, así como acceso al canal CCTV de China o disponer de un servicio de té 24 horas o palillos en el desayuno.

Además, la Asociación de Chinos de Ultramar Aragón-España (única asociación de chinos en la región) se ha dedicado a realizar actos benéficos con la comunidad aragonesa. Pese al hermetismo que se les presupone y que pensamos que tienen, colaboran con la sociedad aragonesa

¹⁰ Página web de Chinese Friendly International: <http://chinesefriendly.com/nueva/>.

¹¹ Página web de la empresa zaragozana Enclave China: <http://www.enclavechina.com/>.

y quieren integrarse y ayudar. Por ejemplo, en febrero de 2016 y coincidiendo con el Año Nuevo Chino, varios propietarios de comercios junto a otros ciudadanos chinos hicieron una donación de 3000 euros y más de un centenar de cajas de ropa para las personas más desfavorecidas de la ciudad. Según declaró el expresidente de la asociación Xinte Wang a Aragón Digital¹², su objetivo era sumarse a la vida de la comunidad aragonesa, en la que cada vez están más integrados y contribuir de manera solidaria a la misma. Hace unos meses, en julio de 2017, la asociación donó 300 libros chinos¹³ a la capital aragonesa con el objetivo de estrechar lazos culturales entre ambas poblaciones, según explicó el jefe del *Overseas Chinese Service Center Madrid* Mao Feng.

En cuanto a los servicios que proveen los ayuntamientos de las tres capitales de provincia, el Ayuntamiento de Zaragoza dispone de un servicio de interpretación en la Casa de las Culturas¹⁴. Desde la Casa nos explicaron que el servicio se presta de lunes a viernes de 9 a 21h. Los idiomas con que cuenta el servicio son: alemán, árabe, armenio, beréber, búlgaro, chino, dialectos africanos (Bambara, Wolof, Pulaar, Fantis, Dioula, etc.), dialectos indios, francés, inglés, italiano, lituano, moldavo, polaco, portugués, rumano, ruso, ucraniano. Para solicitar el Servicio de Intérpretes, los profesionales municipales deberán ponerse en contacto telefónico con la Casa. Tras la intervención, esta se justificará por el profesional solicitante vía fax y el intérprete deberá entregar en la Casa el justificante original.

Además, José Antonio Andrés, jefe de la Secretaría Técnica del Servicio de Atención al Ciudadano de la Policía Local de Zaragoza, señaló que cuando se ha necesitado interpretación en la calle a la hora de hablar en un primer momento con los ciudadanos chinos para conocer qué pasaba, no se utilizaba ningún intérprete. Simplemente intentaban entenderse hablando despacio y claro, con señas o utilizando la herramienta *Google Translator*. En cuanto a detenciones o interrogatorios, la policía judicial sí hacía uso de la interpretación en los servicios públicos pero siempre acudían familiares o amigos, que no poseían formación alguna en interpretación, a ejercer de intérpretes.

¹² *La Hermandad del Refugio recibe 3.000 euros y más de un centenar de cajas de ropa de la comunidad china*. Artículo publicado en el diario digital Aragón Digital el día 18 de febrero de 2016: <http://www.aragondigital.es/movil/noticia.asp?notid=141846&secid=9>.

¹³ *La Asociación Chinos de Ultramar en Aragón dona a Zaragoza 300 libros chinos*. Artículo publicado en El Periódico de Aragón el día 13 de julio de 2017: http://www.elperiodicodearagon.com/noticias/escenarios/asociacion-chinos-ultramar-aragon-dona-zaragoza-300-libros-chinos_1214313.html.

¹⁴ Página web de la Casa de las Culturas del Ayuntamiento de Zaragoza: <https://www.zaragoza.es/ciudad/sectores/casaculturas/presentacion.htm>.

Igualmente, Sonia Cubero, coordinadora de trabajadores sociales y técnico referente de Cruz Roja Zaragoza, indicó que los ciudadanos chinos casi nunca suelen hacer uso sus servicios y, las pocas veces que acuden a ellos, dominan el español o van acompañados de personas que son capaces de comunicarse sin problemas en dicho idioma.

Cuando contactamos con el Ayuntamiento de Huesca, desde la concejalía de Servicios Sociales y Salud nos explicaron que no disponen de ningún tipo de servicio y nos remitieron a Cruz Roja Huesca, quienes no pudieron darnos información relativa a la interpretación en los servicios públicos con ciudadanos chinos en la capital oscense.

Respecto a Teruel, desde el departamento de Servicios Sociales, Familia e Igualdad, nos informan de que tampoco disponen de ningún servicio de asistencia lingüística. Nos comentaron que normalmente se suelen encargar de ellos las asociaciones de inmigrantes de la ciudad y que, principalmente, se hace uso de la interpretación en los servicios públicos en los juzgados de la capital. Asimismo, nos indicaron que casi no han tenido trato con los ciudadanos chinos y que la mayor parte de gestiones que realizan estos ciudadanos se realizan a través de gestores, quienes los acompañan y asesoran para temas como la vivienda. No nos especificaron la nacionalidad de los gestores ni si era necesario hacer uso de la interpretación en los servicios públicos con la combinación chino-español.

Para finalizar, debemos destacar que los servicios de interpretación en los servicios públicos en varios ámbitos de Aragón están externalizados. El Gobierno de Aragón concedió la ejecución del servicio de traducción telefónica en todos los centros sanitarios del Servicio Aragonés de Salud a la empresa Interpret Solutions. En el Anexo I puede consultarse el documento relativo a la licitación del servicio publicado en el Boletín Oficial de Aragón (BOA) de 1 de abril de 2014.

Por otro lado, los servicios de interpretación en los servicios públicos en el ámbito jurídico policial también están externalizados. La empresa adjudicataria es Seprotect. En el Anexo II puede consultarse el documento relativo a la licitación del servicio publicado en el BOA de 26 de octubre de 2016.

6.2 Diseño de un cuestionario

Para poder conocer mejor la realidad de la interpretación en los servicios públicos con ciudadanos chinos en Aragón, decidimos diseñar un cuestionario (que puede verse en su totalidad al final de este punto) dirigido a las tres partes implicadas en la interpretación en los servicios públicos: usuarios chinos, profesionales de los servicios públicos e intérpretes.

A través de este cuestionario abordamos diferentes aspectos agrupados en cuatro bloques diferentes. Comenzamos con preguntas relativas a los datos personales de cada uno de los encuestados: sexo, edad, profesión, nivel de estudios, procedencia e idiomas que domina.

El segundo bloque evalúa la interpretación en los servicios públicos en sí. Preguntamos si conocen la figura del intérprete en los servicios públicos, si han actuado como tal o si han contado con los servicios de un intérprete. Si esta respuesta es afirmativa, les preguntamos si ese intérprete era un profesional o un familiar o conocido. A continuación tienen que responder acerca de los ámbitos en los que se ha hecho uso de la interpretación en los servicios públicos y sobre el tipo de interpretación que se utilizó (consecutiva, simultánea o *chuchotage*). Finalizamos el bloque con una pregunta sobre la remuneración del servicio y sobre quién contrató al intérprete.

En el bloque tres evaluamos el registro. Este bloque consta de varias preguntas que se diferencian según quién las conteste. Por un lado, contamos con tres preguntas para usuarios y profesionales mientras que el resto (seis) están destinadas a los intérpretes.

Para finalizar, en el bloque cuatro se pretende evaluar la satisfacción de los usuarios y los profesionales con la actuación de los intérpretes. Las seis preguntas se pueden contestar otorgando una calificación del 1 al 5, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho.

Este cuestionario, que se difundió en papel y a través de internet entre los meses de abril y octubre de 2017, se reproduce a continuación.

Cuestionario sobre la interpretación en los servicios públicos con ciudadanos chinos en España

Cuestionario elaborado por Guillermo Pinilla Gallego con la intención de realizar una recogida de datos que se utilizará para el Trabajo de Fin de Grado del Grado en Traducción e Interpretación cursado en la Universidad de Valladolid.

*Obligatorio

1. Dirección de correo electrónico *

Bloque 1: Datos personales.

En este bloque, el usuario proporcionará con sus respuestas datos que ayuden a elaborar su perfil personal.

2. Sexo*

Hombre Mujer

3. Edad *

4. Profesión *

5. Nivel de estudios *

6. Procedencia *

7. Idiomas que domina *

Español Chino Inglés Francés Otro (indicar):

Bloque 2: La interpretación en los servicios públicos.

Mediante varias preguntas, el usuario proporcionará datos sobre sus experiencias personales con intérpretes en los servicios públicos.

B. ¿Conoce la interpretación en los servicios públicos? *

Sí No

9. ¿Ha actuado como intérprete en los servicios públicos?

Sí No

10. ¿Ha recibido la asistencia de un intérprete en los servicios públicos?

Sí No

11. En caso afirmativo, indique si la persona que le proporcionó esos servicios lingüísticos era un profesional o no.

- Utilicé un intérprete profesional La persona era un familiar o conocido

12. Situaciones en las que se ha hecho uso de la mediación o traducción de un intérprete en los servicios públicos. *

- Administraciones públicas Hospital, centro de salud o servicios médicos
 Juzgados Comisaría de Policía/Guardia Civil
 Colegio o centro escolar

13. ¿Qué tipo de interpretación se utilizó?

- Interpretación consecutiva (cuando el orador acaba, el intérprete transmite el mensaje).
 Interpretación simultánea (el intérprete transmite el mensaje a la vez que el orador está hablando).
 Chuchotage (interpretación susurrada simultáneamente).

14. ¿Recuerda si el trabajo del intérprete estaba remunerado?

- Sí No Lo desconozco

15. En caso afirmativo, ¿había contratado usted a ese intérprete o fue alguna de las otras partes?

- Lo contraté yo.
 Lo contrató el profesional (abogada, médico, ingeniera, enfermero, etc.).
 Lo contrató el ciudadano chino.
 Lo contrató la administración.

Bloque 3: Registro

En este bloque, el usuario y el profesional aportarán información sobre el registro que utilizó el intérprete (formal, con terminología específica, adaptado al nivel cultural del usuario, etc.). En el caso de los intérpretes, sobre los cambios de registro que llevó a cabo.

16. (Para usuarios y profesionales) ¿Opina usted que el intérprete adaptaba sus respuestas a su nivel cultural?

- Sí No

17. (Para usuarios y profesionales) ¿Considera que el intérprete utilizaba terminología específica o utilizaba un lenguaje más fácil de comprender?

- El intérprete utilizó terminología específica del campo.
 El intérprete hizo uso de un lenguaje más fácil de comprender.

18. (Para usuarios y profesionales) ¿Tuvo usted que pedirle al intérprete que repitiera lo que le decía porque no entendía lo que había dicho?

- Sí No.

19. (Para intérpretes) ¿Adaptaba usted sus respuestas al nivel cultural de ambas partes?

- Sí No.

20. (Para intérpretes) ¿Subía usted el registro cuando interpretaba para los profesionales?

- Sí No.

21.(Para intérpretes) ¿Bajaba usted el registro cuando interpretaba para los usuarios chinos?

Sí No.

22.(Para intérpretes) ¿Utilizó usted terminología específica cuando interpretaba para los profesionales?

Sí No

23.(Para intérpretes) ¿Utilizó usted un lenguaje más simple —menos técnico— cuando interpretaba para los usuarios chinos?

Sí No.

24.(Para intérpretes) ¿En algún momento alguna de las partes le pidió que repitiese o reformulase porque no entendían lo que les había dicho?

Sí No

Bloque 4: Satisfacción

En este último bloque, el usuario contestará a varias preguntas sobre su satisfacción con el trabajo realizado por parte del intérprete en los servicios públicos.

Evalúe el grado de satisfacción con respecto a:

25. La fluidez de la comunicación:

	1	2	3	4	5	
Muy insatisfecho/a	<input type="radio"/>	Muy satisfecho/a				

26. El conocimiento, por parte del intérprete de su lengua materna:

	1	2	3	4	5	
Muy insatisfecho/a	<input type="radio"/>	Muy satisfecho/a				

27. El trato recibido:

	1	2	3	4	5	
Muy insatisfecho/a	<input type="radio"/>	Muy satisfecho/a				

28. La capacidad empática:

	1	2	3	4	5	
Muy insatisfecho/a	<input type="radio"/>	Muy satisfecho/a				

29. El nivel de conocimiento del área/ámbito de trabajo:

	1	2	3	4	5	
Muy insatisfecho/a	<input type="radio"/>	Muy satisfecho/a				

30. Evalúe, de manera general, su grado de satisfacción con el trabajo que realizó el intérprete:

	1	2	3	4	5	
Muy insatisfecho/a	<input type="radio"/>	Muy satisfecho/a				

Figura 4. Cuestionario sobre sobre la interpretación en los servicios públicos con ciudadanos chinos en España

6.3 Análisis de los datos

6.3.1 Bloque 1: Características de la población

El cuestionario fue respondido por un total de 150 personas.



Gráfico 1. Porcentaje de respuestas según el sexo de los participantes.

Por lo que respecta a los datos personales de la población que cumplimentó el cuestionario, en primer lugar analizamos el sexo de los participantes. Como se aprecia en el Gráfico 1, el 55,2 % eran mujeres frente al 44,8 %, por lo que la diferencia de sexos no es demasiado significativa.

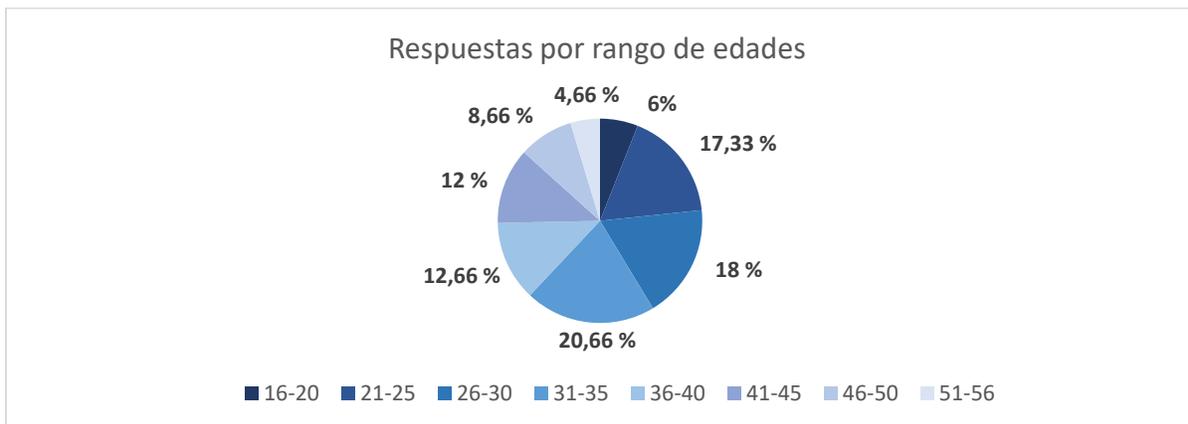


Gráfico 2. Número de respuestas según la edad de los participantes.

En el Gráfico 2 clasificamos las respuestas según el rango de edad al que pertenezcan las personas que contestaron al mismo. Como se puede observar, la mayor parte de las respuestas nos vienen dadas de jóvenes de entre 21 y 35 años (56 %). También destacan los jóvenes de entre 16 y 20 años con cerca de una decena de respuestas y los adultos entre 36 y 50 años que suponen un

tercio de las respuestas totales (33,33 %). Por último, las respuestas de personas entre 51 y 56 años suponen solo 4,66 %.

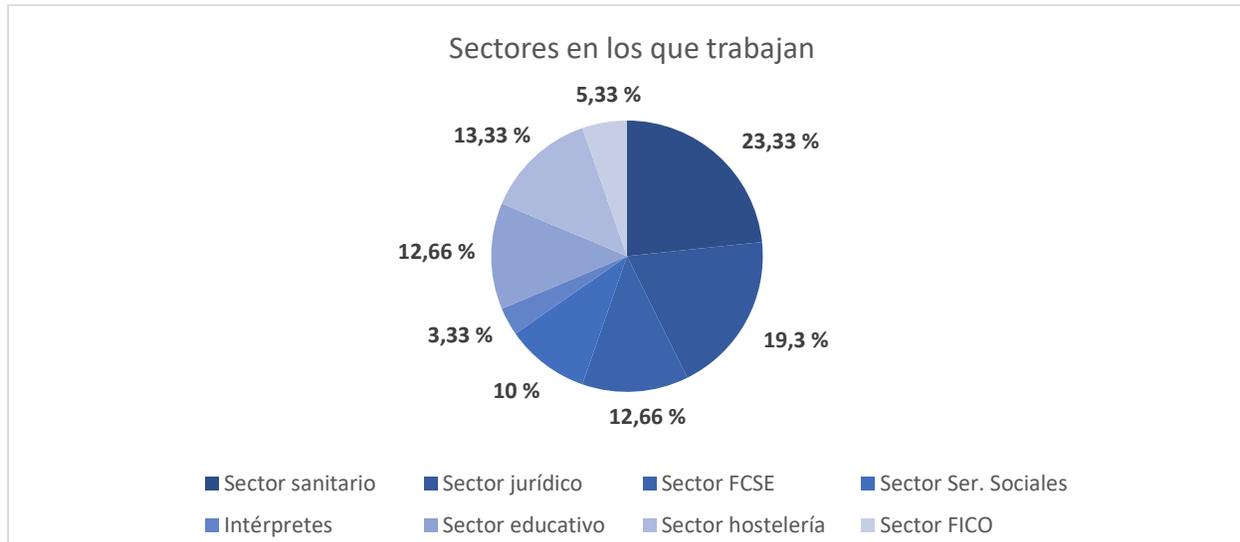


Gráfico 3. Número de respuestas según la profesión de los participantes.

En el Gráfico 3 ordenamos las respuestas según el sector al que pertenezcan las personas que contestaron al mismo. El 5,33 % se dedican al mundo de la contabilidad y las finanzas (FICO) y el 13,33 % trabajan en la hostelería y alimentación. Con respecto a los ámbitos que abordamos en el apartado 5.4, el sector con más respuestas es el sanitario (23,33 %), incluyendo aquí doctoras, enfermeros, celadores, auxiliares de enfermería, auxiliares de transporte sanitario o estudiantes de las citadas profesiones y que trabajan en hospitales, centros de salud, clínicas privadas o en Cruz Roja.

Asimismo, el sector jurídico (que incluye a abogados, jueces, fiscales, estudiantes de Derecho y otras profesiones de la magistratura) supone el segundo ámbito más numeroso (19,33 %). Seguidamente, se encuentran aquellas personas que pertenecen a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado (FCSE), en el que se incluye a policías nacionales y locales, guardias civiles y policías autonómicos, que suponen el 12,66 %. Para terminar, quienes trabajan (además de estudiantes de Magisterio) en el sector de la educación suponen también el 12,66 % y el 10 % ejerce en los servicios sociales (asistentes y trabajadores sociales, psicólogos y estudiantes de psicología o trabajo social).

Como se puede observar y a pesar de haber contactado con varias decenas de ellos, solo hemos conseguido las respuestas de unos pocos intérpretes profesionales que se dediquen a ejercer, entre otros ámbitos, en los servicios públicos (3,33 %).

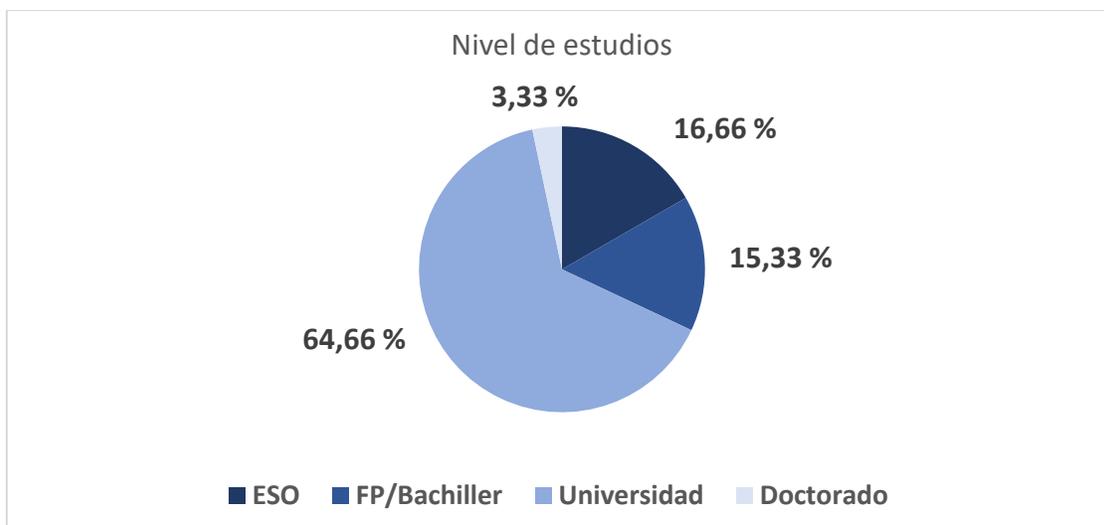


Gráfico 4. Número de respuestas según el nivel de estudios de los participantes.

En el Gráfico 4 podemos apreciar el nivel máximo de estudios que poseen aquellas personas que han respondido al cuestionario. Como se puede observar, el 64,66 % cuenta con un título universitario en su poder, ya sea una Diplomatura, un Grado o una Licenciatura, si bien solo el 3,33 % posee un Doctorado. Completando los estudios, encontramos al 16,66 % cuya formación máxima es la ESO y el 15,33 % que ha cursado unos estudios de Bachillerato o Formación Profesional, incluyendo aquí grados medios y superiores.

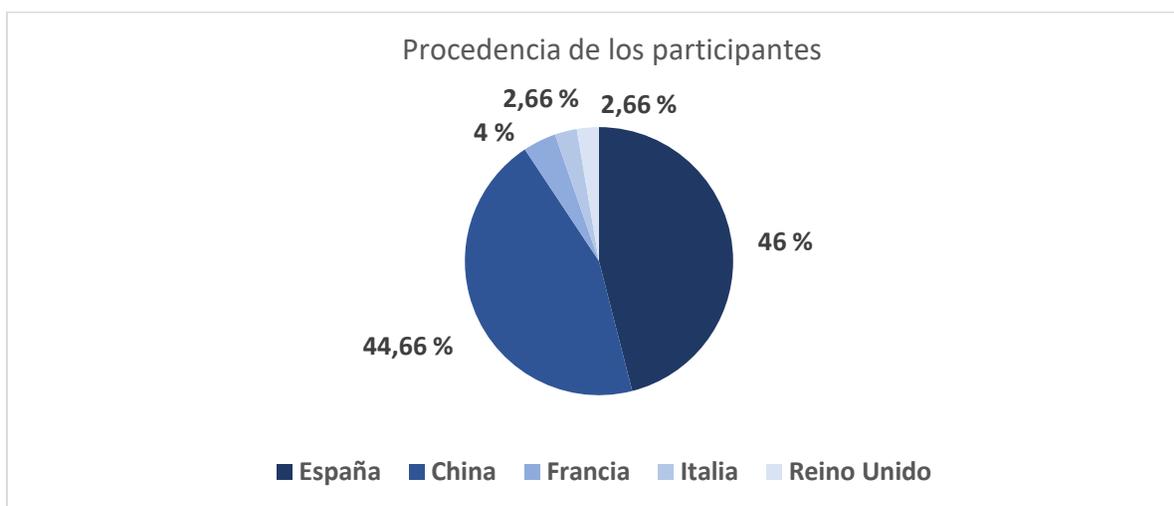


Gráfico 5. Número de respuestas según la procedencia de los participantes.

En el Gráfico 5 se observa la procedencia de los participantes en el estudio. Si bien la mayoría son españoles (46 %) o chinos (44,66 %), encontramos algunos extranjeros comunitarios que trabajan en los diferentes ámbitos de los que hemos recopilado respuestas. El 4 % son franceses, un 2,66 % italianos y otro 2,66 % de Reino Unido.

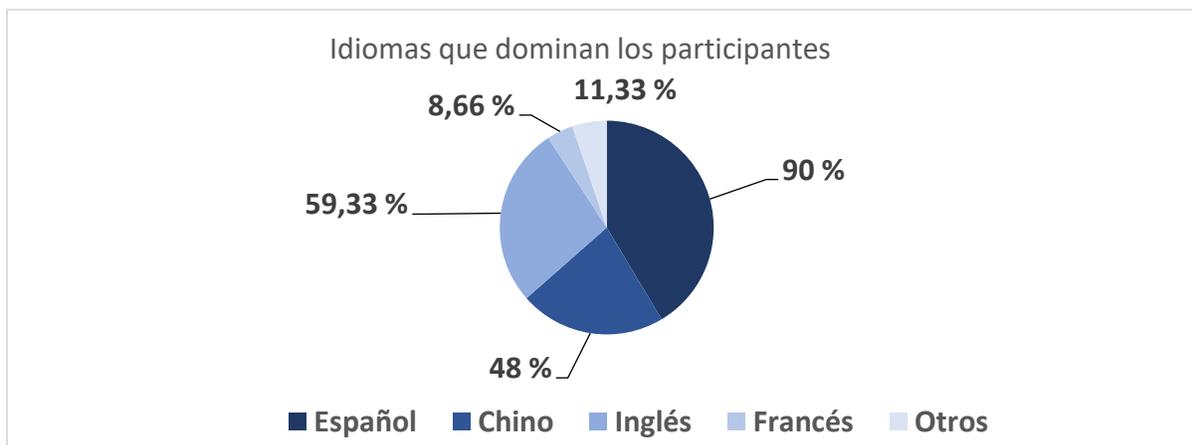


Gráfico 6. Idiomas que los participantes declaran dominar.

En el Gráfico 6 se pueden observar los idiomas que los participantes declaran dominar. La gran mayoría de los encuestados (90 %) dominan el español. Por otra parte, un 48 % habla chino (que corresponden a las 67 personas de procedencia china y los cinco intérpretes de chino y español). Para finalizar, un 59,35 % afirma dominar el inglés y otro 8,66 % el francés, además de un 11,33 % que domina otros idiomas como el italiano, el rumano o el alemán.

6.3.2 Bloque 2: La interpretación en los servicios públicos

A continuación, comenzamos con el análisis de las respuestas del bloque 2, La interpretación en los servicios públicos.

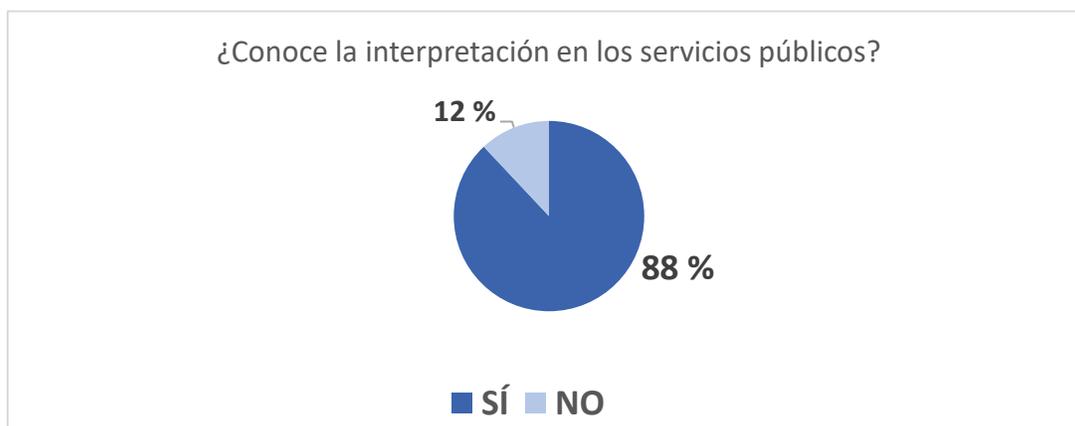


Gráfico 7. Porcentaje de participantes que conocen o no la ISP.

En el Gráfico 7 podemos apreciar cómo la gran mayoría (88 %) de las personas encuestadas afirma conocer qué es la interpretación en los servicios públicos. Nos llama la atención que el porcentaje de

aquellos que no la conocen es significativo, ya que alcanza el 12 %, si bien es cierto que muchos conocen la profesión, aunque con una denominación diferente —generalmente y según nos comentaron, *traductor*—.

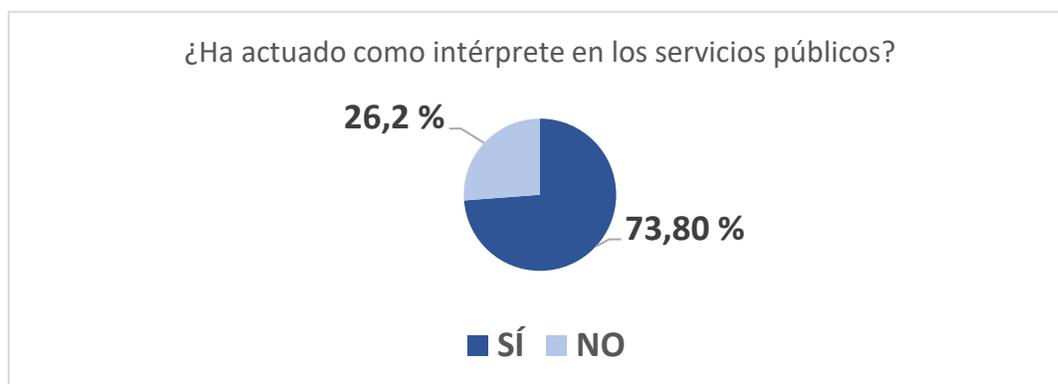


Gráfico 8. Porcentaje de participantes que declaran haber actuado como intérpretes en los servicios públicos.

En el Gráfico 8, el 73,80 % de los encuestados afirma haber actuado como intérprete en los servicios públicos. Nos parece un porcentaje bastante alto comparado con los cinco intérpretes profesionales que han contestado al cuestionario. Por tanto, es fácil deducir que muchos de quienes han actuado como tal son *intérpretes no profesionales*, destacando especialmente los propios ciudadanos chinos, aunque alguno de los profesionales de los servicios públicos también admitió haber actuado como intérprete en alguna ocasión, si bien no con el idioma chino.



Gráfico 9. Porcentaje de participantes que declaran haber recibido la asistencia de un intérprete.

En el Gráfico 9 encontramos los porcentajes relativos al número de personas que han recibido la asistencia de un intérprete en los servicios públicos. La gran mayoría de los encuestados (91 %) afirma haber tenido que utilizar los servicios de un intérprete frente a un 9 % que dice no haber

necesitado sus servicios.

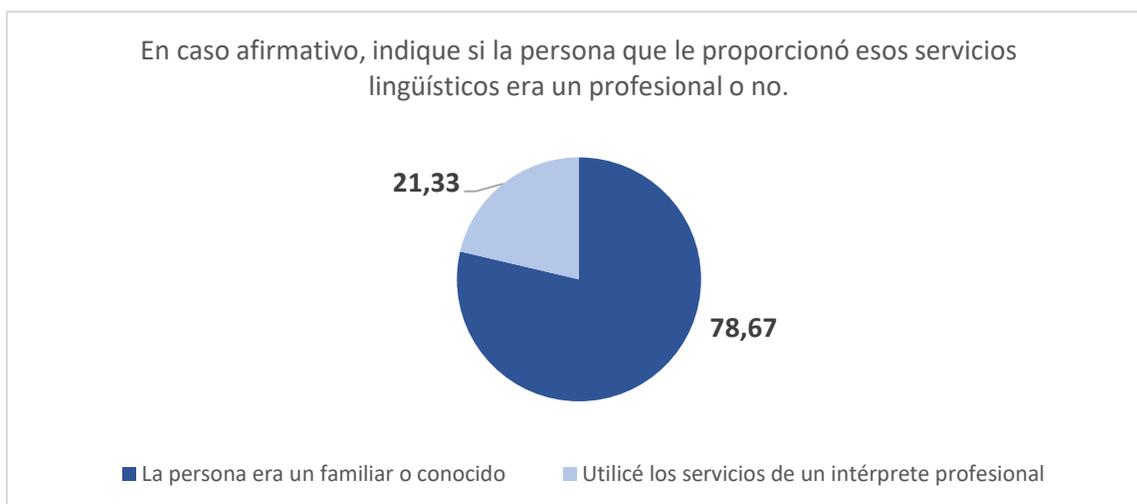


Gráfico 10. Porcentaje de participantes que declaran haber utilizado o no un profesional.

En el Gráfico 10 encontramos respuesta a una de las preguntas más importantes de nuestra investigación. Como se puede constatar, la gran mayoría (78,67 %) de los encuestados afirma que la persona que ejerció como intérprete fue un familiar o conocido frente a solo el 21,33 % que contrató a un intérprete profesional.



Gráfico 11. Situaciones en las que los participantes declaran haber hecho uso de la ISP.

En el Gráfico 11 podemos observar los sectores en los que se ha hecho uso de la ISP. Es importante recalcar que el total de este gráfico no es 150, ya que una persona que ha respondido al cuestionario ha podido hacer uso de la interpretación en los servicios públicos en más de un ámbito durante su vida. En este sentido, destaca el sector sanitario con un 52 %, seguido de la interpretación en juzgados (43,33 %) y en comisarías de las FCSE (32,66 %). Por otro lado, un 24 %

de los encuestados hizo uso de la interpretación en los servicios públicos en las administraciones públicas (que engloba a los servicios sociales) y solo un 7,33 % tuvo lugar en el sector educativo.

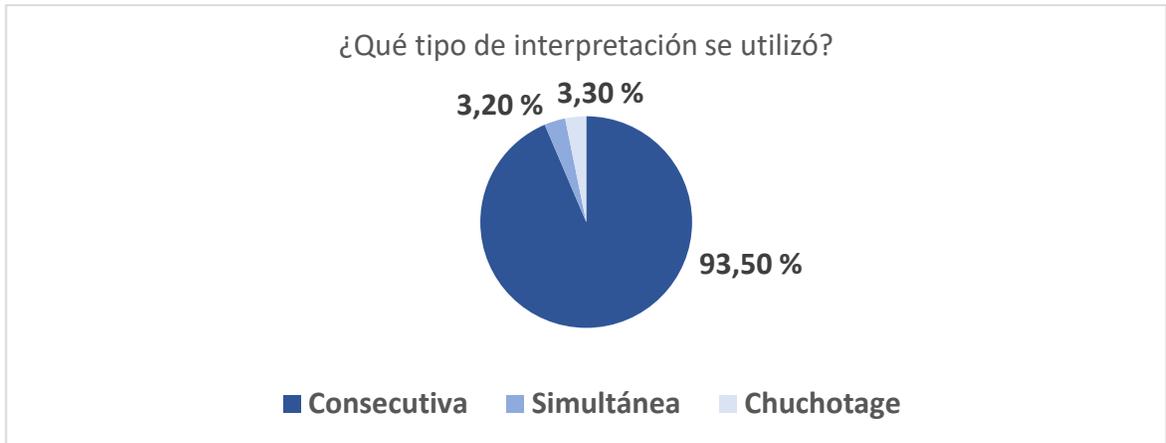


Gráfico 12. Porcentaje de respuestas con respecto al tipo de interpretación que se utilizó.

En el Gráfico 12 apreciamos que el 93,50 % de las interpretaciones que se realizaron utilizaron la modalidad de interpretación consecutiva. Como se puede observar en el cuestionario reproducido al final del apartado 6.2, cada una de las modalidades está explicada en el cuestionario para que, quien no las conozca, pueda entenderlas y seleccionar la que se utilizó. Tan solo un 3,20 % fueron simultáneas y un 3,30 % fueron *chuchotage*.

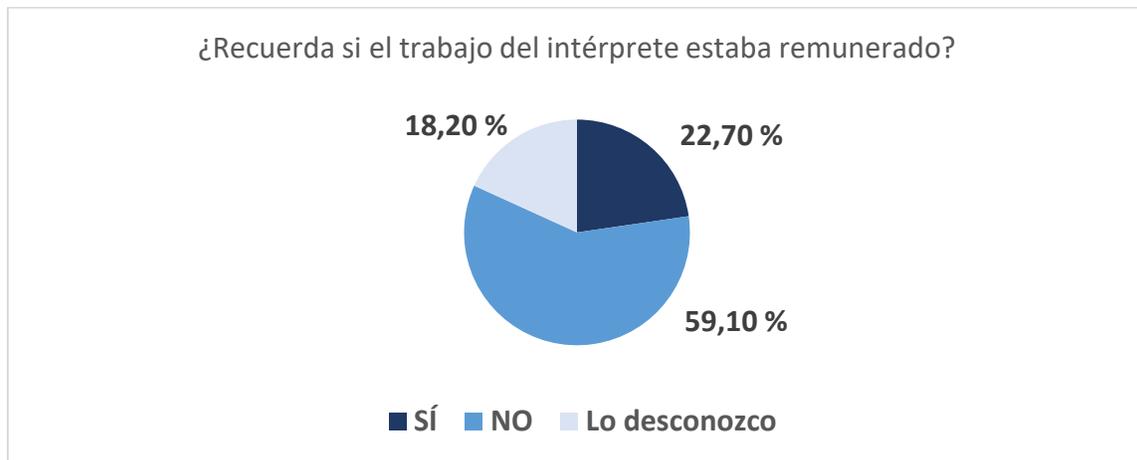


Gráfico 13. Porcentaje de respuestas relativas a la remuneración del intérprete.

En el Gráfico 13 observamos cómo más de la mitad (59,10 %) de los encuestados afirma recordar que el trabajo del intérprete no estaba remunerado. Un 22,70 % contestó que sí lo estaba mientras que un 18,20 % contestó que lo desconocía. Consideramos esta respuesta algo muy significativo, ya que implica que la gran mayoría de esos intérpretes no fueron profesionales, como constataba el Gráfico 13 visto anteriormente.

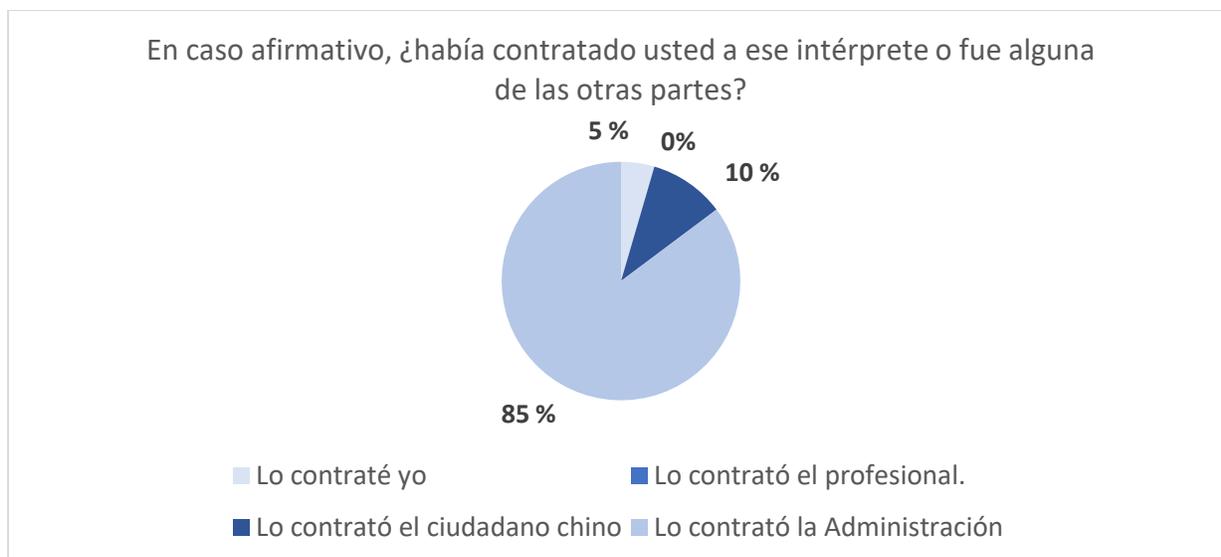


Gráfico 14. Porcentaje de respuestas según quién contrató al intérprete.

En el Gráfico 14 podemos observar cómo, en las pocas ocasiones en las que el trabajo del intérprete estaba remunerado, el 68,60 % de las veces los honorarios corrieron a cargo de la Administración correspondiente, mientras que el 15 % restante fueron contratados por el ciudadano chino¹⁵.

6.3.3 Bloque 3: Registro

6.3.3.1 Bloque 3: Registro. Los usuarios

A continuación, pasaremos a analizar las respuestas de bloque 3, referente al registro.

¹⁵ Nota: cuando la respuesta ha sido «Lo contraté yo» es el propio ciudadano chino el que habla, mientras que en «Lo contrató el ciudadano chino» es el profesional quien respondió.



Gráfico 15. Porcentaje de participantes que opinan que el intérprete adaptaba las respuestas según nivel cultural.

En el caso del Gráfico 15, se aprecia cómo los usuarios y profesionales encuestados opinan, en su gran mayoría, que el intérprete adaptaba su oratoria al nivel de cultura del usuario o del profesional (87,50 %), mientras que el 12,50 % consideró lo contrario.

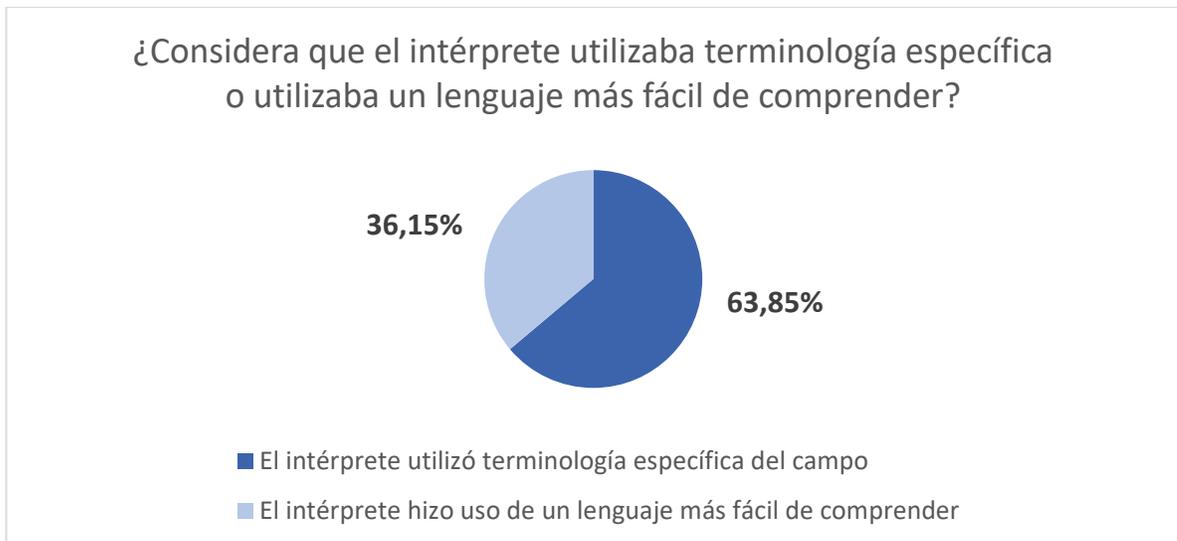


Gráfico 16. Porcentaje de respuestas según la terminología que utilizó el intérprete.

En el Gráfico 16, el 63,85 % de las respuestas indican que los usuarios y profesionales consideran que el intérprete utilizaba terminología específica del campo (“El paciente sufre dolor abdominal” en lugar de “Al paciente le duele la tripa”, por ejemplo). Un 36, 15 % consideró que el intérprete hizo uso de un lenguaje más fácil de comprender.

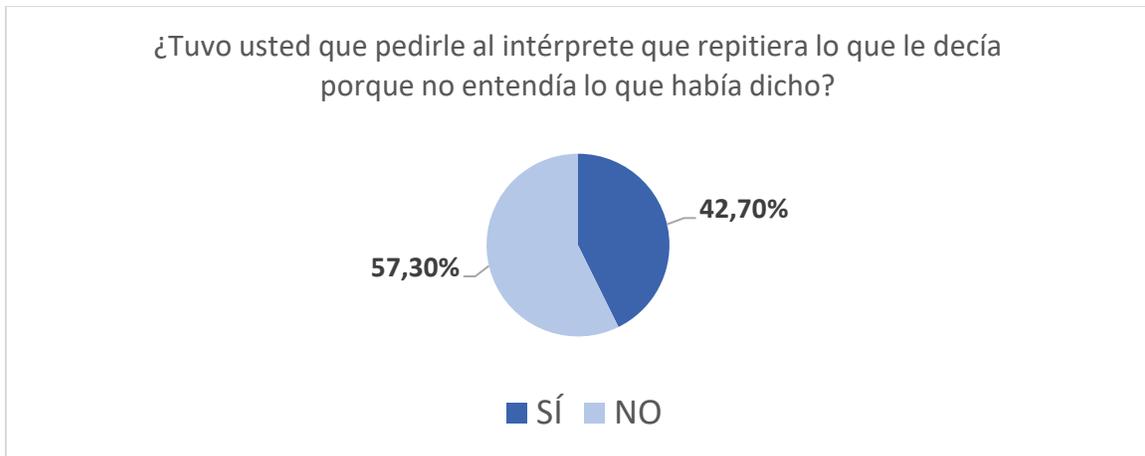


Gráfico 17. Porcentaje de ocasiones en las que pidieron al intérprete que repitiese el parlamento.

En el caso del Gráfico 17, el 57,30 % de los usuarios y profesionales encuestados niega que tuviera que pedirle en algún momento al intérprete que repitiese lo que había dicho debido a que no le habían entendido. Nos llama la atención que un 42,70 % de las ocasiones el intérprete se vio obligado a repetir su intervención, previa petición de alguna de las dos partes.

6.3.3.2 Bloque 3: Registro. Los intérpretes



Gráfico 18. Porcentaje de intérpretes que declaran adaptar las interpretaciones al nivel cultural.

En el Gráfico 18 se aprecia cómo la totalidad de los intérpretes respondió que adaptaba sus respuestas al nivel cultural de los usuarios y de los profesionales.



Gráfico 19. Porcentaje de intérpretes que declaran subir el registro al interpretar para los profesionales.

En el Gráfico 19 puede verse que la gran mayoría de los intérpretes (66,70 %) afirmó subir el registro cuando interpretaba los parlamentos de los usuarios chinos a los profesionales, frente a un 33,30 % que afirmó no hacerlo.



Gráfico 20. Porcentaje de intérpretes que declaran bajar el registro al interpretar para los chinos.

Asimismo, en el Gráfico 20, el 80 % de los intérpretes afirma que cuando la situación era la inversa, es decir, interpretar los parlamentos de los profesionales hacia los usuarios chinos, bajaba el registro, frente a un 20 % que declaró no hacerlo.



Gráfico 21. Porcentaje de intérpretes que declaran haber usado terminología específica al interpretar para los profesionales.

En el Gráfico 21 se puede apreciar que en el 87,50 % de las ocasiones, los intérpretes utilizaban, además, terminología específica en los parlamentos que interpretaban para los profesionales, frente a un 12,50 % que declaró no hacerlo.



Gráfico 22. Porcentaje de intérpretes que declaran haber utilizado un lenguaje más simple al interpretar para los usuarios chinos.

Asimismo, al hilo del gráfico anterior, en el Gráfico 22 se aprecia con un rotundo 95,70 % que los intérpretes afirman que utilizaron un lenguaje menos técnico a la hora de interpretar para los ciudadanos chinos, frente al 4,30 % que afirmó no hacerlo.

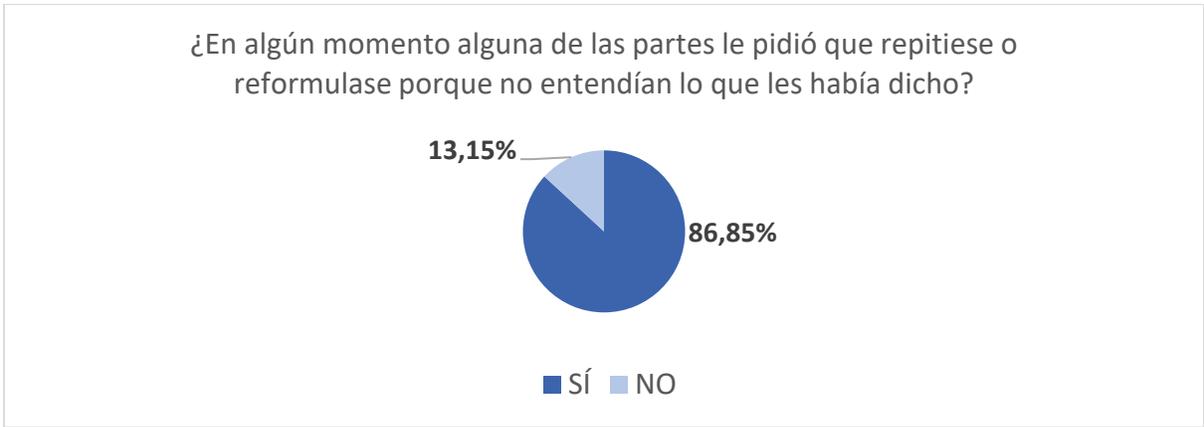


Gráfico 23. Porcentaje de ocasiones en las que los destinatarios pidieron a los intérpretes reformular debido a incomprensión.

Para terminar el bloque de registro, presentamos el Gráfico 23. A la pregunta de si alguna de las partes (usuario y profesional) les había pedido en alguna ocasión que repitieran o reformulasen su interpretación porque no habían comprendido, el 86,85 % afirma que sí, frente a un 13,15 % que respondió que no.

6.3.4 Bloque 4: La satisfacción de los usuarios y profesionales

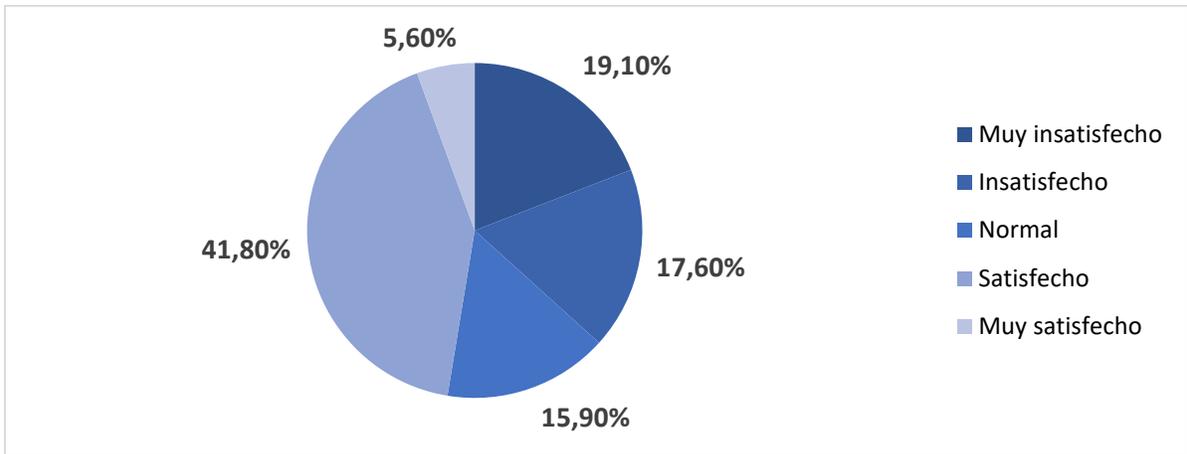


Gráfico 24. Porcentaje de satisfacción según la fluidez de la comunicación.

En el gráfico 24 se puede apreciar que casi un 50 % de los encuestados se declara satisfecho o muy satisfecho con la fluidez de la comunicación, frente al 36,7 % que se declara insatisfecho o muy insatisfecho.

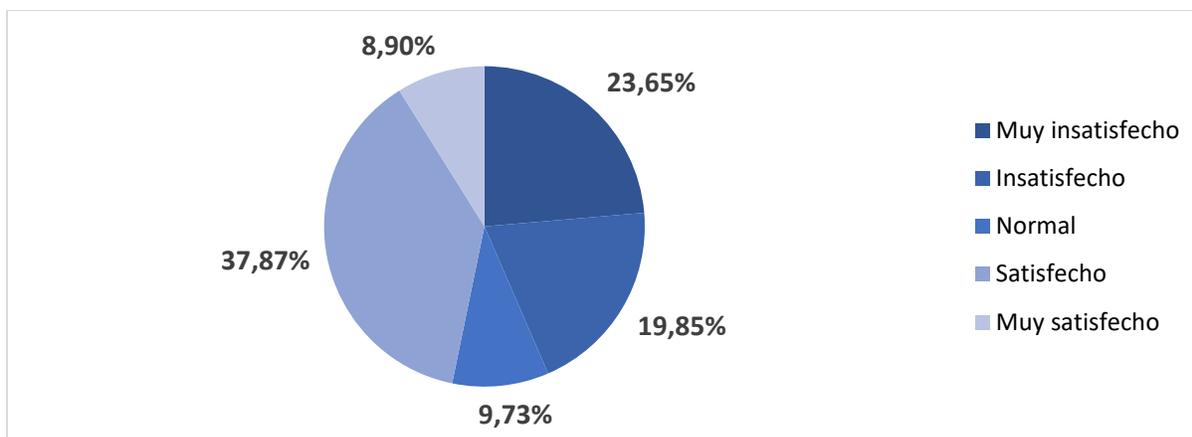


Gráfico 25. Porcentaje de satisfacción según el conocimiento que el intérprete tenía de la lengua materna de los usuarios y los profesionales.

En el Gráfico 25 se puede apreciar que el 46,77 % de los encuestados se declara satisfecho o muy satisfecho con el conocimiento del intérprete de su lengua materna, frente al 43,5 % que se declara insatisfecho o muy insatisfecho¹⁶.

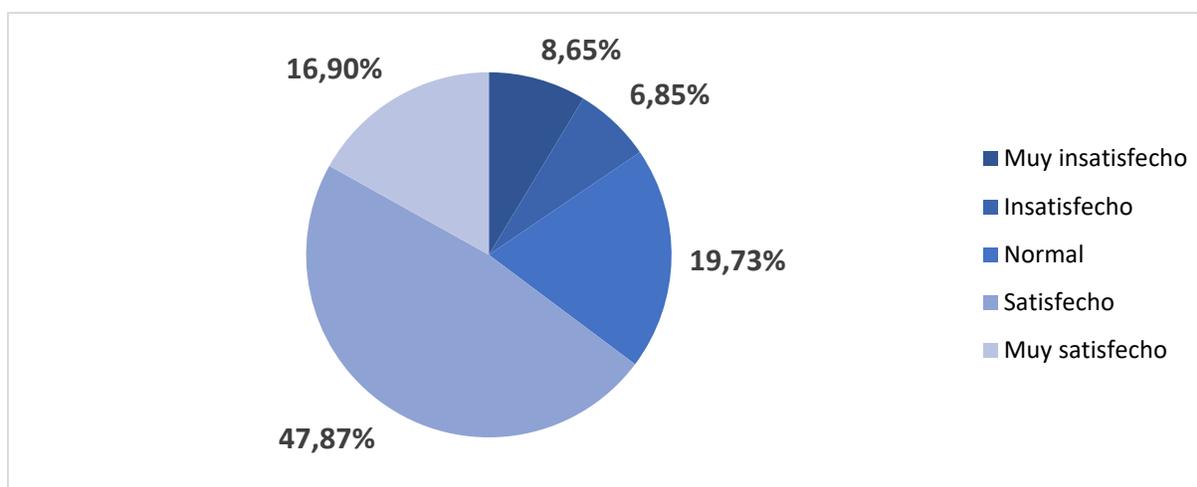


Gráfico 26. Porcentaje de satisfacción con respecto al trato recibido por parte del intérprete.

En el Gráfico 26, el 64,77 % de los encuestados se considera satisfecho o muy satisfecho con el trato recibido por parte del intérprete. Solo un 15,5 % se muestra satisfecho o muy insatisfecho con el trato que le dio el intérprete.

¹⁶ Nota: entendemos por lengua materna el chino si quien contesta es el usuario y el español si quien responde es el profesional.

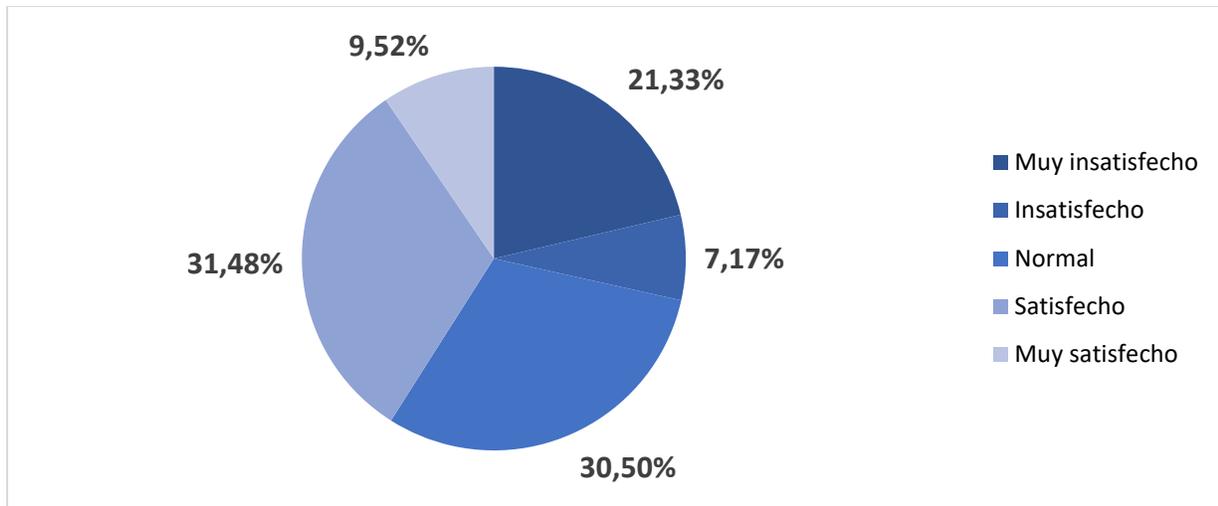


Gráfico 27. Porcentaje de satisfacción según capacidad empática del intérprete.

En el Gráfico 27 podemos observar cómo el 41 % de los encuestados se muestra satisfecho o muy satisfecho con la capacidad empática del intérprete, mientras que el 28,5 % se considera insatisfecho o muy insatisfecho con la capacidad de empatizar del intérprete que le proporcionó asistencia lingüística. El 30,5 % se muestra a medio camino entre ambas.

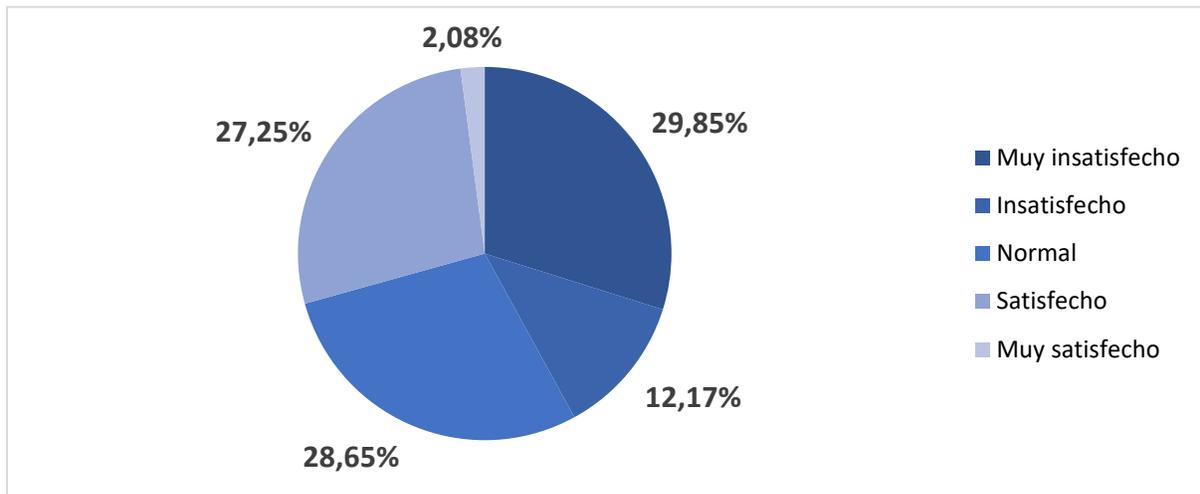


Gráfico 28. Porcentaje de satisfacción con respecto al nivel de conocimiento que el intérprete poseía del área o ámbito de trabajo en el que estaba interpretando.

En el Gráfico 28, menos del 30 % de los encuestados se muestra satisfecho o muy satisfecho con el nivel de conocimiento que el intérprete tenía del ámbito en el que tuvo que interpretar. Frente a esa cifra, el 42,02 % se considera insatisfecho o muy insatisfecho con dicho nivel de conocimiento. El 28,65 % se muestra a medio camino entre ambas.

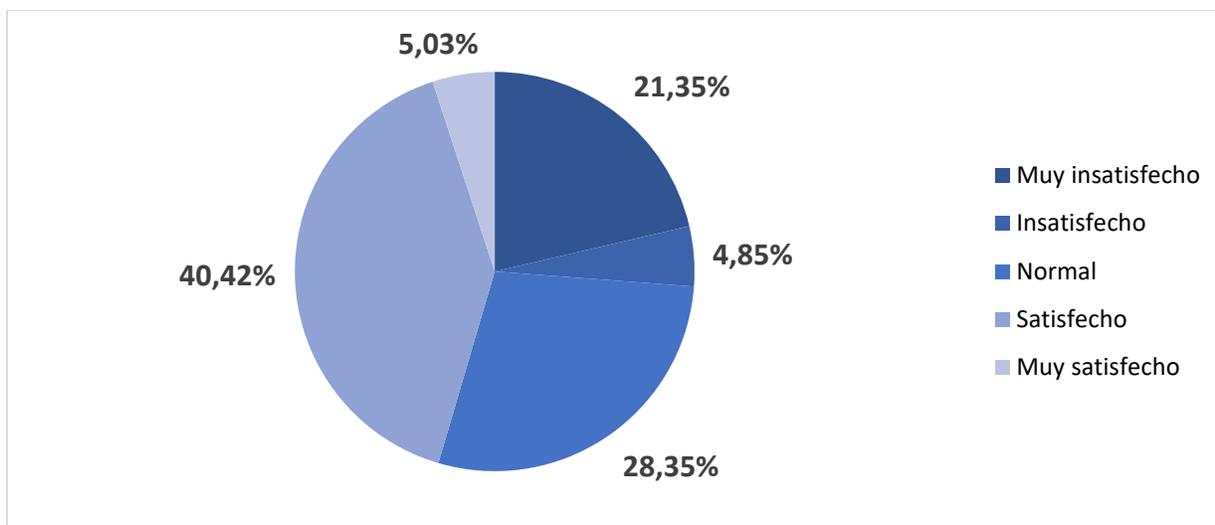


Gráfico 29. Porcentaje de satisfacción general con el trabajo del intérprete.

Para finalizar, en el Gráfico 29 se puede apreciar cómo el 45,45 % de los encuestados considera que, en general, está satisfecho o muy satisfecho con el trabajo del intérprete frente a un 26,2 % que se considera insatisfecho o muy insatisfecho. De nuevo, un porcentaje significativo (28,35 %) se sitúa a medio camino entre ambas opciones.

6.4 Resultados

Si bien es cierto que los resultados obtenidos no se pueden extrapolar de manera general debido a que la muestra es demasiado pequeña, consideramos que los recursos para una investigación como es un TFG son escasos y no se dispone de tantos medios como podríamos encontrarlos, por ejemplo, en una tesis doctoral.

Sin embargo, en nuestra opinión los resultados son bastante significativos a la hora de poder analizar la situación de la interpretación en los servicios públicos con ciudadanos chinos.

Consideramos muy positivo que la mayor parte de los encuestados posean una titulación universitaria, ya que indica que quienes ejercen en los servicios públicos tienen una formación superior, lo cual creemos que da lugar a una mayor calidad del servicio y una mejor atención.

A pesar de que los resultados en cuanto al número de personas que dominan el chino y el español eran los predecibles, nos llama la atención la gran cantidad de personas que afirma dominar el inglés. No obstante, creemos que lo que entendemos quienes elaboramos este TFG por el concepto dominar un idioma difiere de lo que entienden quienes han contestado el cuestionario. De igual modo, nos parece que los datos relativos al conocimiento de otros idiomas son muy mejorables, aunque positivos.

Asimismo, nos gustaría destacar la presencia de personas de origen extranjero trabajando en los servicios públicos españoles ya que esto significa que los principios de fraternidad, multiculturalidad y multilingüismo de la Unión Europea han arraigado en la sociedad española, dando lugar a que personas que poseen la formación y hablan nuestro idioma ejerzan sus profesiones en nuestro país.

Por otro lado, consideramos muy positivo el resultado relativo a si se conoce la figura del intérprete en los servicios públicos. Aunque debemos matizar que varios encuestados entendieron el concepto una vez que nos presentamos a ellos y les explicamos en qué consistía nuestra investigación y la finalidad de dicho cuestionario, un 88 % de conocimiento es algo notable, así como un resultado que infunde esperanza de cara al futuro conocimiento y reconocimiento de esta especialidad.

No nos parecen tan positivos otros datos como que el 59,10 % de los encuestados afirmen recordar que el intérprete no recibió ningún salario por sus servicios cuando el 91 % de los mismos respondió que sí había recibido la asistencia de un intérprete en los servicios públicos. Este dato va en concordancia con el 78,67 % de encuestados que afirma que el intérprete era un familiar o persona de confianza en lugar de un profesional. Del mismo modo, podemos enlazar estos datos con el encargado de remunerar los servicios del intérprete. En la mayor parte de los casos, es la Administración quien se encarga de ello (85,23 %), aunque también nos parece llamativo que haya casi un 15 % de los ciudadanos chinos que hayan contratado intérpretes por su cuenta. Creemos que tiene que ver con los datos que aparecen en el bloque 4, relativos a la satisfacción del usuario con respecto al conocimiento del intérprete de la lengua materna del usuario, donde un 45,5 % se declaraba insatisfecho o muy insatisfecho.

Igualmente, es muy llamativo que un 73,8 % de los encuestados haya actuado como intérprete en los servicios públicos cuando solo cinco intérpretes profesionales han contestado este cuestionario. Queda patente, pues, que la mayoría de las personas que ejercen como intérpretes en los servicios públicos son no profesionales, con los riesgos y carencias para el usuario que ello conlleva. Además, consideramos que esto también tiene relación con los datos de satisfacción del bloque 4, como el trato recibido, la fluidez de la comunicación, la capacidad empática o el conocimiento que tenía el intérprete del área de trabajo en cuestión; también, por supuesto, con la satisfacción general.

En cuanto a los sectores, confirmamos que el médico-sanitario y el jurídico-policial son aquellos que hacen más uso de la interpretación en los servicios públicos. Como se puede apreciar, las ocasiones en las que se utiliza en el contexto educativo son muy reducidas con respecto al resto

de los ámbitos, algo que es necesario destacar debido a la importancia de la interpretación en los servicios públicos también en la educación.

Con respecto a las técnicas de interpretación, observamos el dominio que la interpretación consecutiva tiene en esta especialidad, lo cual consideramos positivo ya que creemos que es la modalidad óptima para esta especialización. Sin embargo, vemos que la simultánea y el *chuchotage* tienen cabida igualmente.

Si nos centramos más en la terminología, se puede apreciar cómo, en la mayor parte de las ocasiones (87,5 %), el intérprete adaptaba sus interpretaciones al nivel cultural de los profesionales y de los usuarios. Aun así, el 63,85 % de las ocasiones, el intérprete utilizó terminología específica del campo y en el 57,30 %, los usuarios y profesionales le pidieron al intérprete que repitiese el parlamento debido a que no habían entendido, lo cual es significativo teniendo en cuenta que la mayoría eran intérpretes no profesionales.

Por otro lado, el 100 % de los intérpretes aseguró que adaptaba sus interpretaciones al nivel cultural de los usuarios y profesionales. Si observamos los datos respectivos a estos últimos, podemos comprobar que los intérpretes subían el registro al interpretar del usuario al profesional en el 66,7 % de los casos, al igual que en el 87,5 % afirmaron que utilizaban terminología específica. Si observamos los datos relativos a los usuarios chinos, los intérpretes bajaron el registro en el 80 % de los casos y en el 95,70 % de las ocasiones afirmaron haber utilizado un lenguaje menos técnico y más simple al interpretar del profesional hacia los usuarios chinos. Finalmente, el usuario chino o el profesional le pidieron al intérprete que repitiese su interpretación por no haber entendido en el 86,85 % de las ocasiones en las que actuó. Este dato consideramos que está íntimamente relacionado con aquellos comentados anteriormente, relativos a la cantidad de intérpretes no profesionales.

De igual modo, los resultados relativos a la satisfacción de los usuarios y los profesionales con los intérpretes son realmente significativos. El 45,45 % de los encuestados considera que, en general, está satisfecho o muy satisfecho con el trabajo del intérprete frente a un 26,2 % que se considera insatisfecho o muy insatisfecho. En nuestra opinión, el porcentaje de insatisfacción es demasiado elevado y está muy relacionado con la cantidad de intérpretes no profesionales que ejercen en los servicios públicos. De igual modo, el porcentaje que se sitúa a medio camino entre ambas opciones (28,35 %) es elevado para no posicionarse en ninguna de las opciones más claras.

A destacar, también, que menos del 30 % de los encuestados se muestra satisfecho o muy satisfecho con el nivel de conocimiento que el intérprete tenía del ámbito en el que tuvo que interpretar y el 42,02 % se considera insatisfecho o muy insatisfecho con la capacidad dicho nivel de

conocimiento. Asimismo, un importante 28,5 % se considera insatisfecho o muy insatisfecho con la capacidad de empatizar del intérprete que le proporcionó asistencia lingüística, al igual que un 45,5 % que se declara insatisfecho o muy insatisfecho con el conocimiento que el intérprete tenía de su lengua materna o el 36,7 % que se declara insatisfecho o muy insatisfecho con la fluidez de la comunicación.

7. CONCLUSIONES

Como hemos podido observar a lo largo de esta investigación, es necesario llevar a cabo una revisión del estado de la interpretación en los servicios públicos por parte del gobierno central, de los gobiernos autonómicos y de las autoridades locales junto con las universidades para poder afianzar esta especialidad y asegurarse de que se da un servicio de calidad.

En primer lugar, es imperativo que el Gobierno de España cumpla con su deber de trasponer la Directiva 2010/64/UE. Según el artículo 9 de dicha norma, España tenía que haber incorporado el contenido íntegro a 27 de octubre de 2013 a su ordenamiento jurídico, debido a que afecta directamente a los derechos fundamentales de los ciudadanos. Sin embargo, nuestro país no solo incumplió ese plazo, sino que la forma en la que el Gobierno decidió trasponerla no ha convencido al colectivo de traductores e intérpretes judiciales. Es importante recalcar que en España no contamos con ninguna norma que adapte al ordenamiento jurídico la Directiva comunitaria.

Por otro lado, es necesario reformar la legislación vigente para recoger en él, regular y proteger la figura del intérprete en los servicios públicos. Es fundamental que se reconozca y proteja esta especialidad y que se regule el acceso y el ejercicio de la misma. Si bien es cierto que reconocemos que, ante la dicotomía de que una persona no reciba asistencia lingüística en un juicio o la reciba por parte de un intérprete no profesional, apostamos por utilizar a un intérprete no profesional ya que, aunque negativo, es más importante que vulnerar un derecho fundamental, que por norma general ejerzan intérpretes no profesionales no es nada positivo para ninguna de las partes implicadas.

Asimismo, regular el ejercicio de la profesión evitará situaciones escandalosas como que la empresa licitadora del servicio envíe como intérprete a una persona con antecedentes penales o que haya intérpretes en juicios que no dominen una de las lenguas y el juez tenga que suspender la vista debido a dicha situación.

Consideramos imperativo que desde las universidades se armonice la formación específica en interpretación en los servicios públicos, así como el uso de una denominación común en toda España, para fortalecer la profesión y favorecer que la sociedad la conozca y reconozca su importancia y la necesidad de proveer interpretaciones de calidad en los servicios públicos. La CCDUTI sería una magnífica ocasión para abordar este tema y conseguir tal fin.

De igual modo, hemos podido observar que los ciudadanos chinos casi no hacen uso de los servicios públicos y que cuando lo hacen, o bien dominan la lengua española o llevan consigo a alguien que hable bien español. En muy pocos casos hacen uso de intérpretes profesionales.

Dependiendo de su situación económica, algunos de ellos contratan por sí mismos a los intérpretes, pero como se puede intuir, esto es algo que no está al alcance de la mayoría.

Incidimos en la importancia de la formación específica ya que hay pocas oportunidades de preparar a los futuros intérpretes en los servicios públicos para las situaciones que se van a encontrar, el estrés que van a sufrir, los conflictos emocionales y psicológicos que les van a producir o los problemas éticos y deontológicos que pueden experimentar.

Asimismo, consideramos que queda patente que los conocimientos lingüísticos no solo no son suficientes, sino que resultan muy escasos si no van acompañados del conocimiento del cambio de registro, de la terminología y el funcionamiento específicos de los diferentes ámbitos en los que se puede interpretar, de las competencias en materia de los sistemas judicial, educativo y sanitario españoles y regionales y las habilidades de ser, a la vez, intérprete, mediador intercultural y psicólogo para tratar diversas situaciones.

Aunque en España nos queda un largo camino por recorrer, debemos ser conscientes de que no es imposible mejorar, sino que tenemos ejemplos muy buenos en los que fijarnos, algunos de ellos dentro de nuestras fronteras europeas. Esta mejora lleva implícita un aumento presupuestario y un esfuerzo colectivo como sociedad, implicando a las Administraciones, a las universidades, a las empresas de traducción e interpretación licitadoras de los servicios externalizados y a la propia sociedad española en general.

Si bien comenzamos esta investigación con el prejuicio de que los ciudadanos chinos no tenían deseo de integrarse en la sociedad española en general y en la aragonesa en particular, a través de este TFG hemos podido comprobar cómo no solo se limitan a adquirir negocios de hostelería, alimentación, restauración, tiendas, bazares o almacenes y reflotar la economía local, sino que también hay un porcentaje muy interesado en encontrar nexos de unión y lazos comunes entre ambos países y ambas culturas, como lo atestiguan la Asociación de Chinos en Ultramar de Aragón y sus iniciativas sociales para con los aragoneses.

Del mismo modo, encontramos una gran proliferación de empresas que buscan hacer negocio con China, el interés del Gobierno de Aragón de profundizar en las relaciones con el país asiático y atraer inversión y puestos de trabajo a la región o el aumento significativo de los aragoneses que desean estudiar chino y aprender más sobre este idioma y su cultura. Con respecto a este último tema, hay que señalar que es posible estudiar chino desde hace varios años en la Escuela Oficial de Idiomas de Zaragoza y que en septiembre de 2017 comenzaron las clases en el Instituto Confucio de la capital aragonesa, que ofrece cursos de idiomas y preparación a los

exámenes oficiales de idioma chino (HSK), cursos de cultura china o cursos específicos del ámbito empresarial o turístico.

A través de este TFG hemos sido capaces de ofrecer una breve síntesis de la situación actual de la interpretación en los servicios públicos en España y, más concretamente, en Aragón. Hemos extraído los datos a partir de la elaboración de un cuestionario, los hemos analizado y hemos discutido los resultados, que nos han servido para extraer las conclusiones que hemos presentado. También hemos aprendido a realizar una labor de documentación extensa, a extraer los elementos más relevantes de las diferentes obras y autores consultados y relacionarlos con otras informaciones ya presentes en nuestra investigación. Por último, no debemos olvidar las traducciones puntuales realizadas desde el inglés, el francés, el italiano o el catalán para aportar información a nuestra investigación, que han conllevado la puesta en práctica de las competencias lingüísticas, multiculturales y de traducción.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABRIL MARTÍ, M. I. (2006). *La interpretación en los Servicios Públicos: caracterización como género, contextualización y modelos de formación. Hacia unas bases para el diseño curricular*. Tesis doctoral. Granada: Universidad de Granada. Disponible en: <http://hera.ugr.es/tesisugr/16235320.pdf>. [Última consulta: 11/10/2017].

ALEXIEVA, B. (1997). «A Typology of Interpreter-Mediated Events». *The Translator*, 3(2): 219-233. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1080/13556509.1997.10798996>. [Última consulta: 9/10/2017].

ANGELELLI, C. V. (2004). *Medical Interpreting and Cross-Cultural Communication*. Cambridge: Cambridge University Press.

ARUMÍ RIBAS, M. y VARGAS URPI, M. (2014). «Estrategias de interpretación en los servicios públicos en el ámbito educativo: estudio de caso en la combinación chino-catalán». *InTRAlínea*, 16. Disponible en: https://repositori.upf.edu/bitstream/handle/10230/23752/Vargas_int_estr.pdf?sequence=1&isAllowed=y. [Última consulta: 11/10/2017]

BANCROFT, M. A. (2015). «Community interpreting. A Profession Rooted in Social Justice». En H. Mikkelsen y R. Jourdenais (Eds.), *The Routledge Handbook of Interpreting* (pp. 217-235). Londres y Nueva York: Routledge Interpreting Guides.

BARALDI, C. y GAVIOLI, L. (2012). «Understanding coordination in interpreter-mediated interaction». En C. Baraldi y L. Gavioli (Eds.), *Coordinating participation in dialogue interpreting* (pp. 1-22). Ámsterdam: John Benjamins Publishing Company. Disponible en: <https://benjamins.com/#catalog/books/btl.102/preview>. [Última consulta: 9/10/2017].

CALDERÓN-GROSSENBACHER, R. (2010). *Pilotage juridique et structurel de l'interprétariat communautaire Discussion d'exemples de projets et d'initiatives couronnés de succès*. Berna: INTERPRET. Disponible en: http://www.rc-consulta.ch/pdf/Steuerung%20interkulturelles%20Uebersetzen_version%20fr.pdf. [Última consulta: 13/11/2017].

CARR, S., ROBERTS, R. DUFOUR, A. y STEYN, D. (Eds). (1997). *The critical link: Interpreters in the community. Papers from the First International Conference on Interpreting in Legal, Health, and Social Service Settings. (Geneva Park, Canada, June 1-4, 1995)*. Ámsterdam y Filadelfia: John

Benjamins Publishing Company. Disponible en: <https://benjamins.com/#catalog/books/btl.19/preview>. [Última consulta: 30/10/2017].

CHESHER, T., SLATYER, H., DOUBINE, V., JARIC, L. y LAZZARI, R. (2003). «Community-based interpreting. The interpreters' perspective». En L. Brunette, G. Bastin, I. Hemlin y H. Clarke (Eds.), *The Critical Link 3* (pp. 273-291). Ámsterdam y Filadelfia: John Benjamins Publishing Company.

CHIARENZA, A. (2007) «Strategie per lo sviluppo di servizi sanitari "migrant-friendly" e culturalmente competenti». En M. Tognetti Bordogna (Ed.) *Arrivare non basta: complessità e fatica della migrazione* (pp. 306-317). Milán: FrancoAngeli.

COLCHERO, M. y GARCÍA, J. (1995). *Guía de recursos para los refugiados en España*. Madrid: INSERSO/IEPALA - Instituto de Estudios Políticos para América Latina y África. Disponible en: https://books.google.es/books/about/Guía_de_recursos_para_los_refugiados_en.html?id=ncnhGQb_bKnsC&printsec=frontcover&source=kp_read_button&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false. [Última consulta: 11/11/2017].

COLLADOS, Á. y FERNÁNDEZ, M. (Coords.) (2001). *Manual de Interpretación Bilateral*. Granada: Comares.

COMISIÓN EUROPEA. (2011). *Special Interest Group on Translation and Interpreting for the Public Services: Final report*. Brussels: European Commission, Directorate-General for Interpretation. Disponible en: http://ec.europa.eu/dgs/scic/docs/sigtips_en_final_2011.pdf. [Última consulta: 18/10/2017].

CORSELLIS, A. (2009). *Public Service Interpreting: The First Steps*. Basingstoke: Palgrave-MacMillan.

CUNILL, C. (2013). «Justicia e interpretación en sociedades plurilingües: el caso de Yucatán en el siglo XVI». *Estudios de Historia Novohispania*, 52: 18-28. Disponible en: <http://www.historicas.unam.mx/publicaciones/revistas/novohispana/pdf/novo52/621.pdf>. [Última consulta: 21/10/2017].

DAVIDSON, B. (2000). «The interpreter as institutional gatekeeper: The social-linguistic role of interpreters in Spanish-English medical discourse». *Journal of Sociolinguistics* 4(3): 379-405.

DOUE – DIARIO OFICIAL DE LA UNIÓN EUROPEA. (2010). *Directiva 2010/64/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 20 de octubre de 2010 relativa al derecho a interpretación y a traducción en los procesos penales*. Disponible en: http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2010.280.01.0001.01.SPA&toc=OJ:L:2010:280:TOC. [Última consulta: 28/10/2017].

DUEÑAS GONZÁLEZ, R., VÁSQUEZ, V. y MIKKELSON, H. (1991). *Fundamentals of Court Interpretation*. Carolina del Norte: Carolina Academic Press.

EMCH-FASSNACHT, L. (2012). *L'interprétariat communautaire dans le domaine de la formation. Pratique actuelle et recommandations basées sur des exemples de cas fonctionnant bien*. Berna: INTERPRET. Traducción de F. Ounaies al Lahib. Disponible en: <http://www.kip-pic.ch/media/1203/studie-iku-uebersetzen-bildung-f.pdf>. [Última consulta: 13/11/2017].

ERASMUS, M. (2000). «Community Interpreting in South Africa. Current trends and future prospects». En S. Carr, R. Roberts, A. Dufour y D. Steyn (Eds.), *The Critical Link: Interpreters in the Community* (pp. 191-206). Ámsterdam y Filadelfia: John Benjamins Publishing Company.

ESPAÑA LADRÓN, L. (2014). *La profesión de intérprete social en España y las consecuencias de su falta de regulación*. Trabajo de Fin de Grado. Soria: Universidad de Valladolid.

FOULQUIÉ RUBIO, A. I. (2002). *El intérprete en la policía: perspectiva de abogados y estudiantes de Derecho de Granada*. Trabajo de investigación tutelada para la obtención del DEA. Programa de Doctorado Traducción, Sociedad y Comunicación. Granada: Universidad de Granada.

GARCÍA LUQUE, F. (2009). «La interpretación telefónica en el ámbito sanitario: Realidad social y reto pedagógico». En *Redit: Número 3* (pp. 18-30). Málaga: UMA Editorial. Disponible en: http://www.redit.uma.es/Archiv/n3_2009/mono_GarciaLuque_redit3.pdf. [Última consulta: 30/10/2017].

GASCÓN NASARRE, F. A. (2011). «Una breve radiografía de la interpretación judicial en España». *La linterna del traductor* 6: 31-40. Disponible en: http://www.lalinternadeltraductor.org/pdf/lalinterna_n6.pdf. [Última consulta: 30/10/2017].

GENTILE, A. (1997). «Community interpreting or not? Practices, standards and accreditation». En S. Carr, R. Roberts, A. Dufour y D. Steyn (Eds.), *The Critical Link: Interpreters in the Community* (pp. 147-164). Ámsterdam y Filadelfia: John Benjamins Publishing Company.

GENTILE, A., OZOLINS, U., VASILAKAKOS, M. (1996). *Liaison Interpreting. A Handbook*. Melbourne: Melbourne University Press.

GONZÁLEZ, R., VÁSQUEZ, V. y MIKKELSON, H. (1991). *Fundamentals of Court Interpretation: Theory, Policy and Practice*. Durham: Carolina Academic Press.

GRUP MIRAS. (2011). *Comunicar en la diversitat. Intèrprets, traductors i mediadors als serveis públics*. Barcelona: Linguamón - casa de les llengües. Disponible en:

<http://llengua.gencat.cat/permalink/b907fe16-5382-11e4-8f3f-000c29cdf219>. [Última consulta: 9/11/2017].

GRUP MIRAS. (2016). *Grupo MIRAS*. Disponible en: <http://grupsderecerca.uab.cat/miras/es/content/grupo-miras>. [Última consulta: 28/10/2017].

GRUPO FITISPOS. (2016). *Grupo FITISPos – Formación e Investigación en Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos: Historia y filosofía*. Disponible en: <http://www.fitispos.com.es/uncategorized/historia-y-filosofia/>. [Última consulta: 28/10/2017].

HALE, S. (2004). *The Discourse of Court Interpreting Discourse practices of the law, the witness and the interpreter*. Ámsterdam y Filadelfia: John Benjamins Publishing Company. Disponible en: <https://benjamins.com/#catalog/books/btl.52/preview>. [Última consulta: 11/11/2017].

HALE, S. (2007). *Community Interpreting*. Houndsmills: Palgrave.

HALE, S. (2010). *La interpretación comunitaria. La interpretación en los sectores jurídico, sanitario y social*. Traducción de C. Valero Garcés y R. Cobas Álvarez. Granada: Comares.

HERALDO DE ARAGÓN (2017). *Un nuevo paso para la integración de la comunidad china de Aragón*. Disponible en: <http://www.heraldo.es/noticias/aragon/2017/03/21/un-nuevo-paso-para-integracion-comunidad-china-aragon-1165250-300.html>. [Última consulta: 13/11/2017]

IMSERSO (2001). *Memoria IMSERSO 2001*. Disponible en: http://www.imserso.es/InterPresent1/groups/imserso/documents/binario/informe_anual_2001.pdf. [Última consulta: 12/11/2017].

ISO – INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. (2014) *ISO 13611:2014(en): Interpreting – Guidelines for community interpreting*. Disponible en: <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:13611:ed-1:v1:en>. [Última consulta: 28/10/2017].

LÓPEZ PÉREZ, M. (2014). *La interpretación en la Dirección General de la Policía, sus peculiaridades, su organización y sus profesionales: “La policía traductora del futuro”*. Trabajo de Fin de Máster. Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá de Henares. Disponible en: <https://dspace.uah.es/dspace/bitstream/handle/10017/23706/TFM%20mercedes-lopez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. [Última consulta: 30/10/2017].

MARTIN, A. (2003): «Investigación en interpretación social: Estado de la cuestión». En E. Ortega Arjonilla (Dir.), *Panorama actual de la investigación en traducción e interpretación Vol. I* (pp. 431-446). Granada: Atrio.

- MARTIN, A. (2006). «La realidad de la traducción e interpretación en los servicios públicos en Andalucía». En C. Valero Garcés y F. Raga Gimeno (Coords.), *Revista española de lingüística aplicada*, 1: 129-150. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2198698.pdf>. [Última consulta: 5/11/2017].
- MARTIN, A. y ABRIL MARTÍ, M. I. (2008). «Community interpreter self-perception: A Spanish case study». En C. Valero Garcés y A. Martin (Eds.), *Crossing Borders in Community Interpreting: Definitions and Dilemmas* (pp. 203-230). Ámsterdam: John Benjamins Publishing Company.
- MARTÍNEZ-GÓMEZ GÓMEZ, A. (2015). «Non-professional interpreters». En H. Mikkelsen y R. Jourdenais (Eds.), *The Routledge Handbook of Interpreting* (pp. 417-431). Londres y Nueva York: Routledge Interpreting Guides.
- MASON, I. (ed.) (2001). *Triadic Exchanges. Studies in Dialogue Interpreting*. Mánchester: St. Jerome.
- MATEO ALCALÁ, M. C. (2004). «La interpretación social: hacia el reconocimiento de la profesión». En *Jornades de Foment de la Investigació*. Castellón: Universitat Jaume I.
- MERLINI, R. (2009). «Seeking asylum and seeking identity in a mediated encounter: the projection of selves through discursive practices». *Interpreting* 11 (1): 57-92.
- MIGUÉLEZ, C. (2001). «Interpreting Expert Witness Testimony. Challenges and Strategies». En I. Mason (Ed.), *Triadic Exchanges. Studies in Dialogue Interpreting* (pp. 3-21). Mánchester: St. Jerome.
- MIKKELSON, H. (1996). «Community interpreting: an emerging profession». *Interpreting* 1 (1): 125-129.
- MIKKELSON, H. (1999). *Interpreting is interpreting – or is it?*. Disponible en: <https://www.acebo.com/pages/interpreting-is-interpreting-or-is-it>. [Última consulta: 25/10/2017].
- MIKKELSON, H. (2000). *Introduction to Court Interpreting*. Mánchester y Northampton: St. Jerome Publishing.
- MORRIS, R. (1995). «The Moral Dilemmas of Court Interpreting». *The Translator*, 1(1): 25-46. Disponible en: <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13556509.1995.10798948>. [Última consulta: 10/11/2017].
- NACIONES UNIDAS. (1948). *Declaración Universal de Derechos Humanos*. Disponible en: <http://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/>. [Última consulta: 18/10/2017].
- NAVAZA, B., ESTÉVEZ, L. y SERRANO, J. (2009). «Saque la lengua, por favor. Panorama actual de la interpretación sanitaria en España». *Panace@*, 10: 141-156. Disponible en:

http://www.medtrad.org/panacea/IndiceGeneral/n30_tribuna-NavazaEstevezSerrano.pdf [Última consulta: 9/11/2017].

ORTEGA HERRÁEZ, J. M. (2011). *Interpretar para la justicia*. Granada: Editorial Comares.

ORTEGA, J. M. y FOULQUIÉ, A. I. (2008). «Interpreting in police settings in Spain: Service providers' and interpreters' perspectives». En C. Valero Garcés y A. Martin (Eds.), *Crossing Borders in Community Interpreting: Definitions and Dilemmas* (pp. 123-146). Ámsterdam: John Benjamins Publishing Company.

OZOLINS, U. (2000). «Communication needs and interpreting in multilingual settings: The international spectrum of response». En R. Roberts, et al. (Eds.), *The Critical Link 2: Interpreters in the Community Selected papers from the Second International Conference on Interpreting in Legal, Health and Social Service Settings* (pp. 21-33). Ámsterdam y Filadelfia. John Benjamins Publishing Company.

PENN, C. y WATERMEYER, J. (2012). «Cultural brokerage and overcoming communication barriers: A case study from aphasia». En C. Baraldi y L. Gavioli (Eds.), *Coordinating participation in dialogue interpreting* (pp. 269–296). Ámsterdam: John Benjamins Publishing Company.

PEÑARROJA FA, J. (2003). «Traducción interpretación en los tribunales españoles». En C. Valero Garcés (Ed.), *Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos. Contextualización, actualidad y futuro* (pp. 133-136). Granada: Comares.

PÖCHHACKER, F. (2004). *Introducing Interpreting Studies*. Londres: Routledge Interpreting Guides.

PÖCHHACKER, F. (1999). «The evolution of community interpreting». *Interpreting: International Journal of Research & Practice in Interpreting*, 4(1): 125-140.

PÖLLABAUER, S. (2004). «Interpreting in asylum hearings. Issues of role, responsibility and power». *Interpreting*, 6(2): 143-180.

PÖLLABAUER, S. (2006). «“Translation culture” in interpreted asylum hearings». En A. Pym, M. Shlesinger y Z. Jettmarová (Eds.), *Sociocultural Aspects of Translating and Interpreting*, (pp. 151-162). Ámsterdam y Filadelfia: John Benjamins Publishing Company.

RED COMUNICA. (2017). Red COMUNICA. *Observatorio Permanente sobre Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos*. Disponible en: <https://www.blogger.com/profile/09329429310389871528>. [Última consulta: 28/10/2017].

ROAT, C. E. y CREZEE, I. H. M. (2015). «Healthcare interpreting». En H. Mikkelsen y R. Jourdenais (Eds.), *The Routledge Handbook of Interpreting* (pp. 236-253). Londres y Nueva York: Routledge Interpreting Guides.

ROBERTS, R. (1997). «Overview of Community Interpreting». En S. Carr, R. Roberts, A. Dufour y D. Steyn (Eds.), *The Critical Link: Interpreters in the Community* (pp. 7-28). Ámsterdam y Filadelfia: John Benjamins Publishing Company.

ROBERTS, R., CARR, S. E., ABRAHAM, D. y DUFOUR, A. (Eds.). (2000). *The critical Link 2: Interpreters in the Community. Papers from the Second International Conference on Interpreting in legal, health and social service settings*. Ámsterdam y Filadelfia: John Benjamins Publishing Company.

RUDVIN, M. (2007). «Professionalism and ethics in community interpreting. The impact of individualist versus collective group identity». *Interpreting: International Journal of Research & Practice in Interpreting*, 9(1): 47-69.

RUIZ MEZCUA, A. (2013). «La interpretación en los centros sanitarios: "A veces médico, a veces paciente... pero siempre intérprete"». *Skopos: revista internacional de traducción e interpretación*, 3: 185-200. Disponible en: <https://www.uco.es/ucopress/ojs/index.php/skopos/article/view/4397/4164>. [Última consulta: 30/10/2017].

RUSSO, M. & MACK G. (Eds.). (2005). *Interpretazione di Trattativa. La mediazione linguistico-culturale nel contesto formativo e professionale*. Milán: Hoepli.

SAFAR, H. y HMAMI, A. (2014). «L'interprétation en milieu social, profil et mission en Belgique francophone». *Cédille*, 4: 77-89. Disponible en: <https://cedille.webs.ull.es/M4/06safari-hmami.pdf>. [Última consulta: 13/11/2017].

SALES SALVADOR, D. (2005). «Panorama de la mediación intercultural y la traducción/interpretación en los servicios públicos en España». *Translation Journal*, 9 (1). Disponible en: <http://translationjournal.net/journal//31mediacion.htm>. [Última consulta: 30/10/2015].

TIPTON, R. y FURMANEK, O. (2016). *Dialogue Interpreting. A Guide to Interpreting in Public Services and the Community*. Londres y Nueva York: Routledge Interpreting Guides.

UAH - UNIVERSIDAD DE ALCALÁ DE HENARES. (2016). *Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos*. [En línea]. <https://www.uah.es/es/estudios/Comunicacion-Intercultural-Interpretacion-y-Traduccion-en-los-Servicios-Publicos/>. [Última consulta: 19/10/2017].

VALERO GARCÉS, C. (1998). «¿Traducción e interpretación en Servicios Públicos? ¿De qué me hablas? ¿Una nueva especialización?». En C. Valero Garcés e I. de la Cruz (Eds.), *Encuentros en Torno a la Traducción III: Nuevas Tendencias y Aplicaciones de la Traducción* (pp. 267-274). Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá-Servicio de Publicaciones.

VALERO GARCÉS, C. (2006). *Formas de mediación intercultural: traducción e interpretación en los servicios públicos: conceptos, datos, situaciones y práctica*. Granada: Editorial Comares.

VALERO GARCÉS, C. (2008) «Investigación en la traducción de minorías: Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos y Lingüística Aplicada. Métodos de investigación y resultados», en L. Pegenaute, J. Decesaris, M. Tricás y E. BERNAL, (Eds.) *Actas del III Congreso Internacional de la Asociación Ibérica de Estudios de Traducción e Interpretación. La traducción del futuro: mediación lingüística y cultural en el siglo XXI*. Barcelona: PPU. Vol. n.º 2, (pp. 415-428). Disponible en: http://www.aieti.eu/wp-content/uploads/AIETI_3_CVG_Investigacion.pdf. [Última consulta: 8/11/2017].

VALERO GARCÉS, C. (2014). *Communicating across cultures. A Coursebook on Interpreting and Translating in Public Services and Institutions*. Lanham, Boulder, Nueva York, Toronto y Plymouth: University Press of America Inc.

VALERO GARCÉS, C. y GAUTHIER, L. (2010). «Bordieu y la traducción e interpretación en los servicios públicos: hacia una teoría social». En *MonTI*, 2, (pp. 97-117). Recuperado de https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/16437/1/MonTI_2_06.pdf. [Última consulta: 11/11/2017].

VALERO GARCÉS, C. y MARTIN, A. (2008). *Crossing Borders in Community Interpreting. Definitions and Dilemmas*. Ámsterdam: John Benjamins Publishing Company.

VARGAS URPI, M. (2009). *La interpretació social. Estat de la qüestió. El cas del collectiu xinès: Especificitats i reptes*. Trabajo de investigación. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona. Disponible en: <http://www.recercat.cat/bitstream/handle/2072/40649/treball%20de%20recerca.pdf?sequence=1>. [Última consulta: 10/11/2017].

VERREPT, H. (2008). «Intercultural mediation: An answer to health care disparities?». En C. Valero y A. Martin (Ed.), *Crossing Borders in Community Interpreting: Definitions and Dilemmas* (pp. 187-201). Amsterdam: John Benjamins Publishing Company.

WADENSJÖ, C. (1998). *Interpreting as Interaction*. Nueva York: Addison Wesley Longman.

ZIMÁNYI, K. (2009). *What's the story: A narrative overview of community interpreting in mental health care in Ireland*. (pp. 19-20). Tesis doctoral. Dublín: Dublin City University. Disponible en: <http://doras.dcu.ie/15057/1/ZimanyiPhD.pdf>. [Última consulta: 18/10/2017].