



---

# **Universidad de Valladolid**

**FACULTAD DE TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN**

**GRADO EN TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN**

**TRABAJO DE FIN DE GRADO**

**Puentes culturales: la mediación intercultural y la interpretación en los servicios públicos a través de un estudio de caso práctico en España**

**Presentado por Salma Alami Masmoudi**

**Tutelado por María Teresa Sánchez Nieto**

**Soria, 2024**

Índice	
<b>Resumen</b>	<b>1</b>
<b>1. Introducción</b>	<b>2</b>
<b>1.1 Justificación del estudio</b>	<b>2</b>
<b>1.2 Objetivos y metodología</b>	<b>3</b>
<b>2. Bases conceptuales</b>	<b>4</b>
<b>2.1 Mediación intercultural</b>	<b>4</b>
<b>2.2 Interpretación</b>	<b>6</b>
<b>2.3 Relación entre la MI y la interpretación</b>	<b>8</b>
<b>3. La interpretación en los servicios públicos: contextualización</b>	<b>10</b>
<b>3.1 Fundamentos de la interpretación en los servicios públicos</b>	<b>10</b>
<b>3.2 Objetivo principal de la interpretación en los servicios públicos y los principales ámbitos de actuación</b>	<b>13</b>
<b>3.3 Retos actuales de la interpretación en los servicios públicos</b>	<b>14</b>
<b>3.4 La profesionalización y evolución de la interpretación en los servicios públicos</b>	<b>15</b>
<b>4. Estudio de caso: interpretación y mediación intercultural en el sistema público español, un enfoque desde la experiencia profesional</b>	<b>18</b>
<b>4.1 Selección y contexto: justificación de la elección del caso y descripción del entorno específico</b>	<b>18</b>
<b>4.2 Presentación de los resultados de la entrevista</b>	<b>19</b>
<b>4.2.1 Preparación para la interpretación</b>	<b>19</b>
<b>4.2.2 Desafíos del intérprete-mediador durante la interpretación</b>	<b>20</b>
<b>4.2.3 Evaluación y seguimiento</b>	<b>22</b>
<b>4.3 Síntesis de los resultados de la entrevista</b>	<b>24</b>
<b>4.3.1. Preparación previa del intérprete</b>	<b>24</b>
<b>4.3.2. Gestión de desafíos</b>	<b>25</b>
<b>4.3.3. Autoevaluación y seguimiento</b>	<b>25</b>
<b>4.3.4. Recomendaciones adicionales</b>	<b>25</b>
<b>4.4 Discusión</b>	<b>26</b>
<b>5. Conclusiones</b>	<b>28</b>
<b>Bibliografía</b>	<b>28</b>
<b>Anexos</b>	<b>30</b>

Índice de ilustraciones

Ilustración 1 El modelo de iceberg de cultura de Hall.....	5
--	---



## **Resumen**

En el presente Trabajo de Fin de Grado se analiza la intersección entre la mediación intercultural y la interpretación en los servicios públicos españoles a través de un estudio de caso. Se examina la evolución histórica y las bases conceptuales de ambas disciplinas, destacando su papel en la eliminación de barreras lingüísticas y culturales para garantizar un acceso equitativo a los servicios públicos. El estudio de caso práctico aborda los retos que enfrentan los profesionales al mediar entre culturas, subrayando la creciente función de los intérpretes como mediadores interculturales. Esta investigación busca profundizar en su interrelación, analizar los desafíos actuales y proponer soluciones para mejorar su impacto en contextos multiculturales.

Palabras clave: mediación intercultural, interpretación, servicios públicos, estudio de caso.

## **Abstract**

This Final Degree Project analyzes the intersection between intercultural mediation and interpreting in Spanish public services through a case study. It examines the historical evolution and conceptual foundations of both disciplines, highlighting their role in the elimination of linguistic and cultural barriers to ensure equitable access to public services. The case study addresses the challenges faced by professionals in mediating between cultures, highlighting the growing role of interpreters as intercultural mediators. This research seeks to deepen their interrelationship, analyze current challenges and propose solutions to improve their impact in multicultural contexts.

Keywords: intercultural mediation, interpretation, public services, case study.

## 1. Introducción

A continuación, se presenta una introducción general a esta investigación. En primer lugar, se planteará el problema que aborda el trabajo, seguido de la justificación que respalda su realización. Posteriormente, se describirán los objetivos y la metodología empleados para llevar a cabo el desarrollo del trabajo.

En un mundo cada vez más globalizado, los servicios públicos se enfrentan al desafío de atender a una población diversa en términos culturales y lingüísticos. Esta realidad hace indispensable la mediación intercultural (MI) y la interpretación (I), herramientas fundamentales para garantizar una comunicación efectiva, superar barreras lingüísticas y culturales y asegurar el acceso equitativo a servicios esenciales como la sanidad, la educación y la justicia.

La MI y la I no solo permiten una interacción más fluida entre los usuarios y las instituciones, sino que también contribuyen a fortalecer la inclusión social y el entendimiento mutuo en sociedades multiculturales. Sin embargo, estas disciplinas enfrentan retos significativos, como la falta de regulación, la profesionalización insuficiente y la complejidad inherente a mediar entre sistemas culturales y lingüísticos diferentes.

Por esta razón, en el presente TFG, se pretende analizar la relación entre la mediación intercultural y la interpretación en los servicios públicos españoles, explorando sus fundamentos teóricos, sus retos prácticos y las oportunidades para mejorar su impacto en una sociedad diversa.

### 1.1 Justificación del estudio

La relevancia de esta investigación radica en su enfoque sobre la intersección entre la MI y la I como soluciones complementarias para superar barreras culturales y lingüísticas. Mediante el análisis de estas disciplinas, este estudio busca aportar una comprensión más profunda de cómo pueden aplicarse de manera más efectiva en los servicios públicos, mejorando así la comunicación entre los usuarios y las instituciones.

Además, este trabajo pone énfasis en los desafíos actuales, como la ausencia de regulaciones claras y la escasez de profesionales cualificados en este ámbito. Al abordar estas cuestiones, la investigación no solo identifica las áreas de mejora, sino que también ofrece propuestas para aumentar la eficiencia y accesibilidad de los servicios públicos.

En definitiva, este TFG tiene como propósito contribuir al fortalecimiento de la mediación intercultural y la interpretación en los servicios públicos, ayudando a construir un sistema más inclusivo y adaptado a las necesidades de una sociedad multicultural.

## 1.2 Objetivos y metodología

El principal objetivo de este trabajo es analizar el papel de la interpretación y la mediación intercultural en los servicios públicos en España, tomando como referencia un estudio de caso práctico. Para ello, se plantean los siguientes objetivos específicos:

1. Analizar la importancia de la mediación e interpretación intercultural en los servicios públicos españoles.
2. Identificar las dificultades de comunicación y culturales que enfrentan tanto los trabajadores públicos como los usuarios de diversas culturas.
3. Explorar las habilidades clave que necesitan los mediadores e intérpretes, como competencias lingüísticas, culturales y sociales, para mejorar la comunicación.
4. Evaluar cómo influyen la mediación y la interpretación en la solución de conflictos y en la calidad de los servicios públicos.
5. Proponer recomendaciones prácticas, basadas en el estudio de caso, para optimizar estos servicios en contextos multiculturales.

Para alcanzar los objetivos propuestos en este trabajo, se ha optado por una metodología cualitativa que combina la revisión bibliográfica con el análisis de un estudio de caso práctico. A continuación, se detalla el enfoque metodológico.

Se realizó una recopilación y análisis de fuentes académicas relevantes sobre mediación intercultural e interpretación en los servicios públicos. El segundo y tercer apartado permitieron contextualizar el tema, identificar las principales barreras interculturales y comprender las competencias necesarias para los profesionales de este ámbito.

A continuación, se analizó un caso práctico real de mediación intercultural en servicios públicos españoles, mediante una entrevista a un profesional del sector. Los datos obtenidos se examinaron mediante análisis temático, revelando desafíos comunes y estrategias efectivas. Estos hallazgos permitieron formular recomendaciones concretas para mejorar la práctica profesional.

En el apartado 3.5, se ha empleado inteligencia artificial (IA) como herramienta de apoyo para la redacción y reformulación de contenidos, con el fin de mejorar la claridad expositiva sin alterar el rigor conceptual ni la autoría intelectual del análisis.

## **2. Bases conceptuales**

En este apartado, iniciaremos con el análisis de la amplia trayectoria de la interpretación y mediación intercultural. En este análisis se estudiará cómo estas profesiones han evolucionado a lo largo del tiempo, prestando especial atención a los eventos históricos relevantes. Al conocer los eventos históricos, podemos comprender cómo estas profesiones han progresado a medida que se han ido ajustando a las demandas de diferentes comunidades multiculturales.

Para concluir, analizaremos cómo la interpretación y la mediación intercultural se complementan y se enriquecen mutuamente. En este análisis se destacará la naturaleza multidisciplinaria de estas profesiones, así como la relevancia de abordar de manera global tanto la diversidad cultural como los desafíos en la comunicación.

### **2.1 Mediación intercultural**

La mediación intercultural (MI) surgió a finales de los años setenta del siglo pasado en Estados Unidos como una técnica traductológica que considera el impacto de las diferencias culturales en la traducción y la interpretación. Durante el cambio cultural de los años 80, la idea del traductor como mediador ganó popularidad. A lo largo de los años, ha habido un continuo debate académico sobre el alcance y el tipo de intervención de los traductores e intérpretes (T/I) en la mediación intercultural como menciona Venuti (2017) . Muchas instituciones de T/I han desarrollado políticas específicas que restringen la MI, lo que ha llevado a cuestionar hasta qué punto es justificada la intervención de los T/I y cuál es su responsabilidad en este contexto.

La mediación intercultural (MI) es una técnica que busca mejorar la comunicación entre culturas mediante la «reescritura», recreación o transcreación de contenidos. Sus objetivos fundamentales son garantizar una comunicación intercultural eficaz y prestar apoyo a los grupos culturales marginados para

que sus derechos sean respetados y sus opiniones sean escuchadas. La MI se divide en dos categorías principales Katan (2011):

- La intervención lingüístico-cultural: que aborda componentes explícitos del lenguaje, como metáforas y terminología específica.
- La intervención transcultural, que se enfoca en matices culturales más sutiles.

Esta técnica de MI, se inspira en la teoría del Iceberg de Hall (1976), la cual destaca la importancia de identificar tanto los aspectos culturales visibles como los ocultos.



Ilustración 1 El modelo de iceberg de cultura de Hall

La teoría de Hall ofrece un enfoque sobre la mediación intercultural (MI) que compara la cultura con un iceberg. La idea central es que solo una pequeña parte de la cultura es visible en la superficie, mientras que una gran parte permanece oculta, similar a un iceberg cuya mayor masa está sumergida bajo el agua. Los elementos visibles, como los comportamientos, el lenguaje, las costumbres y las tradiciones, son aspectos observables. En cambio, los elementos invisibles incluyen la religión, los valores familiares, y conceptos como el honor y la dignidad, entre otros.

En España, ha surgido la figura del mediador intercultural en respuesta a los desafíos de la inmigración y la necesidad de fomentar la cohesión social. Comunidades Autónomas como Cataluña, País Vasco, Madrid y Andalucía han sido pioneras en el empleo de mediadores interculturales, con Huelva destacando como la primera provincia andaluza en adoptar esta práctica. El mediador intercultural desempeña un papel crucial en la traducción e interpretación, especialmente al trabajar con inmigrantes.

Fernández Larragueta et al. (2013) enfatiza el objetivo de convertir las diferencias en una fuente de riqueza y contribuir a un futuro equilibrado, destacando la función del mediador como promotor de la comunicación y la cooperación. A pesar de la creciente importancia de los mediadores interculturales, persisten debates sobre su rol, especialmente en relación con el uso del lenguaje y la integración en equipos multidisciplinares. Los mediadores interculturales no son solo auxiliares para otros profesionales, sino socios esenciales en iniciativas que involucran a grupos minoritarios. Su doble función como mediadores y traductores exige un profundo conocimiento de ambas culturas, subrayando la complejidad de sus responsabilidades al facilitar una comunicación eficaz y navegar por los matices culturales.

En la actualidad, la MI se percibe como una responsabilidad del oyente o lector, lo que evidencia la reticencia de los T/I y las instituciones a adoptar plenamente esta técnica. Los activistas critican la MI por temor a que favorezca a la cultura dominante. No obstante, el papel de los T/I en la MI sigue siendo incierto, con posibles escenarios que van desde mantener su rol como transmisores neutrales hasta integrar completamente la MI en sus funciones, como indica Venuti (2017).

## **2.2 Interpretación**

Los orígenes de la interpretación se remontan a la prehistoria. Los primeros traductores conocidos se emplearon en el comercio y la diplomacia en Mesopotamia, China y el antiguo Egipto. La importancia de los intérpretes creció significativamente durante la época de los descubrimientos y la colonización, ya que eran cruciales para fomentar la comunicación entre los exploradores y las tribus indígenas. En el siglo XX, la interpretación se estructuró más debido a la creación de organizaciones internacionales como la Sociedad de las Naciones y las Naciones Unidas, donde los intérpretes fueron cruciales para fomentar la comunicación multilingüe. Los Juicios de Núremberg, posteriores a la Segunda Guerra Mundial, supusieron un importante punto de inflexión para la interpretación simultánea, que desde entonces se ha utilizado ampliamente en escenarios internacionales de alto nivel Phelan (2001)

Los tipos de interpretación son variados y se adaptan a diferentes necesidades comunicativas. Entre los más comunes se encuentran la interpretación simultánea, consecutiva, de enlace y susurrada. Cada uno de estos métodos cumple un papel específico en la transmisión precisa de mensajes en diferentes contextos, desde conferencias internacionales hasta reuniones más pequeñas o intercambios informales.

Los expertos en la materia han dado diversas definiciones del difícil proceso de interpretación. Franz Pöchhacker, conocido académico y teórico austriaco destacado en el campo de los estudios de

interpretación, ofrece una definición ampliamente aceptada: La interpretación es definida por Pöchhacker (2004) como

«la facilitación de la comunicación oral o por signos entre usuarios de diferentes idiomas, ya sea en tiempo real o en modo consecutivo, a través de la mediación de un profesional cualificado del lenguaje y la comunicación conocido como intérprete».

La formación en interpretación en España comenzó más tarde en comparación con otros países europeos, como indica Gile (1995) . Mientras que en Europa la organización académica de la interpretación como disciplina se remonta a los años cincuenta, impulsada por el auge de la interpretación de conferencia tras la Segunda Guerra Mundial, en España no fue hasta finales de la década de los años 70 cuando se establecieron programas formales.

En países como Alemania, Francia y Suiza, surgieron los primeros cursos universitarios en interpretación a mediados del siglo XX. Sin embargo, en España, la formación académica en este campo no tuvo un comienzo formal hasta 1991, cuando se aprobaron las directrices del nuevo plan de estudios de Traducción e Interpretación. La primera promoción de licenciados en Traducción e Interpretación se graduó en 1996 Mayoral Asensio (2010).

En cuanto al rol de los intérpretes, son esenciales para ayudar a las personas de distintos ámbitos de la sociedad a superar los obstáculos lingüísticos. Facilitan la comunicación en contextos jurídicos, empresariales, sanitarios y educativos, así como en la diplomacia internacional. Los intérpretes ayudan a las personas que hablan lenguas diferentes a entenderse, lo que facilita una comunicación eficaz, ayuda a resolver conflictos y fomenta la inclusión y la igualdad.

En muchos entornos públicos, la interpretación es esencial para garantizar que el acceso de las personas a los servicios sociales, su capacidad para reclamar justicia y su capacidad para participar en la vida cívica no se vean obstaculizadas por problemas lingüísticos. Los intérpretes son esenciales en el ámbito médico para facilitar el contacto entre paciente y médico y garantizar un diagnóstico y un tratamiento correctos. Salvaguardan los derechos de los hablantes no nativos en los tribunales asegurándose de que comprenden los procedimientos. Los intérpretes ayudan a los estudiantes no nativos y a sus familias en las aulas, fomentando la educación inclusiva. Ayudan en el comercio internacional y en los acuerdos empresariales. En general, los intérpretes apoyan la igualdad, la integración social y la comunicación clara en un entorno heterogéneo.

La necesidad de comunicación multilingüe ha crecido considerablemente en la era moderna debido a la globalización y a los avances tecnológicos, lo que ha provocado una importante evolución en el campo de la interpretación. La interpretación se ha adaptado a nuevos contextos y modalidades gracias a la tecnología, como la interpretación a distancia, que permite a los intérpretes trabajar a través de plataformas digitales, sin necesidad de estar presentes en persona. En lugares más remotos o en situaciones en las que no es posible la presencia física, esto ha aumentado el acceso a los servicios de interpretación. No obstante, este desarrollo ha provocado otros retos, como la exigencia de garantizar la calidad de la interpretación a través de medios tecnológicos y de formar a los intérpretes en el uso de estas herramientas. A pesar de los avances tecnológicos, el papel del intérprete sigue siendo vital, ya que las máquinas siguen siendo incapaces de reproducir la comprensión cultural y las claves lingüísticas que los intérpretes humanos aportan a la comunicación multilingüe Valero Garcés (2011).

## **2.3 Relación entre la MI y la interpretación**

En esta sección nos centraremos en la conexión entre la mediación intercultural y la interpretación, particularmente en el contexto de los servicios públicos. Después de profundizar en ambas profesiones y entender su trayectoria vamos a comprender como juntas se pueden complementar no solo a la hora de facilitar la comunicación, sino también en otros aspectos clave. La interpretación y la MI tienen otras conexiones importantes que apoyan sus funciones complementarias en diversos contextos. Estas conexiones abordan aspectos culturales, sociales y profesionales más profundos que las meras barreras lingüísticas. A continuación, se enumeran algunas de estas relaciones, basadas tanto en conclusiones de libros y artículos de investigadores en los campos de la interpretación y la MI, como en reflexiones personales.

### **1. Cultura y contextualización**

Además de la transmisión de información, tanto la interpretación como la mediación intercultural implican la comunicación de matices, normas y contextos culturales Katan (2004). Es deber de los intérpretes y mediadores asegurarse de que el significado transmitido se interpreta con precisión dentro del contexto cultural de cada parte. Esto es esencial para evitar malentendidos que puedan resultar en desigualdades en las costumbres sociales, los modales o los valores.

Por ejemplo, el significado de determinados gestos, tonos o frases puede variar mucho de una cultura a otra. Aunque los mediadores interculturales se esfuerzan por garantizar que todas las partes sean conscientes del

contexto cultural que subyace al intercambio, los intérpretes a menudo tienen que aclarar o explicar las referencias culturales.

Este hecho también se puede denominar «la superación de los puentes culturales», ya que tanto los intérpretes como los mediadores actúan como facilitadores que ayudan a conectar y entender realidades culturales distintas.

## 2. Resolución de conflictos y establecimiento de relaciones

A veces, la interpretación es necesaria en situaciones donde pueden surgir conflictos, como en el ámbito legal, médico o de servicios sociales. La mediación intercultural, por su parte, busca resolver de manera activa los problemas causados por malentendidos culturales.

Los mediadores interculturales suelen intentar controlar las emociones, fomentar la confianza y guiar a las partes hacia un entendimiento común, mientras que los intérpretes ayudan a facilitar la comunicación. Un intérprete en un tribunal, por ejemplo, podría limitarse a traducir los procedimientos, pero un mediador intercultural podría intervenir para asegurarse de que se respetan las sensibilidades culturales y ayudar a reducir las tensiones entre las partes.

## 3. Defensa de la igualdad de acceso

Para defender eficazmente los derechos de los hablantes de lenguas marginadas o no dominantes, tanto la traducción como la mediación intercultural son esenciales. Valero Garces (2006) sostiene que los intérpretes y mediadores se esfuerzan por promover la justicia social y el acceso equitativo, garantizando que estas personas puedan participar plenamente en servicios como la atención sanitaria, la asistencia jurídica y la educación. Este proceso también se puede considerar una forma de sensibilización intercultural, ya que los intérpretes y mediadores a menudo actúan como educadores culturales en sus funciones, influyendo directamente en la calidad de la atención o los servicios prestados.

## 4. Responsabilidades éticas y profesionales

Mantener la objetividad, la confidencialidad y la profesionalidad son solo algunas de las cuestiones éticas a las que se enfrentan ambas profesiones Phelan et al., (2020). Los intérpretes y los mediadores interculturales se enfrentan con frecuencia a circunstancias difíciles en las que deben encontrar un equilibrio entre la defensa de un trato justo y equitativo para todas las partes y el cumplimiento de su labor como facilitadores imparciales. Debido a este marco ético común, ambas profesiones deben garantizar que la comunicación sea clara y aceptable para la cultura de destino, al tiempo que son conscientes de las relaciones de poder y se abstienen de influir en el resultado de los intercambios.

## 5. Capacidad de acción y autonomía

Dar a las personas la capacidad de comunicarse y emitir juicios sensatos en circunstancias importantes es un beneficio que ofrecen ambas profesiones. Por ejemplo, los hablantes de lenguas no dominantes suelen depender de traductores e intérpretes para comprender información compleja en situaciones jurídicas u hospitalarias. A su vez, los mediadores interculturales se aseguran de que las diferencias culturales de las personas no les impidan participar plenamente en las conversaciones y los procesos de toma de decisiones. Esta característica de empoderamiento es especialmente crucial en la mediación intercultural, ya que el mediador suele ayudar a los clientes a superar no solo las barreras lingüísticas, sino también los intimidantes procesos institucionales y sociales. Así pues, entre comunidades por lo demás vulnerables, tanto la interpretación como la mediación promueven la autonomía y la capacidad de acción Wadensjö (2004).

Con este panorama general de la evolución y el impacto de la interpretación y la mediación intercultural y de las relaciones entre ambas profesiones, hemos sentado las bases para entender la importancia de estas disciplinas. Ahora, es fundamental analizar con mayor detalle cómo se aplican en el ámbito de los servicios públicos, un entorno clave donde la comunicación efectiva y la sensibilidad cultural son esenciales para garantizar el acceso equitativo y justo a recursos y derechos. A continuación, exploraremos cómo la interpretación en los servicios públicos desempeña un papel crucial en la facilitación de estos procesos.

## 3. La interpretación en los servicios públicos: contextualización

A continuación, ofreceremos una contextualización y exploraremos en profundidad la relación entre la interpretación y la mediación intercultural en el ámbito de los servicios públicos. Comenzaremos definiendo la interpretación en los servicios públicos y destacando sus diferencias con conceptos similares. Posteriormente, analizaremos su objetivo principal, los ámbitos clave de actuación, los desafíos actuales, los códigos y principios éticos, los estándares profesionales y el proceso de profesionalización en este campo. Finalmente, cerraremos esta sección enlazándola con el apartado siguiente, dedicado al estudio de caso.

### 3.1 Fundamentos de la interpretación en los servicios públicos

Una de las principales dificultades que he enfrentado al redactar mi TFG ha sido definir la interpretación en los servicios públicos (ISP). La falta de consenso sobre un nombre común refleja lo complejo que es delimitar este campo de práctica. Durante la revisión de la bibliografía en español, me

encontré con términos como *interpretación comunitaria*, *interpretación en los servicios públicos*, *interpretación social*, *mediación intercultural* y *comunicación intercultural*. Sin embargo, estos conceptos no son completamente sinónimos. A continuación, exploraremos sus significados y analizaremos las diferencias entre ellos.

Según Hertog (2010, p. 49), la interpretación comunitaria (IC) «facilita la comunicación entre personas o grupos que no hablan la lengua dominante y los proveedores de servicios en diversos entornos, como los servicios sociales, los centros médicos o las instituciones jurídicas». Los intérpretes emplean diferentes modalidades según la situación, como la interpretación dialogada, consecutiva o simultánea. define la interpretación comunitaria como aquella que «tiene lugar en el ámbito de los servicios públicos, facilitando la comunicación entre funcionarios y ciudadanos en espacios como departamentos de policía, oficinas de inmigración, centros de bienestar social, consultorios médicos y de salud mental, escuelas u otras instituciones similares». Hale señala que este tipo de interpretación también se denomina, en ocasiones, «interpretación de diálogo» o «interpretación de servicios públicos».

¿Por qué, entonces, se utilizan los términos «interpretación comunitaria» e «interpretación en los servicios públicos» de manera intercambiable? La razón es que ambos conceptos hacen referencia a la interpretación en entornos que atienden las necesidades de hablantes no nativos al acceder a servicios esenciales. Sin embargo, la interpretación comunitaria puede entenderse como un término más amplio, que incluye escenarios informales o no profesionalizados, como el voluntariado. Por otro lado, la interpretación en los servicios públicos (ISP) se considera un subconjunto más estructurado y profesionalizado. Además, existen diferencias regionales en el uso de estos términos: «ISP» es más común en Europa, mientras que «interpretación comunitaria» se utiliza con mayor frecuencia en Estados Unidos.

El segundo concepto destacado es la interpretación en los servicios públicos (ISP). Según Corsellis (2010), este tipo de interpretación se realiza en el ámbito de los servicios públicos, dirigido a usuarios que no dominan la lengua mayoritaria del país. El término «servicio público» abarca principalmente aquellos servicios ofrecidos por la administración pública, ya sea a nivel central o local. Entre estos se incluyen los servicios jurídicos, sanitarios y una amplia gama de servicios sociales, como vivienda, educación, bienestar y salud ambiental. Según Pöchhacker (2008), esta actividad no puede limitarse a instituciones, idiomas o grupos culturales concretos. Los profesionales que trabajan en ámbitos como el jurídico, sanitario, social, educativo o religioso, donde se desarrolla esta labor, a menudo necesitan comunicarse con personas sordas, comunidades indígenas o grupos específicos de inmigrantes, y viceversa. Esta diversidad de entornos institucionales y contextos culturales hace que definir la ISP sea una tarea sumamente compleja y, en la

práctica, casi imposible. Por ello, las múltiples áreas y grupos involucrados, como se ha señalado, dificultan cada vez más la búsqueda de una «unidad en la diversidad».

El tercer concepto mencionado es la interpretación social. Según Valero Garcés (2014a) la interpretación social es la práctica de facilitar la comunicación entre personas que no comparten un idioma común, abarcando tanto entornos formales como informales, y promoviendo la inclusión social mediante la mediación lingüística y cultural. Sin embargo, se diferencia de la interpretación en los servicios públicos (ISP) en varios aspectos clave. La ISP se centra exclusivamente en contextos institucionales proporcionados por la administración pública, como hospitales, juzgados, escuelas y servicios sociales, con un enfoque más administrativo y vinculado al marco jurídico y organizativo de dichos servicios. En cambio, la interpretación social tiene un alcance más amplio, incluyendo tanto entornos formales como iniciativas comunitarias o informales, y enfatiza la interacción comunitaria, a menudo integrando mediación intercultural además de la interpretación estrictamente lingüística.

El cuarto concepto mencionado es la mediación intercultural, según Katan (2011) la mediación intercultural (MI) es una forma de intervención traductológica que tiene en cuenta el impacto de las diferencias culturales en la traducción y la interpretación. Su objetivo es mejorar la comunicación «reescribiendo», recreando o transcreando el contenido. Los dos objetivos principales de la MI son garantizar el éxito de la comunicación entre culturas y apoyar a los grupos culturales vulnerables, asegurándose de que se escuche su voz y se respeten sus derechos. Se diferencia de la ISP en que, mientras la interpretación en los servicios públicos (ISP) se enfoca principalmente en la transmisión fiel del mensaje lingüístico en contextos institucionales y públicos, la mediación intercultural (MI) va más allá de la transferencia lingüística para abordar las diferencias culturales que pueden influir en la comunicación. La MI incluye procesos como la adaptación cultural, la negociación de significados y, en ocasiones, la transformación del mensaje para garantizar una comprensión mutua y equitativa, especialmente en situaciones donde las dinámicas de poder o las barreras culturales podrían afectar negativamente la interacción.

El último concepto destacado es la comunicación intercultural. Esta se define como el proceso de intercambio de información entre personas de diferentes culturas, en el que se reconocen y gestionan las diferencias lingüísticas, sociales y culturales para lograr una comprensión mutua. Según autores como Hall (1976) y Hofstede (2017), la comunicación intercultural implica no solo la transferencia de mensajes, sino también la interpretación de valores, normas y contextos culturales que pueden influir en la interacción. Se diferencia de la ISP en que la ISP se centra en la transmisión lingüística precisa y eficaz en contextos

institucionales específicos, como hospitales o tribunales, sin necesariamente abordar de manera explícita las dinámicas culturales subyacentes. En contraste, la comunicación intercultural tiene un enfoque más amplio, abarcando tanto el contenido del mensaje como los aspectos culturales que pueden afectar su interpretación, con el objetivo de fomentar la comprensión y la relación entre culturas en cualquier contexto.

### **3.2 Objetivo principal de la interpretación en los servicios públicos y los principales ámbitos de actuación**

Según Roberts (2000), la Interpretación en los Servicios Públicos es una forma de interacción social que tiene como finalidad facilitar el acceso igualitario a servicios como la justicia, la sanidad, la educación y los servicios sociales. Está dirigida a grupos culturales o lingüísticos minoritarios, que suelen contar con bajos niveles de ingresos y educación y que, con frecuencia, no están familiarizados con la nueva realidad social del país en el que residen. Su propósito principal es garantizar una comunicación efectiva que promueva el acceso equitativo, respalde los derechos humanos, facilite la resolución de conflictos y fomente la inclusión social.

Los principales ámbitos de actuación de la interpretación en los servicios públicos (ISP) incluyen:

#### **1. Ámbito sanitario**

La ISP en el sector sanitario busca garantizar una comunicación efectiva entre profesionales de la salud y pacientes que no comparten el mismo idioma. Esto incluye consultas médicas, tratamientos, emergencias, y procesos administrativos en hospitales o centros de atención primaria. Una mala comunicación en este ámbito puede tener consecuencias graves, como diagnósticos erróneos o tratamientos inapropiados.

#### **2. Ámbito legal y judicial**

En este ámbito, la ISP es clave para garantizar que las personas con barreras lingüísticas puedan entender y participar en procedimientos legales, como juicios, declaraciones, interrogatorios policiales o trámites migratorios. Esto contribuye a un juicio justo y al respeto de los derechos fundamentales.

#### **3. Ámbito educativo**

La ISP en educación facilita la comunicación entre el personal docente, las familias y, en ocasiones, los estudiantes. Es especialmente relevante en reuniones entre padres y profesores, procesos de matriculación o intervenciones en casos de necesidades educativas especiales.

#### 4. Ámbito social

Este ámbito incluye la asistencia en servicios sociales, como la orientación en procesos de vivienda, ayudas económicas o servicios de empleo. La ISP ayuda a que las personas con barreras lingüísticas accedan a recursos básicos y comprendan sus derechos y responsabilidades.

### **3.3 Retos actuales de la interpretación en los servicios públicos**

La ISP enfrenta numerosos desafíos en su transición de una actividad informal a una profesión plenamente reconocida. Entre los principales problemas se encuentran en Valero Garcés (2008) :

- La diversidad lingüística y la escasez de intérpretes cualificados: la amplia gama de idiomas necesarios, especialmente en el caso de las lenguas menos comunes, dificulta encontrar profesionales capacitados. Esto se agrava por los bajos salarios, que desincentivan a los intérpretes experimentados.
- Desigualdades de poder entre instituciones y usuarios: muchos inmigrantes tienen dificultades porque las oficinas y servicios públicos no siempre ofrecen atención en otros idiomas. Aunque estas instituciones deberían asegurarse de que todos los que acuden a ellas puedan entender la información, en la práctica solo usan el idioma del país. Esto crea barreras para personas que no lo hablan bien.
- La necesidad de adaptar las prácticas institucionales: las instituciones deben responder a los cambios demográficos y ofrecer servicios que reflejen una realidad multilingüe. Sin embargo, factores como los recortes presupuestarios y la creciente complejidad de los servicios dificultan esta adaptación.
- Externalización de los servicios: cuando la ISP se subcontrata a empresas privadas, la reducción de costes puede priorizarse sobre la calidad del servicio. Además, existe una carencia de formadores cualificados para capacitar adecuadamente a los intérpretes.
- El papel complejo del intérprete: en la ISP, los intérpretes no solo traducen, sino que también asumen funciones de mediación cultural y social. La línea entre la interpretación y la mediación es difusa, y existe un debate sobre hasta qué punto los intérpretes deben involucrarse en estas tareas

adicionales.

- Los retos específicos según el contexto: la naturaleza de la ISP varía según el ámbito. Por ejemplo, en el contexto de solicitudes de asilo, se requiere una sensibilidad cultural y un nivel de mediación mayores. En el ámbito judicial, la interpretación puede tener un impacto directo en los resultados legales. Incluso en la sanidad, donde se espera un rol más neutral, factores como el nivel educativo o el origen socioeconómico de los pacientes pueden exigir explicaciones o intervenciones adicionales por parte del intérprete.
- La falta de recursos institucionales: cuando los gobiernos o instituciones públicas no ofrecen herramientas adecuadas para garantizar una comunicación efectiva, las comunidades migrantes recurren a amigos, familiares e incluso a sus hijos como intermediarios, lo que genera riesgos éticos y profesionales.

La interpretación en los servicios públicos se ve influenciada por diversos factores que afectan su calidad y efectividad Valero Garcés (2014b) entre ellos:

- Deficiencias en la formación profesional: existe una falta de preparación adecuada en aspectos clave como la ética profesional y el dominio de terminología especializada, especialmente en el ámbito jurídico y otros sectores técnicos.
- Ausencia de directrices claras: la falta de normas bien definidas sobre el rol y las responsabilidades del intérprete genera confusión y dificultades en su desempeño.
- Errores en la interpretación o traducción: interpretaciones incorrectas o traducciones de baja calidad pueden llevar a que las minorías vean vulnerados sus derechos fundamentales.

Estos desafíos subrayan la necesidad de implementar medidas que profesionalicen el sector, mejoren la capacitación y establezcan estándares claros para garantizar un servicio eficaz y equitativo.

### **3.4 La profesionalización y evolución de la interpretación en los servicios públicos**

La interpretación es un antiguo oficio que se remonta a los primeros encuentros entre civilizaciones y ha desempeñado un papel esencial en el comercio, la diplomacia y las relaciones interculturales desde la antigüedad. Sin embargo, la ISP suele describirse como «una profesión joven» porque, a diferencia de la

interpretación diplomática o de conferencias, su formalización y profesionalización son fenómenos relativamente recientes. La ISP surgió como una respuesta a los desafíos de las sociedades modernas, marcadas por la globalización, la migración y la diversidad lingüística. Fue a finales del siglo XX cuando comenzó a reconocerse como una actividad diferenciada, orientada a garantizar el acceso equitativo a servicios esenciales para personas que no hablan la lengua dominante.

Esta percepción de juventud también se debe a que la ISP aún enfrenta retos significativos en su consolidación como profesión madura, véase apartado 3.3. A pesar de esto, en las últimas décadas se han producido avances importantes, como la creación de programas académicos, la elaboración de códigos éticos y el establecimiento de estándares profesionales. Estos esfuerzos demuestran que, aunque relativamente nueva, la ISP desempeña un papel fundamental en la promoción de la igualdad y la inclusión en las sociedades contemporáneas.

La profesionalización de la ISP es un proceso en desarrollo, caracterizado por avances significativos en la creación de programas de formación y certificación de intérpretes. Sin embargo, sigue siendo necesario un mayor reconocimiento institucional que garantice condiciones laborales dignas y una regulación más estricta. Iniciativas como la creación de códigos deontológicos, asociaciones profesionales y programas académicos han contribuido a consolidar esta disciplina como una actividad especializada, pero la falta de uniformidad entre países dificulta su implementación global Corsellis (2008). En este sentido, es crucial fomentar la colaboración entre universidades, organismos públicos y asociaciones profesionales para establecer estándares comunes y garantizar una formación de calidad que responda a las necesidades específicas de los distintos ámbitos de actuación Hale (2010).

La evolución de la ISP puede considerarse el paso de una actividad informal a una profesión floreciente, aunque aún no plenamente reconocida. Al principio de su desarrollo, la ISP dependía a menudo de personas sin formación, como familiares, hijos o amigos, para facilitar la comunicación en entornos como hospitales, comisarías y oficinas de inmigración. Al hacerse cada vez más patente la necesidad de una interpretación fiable y cualificada en los servicios públicos, la profesión empezó a profesionalizarse. Este proceso ha estado marcado por varios acontecimientos clave en Valero Garcés (2023) :

- Conciencia y reconocimiento crecientes: el año 1995 marcó un punto de inflexión con la conferencia *Critical Link* en Canadá, que posicionó la ISP como área de estudio formal. Este hito impulsó numerosas investigaciones sobre sus desafíos prácticos y dimensiones éticas.
- Elaboración de normas y códigos de conducta: la necesidad de establecer normas de conducta profesional llevó a la creación de códigos éticos y guías de buenas prácticas. Estos códigos, a

menudo basados en principios meta éticos como la no maleficencia, la beneficencia y la fidelidad, pretenden regular la actividad profesional y orientar la actuación de los intérpretes.

- Surgimiento de las asociaciones profesionales: organizaciones como la Asociación Europea de Intérpretes y Traductores Jurídicos (EULITA) y la Red Europea de Interpretación y Traducción de los Servicios Públicos (ENPSI) han desempeñado un papel crucial en la defensa de los derechos de los intérpretes, el fomento de la formación y la certificación, y la presión para lograr cambios políticos.
- Establecimiento de programas de formación: el reconocimiento de la necesidad de formación especializada ha llevado al desarrollo de diversos programas de formación, que van desde talleres de un día hasta cursos de postgrado. Sin embargo, todavía no hay consenso sobre el formato o el proveedor ideales para la formación en ISP.
- Influencia de la interpretación de conferencias: aunque en un principio se consideraba un campo menos prestigioso, la ISP se ha inspirado cada vez más en las prácticas de la interpretación de conferencias y ha contribuido a ellas. La interpretación de conferencias ha contribuido a dar forma a las normas de la ISP, mientras que la ISP ha aumentado la concienciación sobre la importancia de la sensibilidad contextual.
- El papel cambiante del intérprete: el paradigma del intérprete como mero «transmisor neutral» ha dado paso a modelos más dinámicos, donde el profesional asume funciones de mediación cultural cuando la situación lo requiere. Esta evolución sigue generando discusiones sobre los límites de la intervención.
- Creciente importancia de la justicia social: cada vez se reconoce más el papel de la ISP a la hora de garantizar la igualdad de acceso a la justicia y a los servicios esenciales para todos los miembros de la sociedad. Esto ha dado lugar a llamamientos para integrar los principios de justicia social en los códigos deontológicos de los intérpretes y reconocer su contribución a la lucha contra la discriminación.

La ISP es, en definitiva, un pilar fundamental para garantizar la inclusión y la equidad en los servicios públicos. Sin embargo, los retos señalados evidencian la necesidad de seguir avanzando hacia su profesionalización y reconocimiento. Esta sección y la anterior conectan directamente con el estudio de caso presentado en este trabajo, en el que se analizarán experiencias reales de interpretación y mediación intercultural en el sistema público español. El análisis de estas prácticas permite identificar cómo se materializan los principios y desafíos de la ISP en contextos concretos, aportando datos valiosos para su mejora y desarrollo futuro.

## **4. Estudio de caso: interpretación y mediación intercultural en el sistema público español, un enfoque desde la experiencia profesional**

En este apartado examinaremos un estudio de caso que demuestra las bases conceptuales que hemos tratado. Comenzaré exponiendo el contexto del estudio de caso y justificando mi elección. A continuación, sintetizaré los datos recopilados para el estudio y concluiré con una comparación con las ideas expuestas anteriormente.

### **4.1 Selección y contexto: justificación de la elección del caso y descripción del entorno específico**

El enfoque de esta investigación son dos disciplinas que se complementan para facilitar la comunicación en contextos donde las barreras culturales y las lingüísticas dificultan el acceso a los servicios públicos. Para ilustrar esto he entrevistado telemáticamente al Dr. Aguessim El Ghazouani Abdellatif, profesor de traducción jurídica en la Universidad de Granada.

El Dr. Ghazouani cuenta con una amplia experiencia académica y profesional, es licenciado y doctor en Traducción e Interpretación, con un máster en Derecho de Extranjería, un título de Experto Universitario en Asesoramiento Jurídico de Inmigrantes en España y la Unión Europea y un título de Experto Universitario en Mediación Intercultural. Además de su actividad docente, ha trabajado como asesor jurídico para inmigrantes en España y ha escrito numerosos artículos sobre traducción social, mediación intercultural y derecho de extranjería, además de un diccionario jurídico hispano-árabe, un ejemplo de su trabajo académico es: «El mercado profesional en traducción jurídica y jurada y en mediación intercultural: el caso de la lengua árabe» (Ghazouani, 2008). Su amplio conocimiento y trayectoria tanto académica como en el campo práctico lo convierten en un candidato ideal para analizar las intersecciones entre la interpretación y la mediación intercultural.

El entorno de estudio es particularmente relevante en el contexto de la inmigración en España, especialmente en sectores clave como la sanidad, la justicia y la administración pública, donde las barreras lingüísticas y culturales son significativas. El Dr. Ghazouani compartió sus experiencias como trabajador de los servicios públicos desde la década de 1990 hasta el principio de los años 2000 en el transcurso de nuestra entrevista. Desde su punto de vista, uno de los aspectos más interesantes fue el cambio en el papel del intérprete en el contexto de los servicios públicos, que ha pasado de un papel únicamente lingüístico a uno más amplio y complejo en el que también cumple la función de mediador intercultural. Sus palabras

fueron: «Hace unos diez años esta combinación de roles no era habitual, pero hoy en día lo es cada vez más».

Este estudio de caso, por lo tanto, busca contribuir a la comprensión de cómo estas disciplinas pueden trabajar juntas para abordar los desafíos actuales en el acceso a los servicios públicos y resaltar la relevancia de la formación interdisciplinaria en la práctica profesional.

## **4.2 Presentación de los resultados de la entrevista**

Antes de presentar los resultados obtenidos, expondré la estructura seguida en la formulación de las preguntas utilizadas en este estudio. Inicialmente, estas se clasificaron en dos categorías principales: preguntas orientadas a las experiencias y preguntas centradas en las opiniones. No obstante, durante la redacción del TFG, opté por reorganizarlas en tres secciones temáticas —preparación previa a la interpretación, desafíos durante la interpretación y evaluación y seguimiento— con el fin de permitir al lector seguir el proceso de mediación e interpretación de forma cronológica.

### **4.2.1 Preparación para la interpretación**

Para abordar la pregunta «¿Cómo se prepara para una sesión de interpretación en un entorno público?», invito al lector a acompañarme en el análisis de los elementos esenciales que conforman esta etapa previa, crucial para todo intérprete. Según el Dr. Ghazouani, el proceso de preparación comienza con un profundo conocimiento de la cultura general y específica de las partes involucradas. Este conocimiento no solo permite al intérprete captar matices culturales y evitar malentendidos, sino que también le ayuda a establecer un puente de comunicación más efectivo. Asimismo, se destaca la importancia de la empatía, ya que ponerse en el lugar de la otra persona es fundamental para comprender mejor sus circunstancias, emociones y perspectivas, lo cual resulta clave en un entorno público donde las situaciones pueden ser delicadas o complejas.

El Dr. Ghazouani añade, además, que dominar ambos idiomas a un nivel avanzado es un requisito indispensable, ya que facilita la transmisión precisa y fluida de los mensajes, evitando errores que puedan comprometer la comunicación. Por otro lado, subraya la necesidad de manejar una serie de habilidades técnicas y métodos específicos para desempeñar la labor de manera eficiente. Entre estas técnicas menciona la toma de notas durante la sesión, que ayuda a recordar puntos clave sin interrumpir la fluidez del

intercambio, y la capacidad de reformular o modificar un mensaje cuando sea necesario para garantizar que este sea comprensible para el receptor, sin alterar el significado original. Otro aspecto crucial vinculado a la preparación es la necesidad de que el intérprete se mantenga en un proceso constante de aprendizaje. Ya sea profundizando en aspectos culturales o perfeccionando cuestiones lingüísticas, un buen intérprete nunca deja de formarse y evolucionar en su conocimiento.

También le pregunté al Dr. Ghazouani cómo se prepara para mediar cuando hay grandes diferencias culturales. Respondió que un intérprete que actúa como mediador en estos casos debe ser consciente de las circunstancias y del entorno en el que trabaja. Además, el intérprete necesita estar preparado para cualquier cambio que pueda surgir. Por ejemplo, una mujer hospitalizada puede preferir una intérprete mujer para resolver su caso. Es fundamental estar preparado para manejar situaciones tan delicadas. Asegurarse de que no hay diferencias culturales y de que ambas partes se encuentran en un entorno cómodo es otra consideración importante para un intérprete.

Para concluir la preparación antes de una sesión, el entrevistado, señaló que «ambas disciplinas, la interpretación y la mediación, tienen sus limitaciones y uno debe ser capaz de encontrar un equilibrio entre ambas para rendir bien».

#### **4.2.2 Desafíos del intérprete-mediador durante la interpretación**

El principal desafío al mediar o interpretar radica en garantizar una comprensión clara y precisa entre las partes. Esto implica transmitir fielmente lo que cada una intenta comunicar, sin alterar el mensaje original y evitando que surjan malentendidos o incertidumbres por parte de cualquiera de los involucrados. Además, el Dr. Ghazouani destacó la importancia de minimizar las distancias/barreras que puedan surgir durante una sesión, favoreciendo una interacción más fluida y efectiva. Para ilustrar lo que me había explicado, mencionó que, entre la década de 1990 hasta el principio de los años 2000, la interpretación no era una práctica común y que resultaba especialmente difícil mediar y comunicar entre dos partes, sobre todo en entornos sociales. Con el tiempo y la experiencia, tuvo que aprender a superar esa barrera lingüística de manera progresiva.

Otro gran desafío es ganarse la confianza del usuario, especialmente en situaciones delicadas como tribunales u hospitales. En estos casos, no solo existe una barrera lingüística, sino también una barrera cultural. El Dr. Ghazouani dijo: «Se debe traducir el sentido cultural de las palabras, especialmente en

situaciones emocionalmente sensibles» al referirse a lo importante que es cuando se trata de escenarios comunicativos delicados. La discreción y el manejo adecuado de la confianza son esenciales, ya que muchas veces se trabaja con personas que enfrentan procesos legales o médicos complejos y delicados. Además de la confianza, otro aspecto fundamental que no debemos olvidar es la imparcialidad. Al desempeñarse como mediador intercultural, el Dr. Ghazouani asumió responsabilidades como informar a los inmigrantes sobre sus derechos y los procedimientos necesarios para regularizar su situación, especialmente en el ámbito jurídico, siempre manteniendo una postura imparcial. Según sus propias palabras, «esto puede resultar especialmente desafiante cuando compartes cultura y orígenes con las personas a las que asistes, ya que puede generarse un vínculo emocional que a veces es difícil de manejar». Es importante señalar que el grado de imparcialidad que un intérprete puede mantener varía según el contexto. Por ejemplo, en entornos como la policía o los tribunales, es fundamental que el intérprete se esfuerce por ser absolutamente imparcial. Sin embargo, en un ambiente como el de un hospital, esta imparcialidad puede resultar más difícil de mantener debido a la naturaleza emocionalmente cargada de las situaciones. En definitiva, el nivel de flexibilidad en cuanto a la imparcialidad depende en gran medida del sector en el que se desempeñe.

Otro aspecto crucial de los intérpretes en los servicios públicos, según el Dr. Ghazouani, es la naturaleza multifacética de su profesión. Es una labor multidisciplinaria que combina competencias lingüísticas, culturales y sociales. Además, los intérpretes deben desarrollar habilidades interpersonales, como la empatía y la adaptabilidad, junto con competencias técnicas, como la gestión del estrés y la capacidad para tomar decisiones rápidas en situaciones de alta presión. Esta combinación de habilidades hace que su papel sea indispensable para garantizar una comunicación efectiva en entornos tan diversos como hospitalares, tribunales, escuelas y servicios sociales.

Para responder a la pregunta: «¿Cómo abordas la sensibilidad cultural durante la mediación?», lo que constituye otro desafío importante de la interpretación, el entrevistado me explicó que es esencial trabajar en la sensibilización entre las partes desiguales. En contextos sociales, la parte fuerte suele ser el policía o el juez, mientras que la parte débil es, generalmente, el extranjero. En este rol, el mediador actúa como intermediario, pero, en última instancia, desempeña un papel crucial al persuadir al juez para regularizar la situación del extranjero. La sensibilización, según él, se logra acercándose a la cultura de la parte débil, comprendiendo su realidad y estableciendo una conexión con su comunidad. Al mismo tiempo, es fundamental crear un puente entre los funcionarios y los extranjeros, fomentando la comprensión mutua.

A continuación, le pedí al Dr. Ghazouani un ejemplo en el que hubiera logrado con éxito facilitar la resolución de un conflicto intercultural, y me comentó que tenía varios ejemplos en diferentes servicios

sociales, como extranjería, el ayuntamiento y el servicio jurídico del distrito de Granada. En todos estos casos, su labor consistió en mediar con extranjeros indocumentados para ayudarlos a integrarse en la sociedad, ya sea encontrándoles trabajo o brindándoles apoyo en otros aspectos, siempre en colaboración con su abogado.

Por último, para concluir esta segunda parte sobre los desafíos, quise saber si el Dr. Ghazouani disponía de algún mecanismo para evaluar su desempeño como intérprete y cómo lograba realizar una interpretación efectiva. Me explicó que su enfoque se basa, en primer lugar, en confiar en sí mismo, y en segundo lugar, en preguntar al juez o al funcionario en cuestión si algo no le quedaba claro. De este modo, se aseguraba de estar comunicando correctamente el mensaje.

#### **4.2.3 Evaluación y seguimiento**

La evaluación o el seguimiento tras la mediación presenta desafíos específicos, ya que para evaluar algo es necesario contar con un producto tangible, lo cual no es aplicable en el caso de la interpretación, que es una actividad efímera. Según mi entrevista con el Dr. Ghazouani, no existen mecanismos estándar para evaluar una interpretación a menos que se disponga de acceso a las grabaciones, en caso de que la sesión haya sido registrada. Sin embargo, en la práctica, los intérpretes suelen apoyarse en su intuición para autoevaluarse. Desde el punto de vista lingüístico, pueden determinar si han realizado un buen trabajo o no, pero para evaluar el resultado final con precisión es indispensable revisar una grabación. Esto, sin embargo, puede resultar complicado, especialmente en contextos como los tribunales, donde el acceso a este material se ve limitado por razones de confidencialidad y secreto profesional, lo que genera cierta resistencia por parte de las instituciones para proporcionarlo.

El Dr. Ghazouani subraya que la interpretación tiene un impacto significativo en la calidad de los servicios públicos, ya que garantiza una comunicación efectiva, facilita la accesibilidad y fomenta la confianza, la equidad y la inclusión, permitiendo a los usuarios tomar decisiones informadas. No obstante, también señaló la necesidad de introducir ciertos cambios en la formación de los intérpretes para seguir mejorando dicho impacto.

Este estudio se sitúa en un contexto que abarca los años 1990-2000, un periodo en el que la interpretación en los servicios públicos se enfrentaba a numerosos desafíos, como la falta de profesionalización, el escaso reconocimiento institucional o la limitada formación específica. En la

actualidad, el sector ha experimentado avances significativos, tanto en términos de visibilidad como de consolidación del rol del intérprete en estos entornos. Sin embargo, aún persisten áreas de mejora. Según el Dr. Ghazouani, uno de los retos actuales más importantes es reducir las barreras existentes entre intérpretes y funcionarios, promoviendo una relación de mayor confianza y colaboración mutua que favorezca una comunicación más eficaz y un servicio público más inclusivo.

Además, el Dr. Ghazouani comparó la interpretación en servicios públicos con la interpretación de conferencias, donde los intérpretes suelen contar con tiempo de preparación, acceso al tema y, en ocasiones, transcripciones para revisar antes de la sesión. En la interpretación en los servicios públicos, este grado de preparación no es habitual, ya que predomina un factor de espontaneidad que obliga al intérprete a enfrentarse a lo inesperado.

Otro aspecto crítico relacionado con la formación es el problema del intrusismo profesional. En este sector, personas sin formación específica en Traducción e Interpretación o Mediación Intercultural a menudo ejercen como intérpretes, una práctica que, según el Dr. Ghazouani, debería evitarse para garantizar un nivel de calidad adecuado en el servicio.

Según el Dr. Ghazouani, en España, el campo de la interpretación en los servicios públicos experimentó un crecimiento notable durante la década de 1990. En sus inicios, los intérpretes eran contratados principalmente por agencias y su función se limitaba a la mera interpretación lingüística. Sin embargo, con el incremento de la inmigración a finales de los años 90 y principios de los 2000, especialmente en sectores como la sanidad y la justicia, la mediación intercultural comenzó a adquirir mayor reconocimiento. Este cambio reflejó una creciente conciencia sobre la necesidad de abordar no solo las barreras lingüísticas, sino también las culturales, lo que llevó a una integración más amplia de la mediación intercultural en estos servicios.

Para profundizar en este cambio, que pasó de una simple interpretación a convertirse en un puente entre culturas, le pregunté al Dr. Ghazouani si había lecciones aprendidas en esta profesión. Su respuesta destacó que la lección más importante fue aprender a involucrarse únicamente en la medida necesaria. Explicó que, al igual que un médico puede verse afectado emocionalmente por la condición de un paciente, un intérprete puede cargar con los problemas del extranjero al que asiste. Por ello, es fundamental desarrollar estrategias para manejar este impacto emocional y mantener el equilibrio profesional.

Para concluir esta última parte sobre evaluación y seguimiento, quise conocer la opinión del Dr. Ghazouani sobre la evolución del rol de los intérpretes en los servicios públicos. El Dr. Ghazouani, comenzó destacando que tanto la Interpretación en los Servicios Públicos como la Mediación Intercultural son disciplinas esenciales e insustituibles. Asimismo, subrayó que la inteligencia artificial nunca podrá reemplazar el papel de los intérpretes en este ámbito, principalmente porque las IA carecen de la capacidad para comprender los matices culturales y lingüísticos, así como el contexto emocional y humano de cada situación.

El Dr. Ghazouani añadió que el rol del intérprete podría fortalecerse y evolucionar positivamente si se logra evitar el intrusismo profesional, un problema que ya había mencionado. Para ello, considera fundamental contratar únicamente a personas que cuenten con formación específica en este sector, garantizando así un nivel de profesionalismo y calidad acorde a las necesidades de los servicios públicos.

### **4.3 Síntesis de los resultados de la entrevista**

En esta sección de síntesis de datos, se integrarán todos los conceptos presentados previamente, de forma que resuman y abarquen los aspectos clave del estudio de caso, funcionando como un compendio conceptual de lo analizado.

Para ilustrar esta síntesis, he desarrollado un esquema basado en los datos recopilados del estudio, al que he denominado *Elementos clave para una interpretación efectiva*. Este esquema abarca varias etapas fundamentales para garantizar la calidad del proceso interpretativo.

#### **4.3.1. Preparación previa del intérprete**

La preparación previa constituye el primer pilar fundamental. Según los datos recopilados, un intérprete debe contar con:

- formación especializada: una capacitación técnica y profesional en interpretación y mediación intercultural.
- conocimiento profundo de ambas culturas: esto permite captar matices culturales y evitar malentendidos, facilitando una comunicación más efectiva.
- cultura general y dominio avanzado de las lenguas: esto asegura la precisión y claridad en la transmisión de mensajes.

- mentalidad de aprendizaje continuo: un intérprete nunca debe dejar de formarse, actualizando constantemente sus conocimientos y habilidades.

#### **4.3.2. Gestión de desafíos**

El segundo pilar se centra en la capacidad del intérprete para enfrentar los desafíos que surgen en los servicios públicos. Estos incluyen:

- técnicas clave:
  - toma de notas para registrar puntos importantes sin interrumpir la fluidez.
  - gestión del estrés en situaciones de alta presión.
  - solicitud de aclaraciones cuando sea necesario para garantizar la precisión.
- habilidades esenciales:
  - empatía para comprender mejor las circunstancias y emociones del usuario.
  - capacidad para fomentar la confianza, especialmente en contextos delicados como tribunales u hospitales.
  - imparcialidad, crucial en entornos judiciales, aunque adaptable según el contexto.
  - sensibilización cultural para reducir barreras entre las partes y facilitar el entendimiento mutuo.

#### **4.3.3. Autoevaluación y seguimiento**

El tercer elemento clave implica que el intérprete desarrolle mecanismos para evaluarse a sí mismo:

- autoevaluación intuitiva: basada en su percepción personal del desempeño.
- revisión de grabaciones: cuando sea posible, aprovechar este recurso para identificar áreas de mejora.

#### **4.3.4. Recomendaciones adicionales**

Para complementar estos pilares, se destacan dos aspectos críticos:

- gestión emocional: evitar involucrarse emocionalmente con los usuarios para preservar la estabilidad profesional.
- evitar el intrusismo profesional: es fundamental que los intérpretes en el sector cuenten con una formación adecuada para garantizar la calidad del servicio.



*Ilustración 2 Elementos clave para una interpretación efectiva*

Este esquema ofrece una visión global de los elementos necesarios para una interpretación efectiva, destacando la importancia de la preparación, la gestión de desafíos, y la mejora continua a través de la autoevaluación.

#### 4.4 Discusión

El estudio de caso analizado, basado en la experiencia profesional del Dr. Aguessim El Ghazouani, permite observar cómo muchos de los principios teóricos desarrollados en las bases conceptuales se manifiestan en la práctica diaria de la interpretación y la mediación intercultural en el ámbito de los servicios públicos en España.

Una de las coincidencias más relevantes entre ambos documentos es la concepción del intérprete como un profesional que va más allá de la mera transmisión lingüística. En la entrevista, el Dr. Ghazouani insiste en la importancia de comprender el trasfondo cultural de las partes implicadas, así como en su papel como intermediario en contextos donde las diferencias culturales pueden generar desequilibrios o malentendidos. Esta visión coincide con lo que expone Katan (2004), citado en las bases conceptuales, sobre la necesidad de contextualizar los mensajes culturalmente y de transmitir no solo el contenido lingüístico sino también sus implicaciones socioculturales.

Además, el estudio de caso ilustra de manera clara la tensión entre imparcialidad y compromiso, especialmente en situaciones emocionalmente delicadas como las que se dan en tribunales u hospitalares. El

Dr. Ghazouani reconoce que, en ciertos contextos, es necesario encontrar un equilibrio entre la neutralidad profesional y el apoyo a la parte más vulnerable del intercambio. Esta tensión se menciona también en las bases conceptuales, particularmente en el apartado dedicado a las responsabilidades éticas y profesionales, donde Phelan et al., (2020) advierte sobre la dificultad de mantener la objetividad en contextos de alta carga emocional o de desigualdad estructural.

Otro punto de convergencia entre ambos textos es el carácter multidisciplinario del rol del intérprete-mediador. El Dr. Ghazouani señala que su labor combina competencias lingüísticas, culturales, sociales y técnicas, y destaca habilidades como la empatía, la gestión del estrés o la capacidad de adaptación. Esto dialoga directamente con lo que se recoge en las bases conceptuales cuando se menciona que los mediadores interculturales no son meros auxiliares, sino actores esenciales en el trabajo con colectivos minoritarios, tal como expone Fernández Larragueta et al. (2013) .

En cuanto al seguimiento y la evaluación de la interpretación, el estudio de caso evidencia la dificultad de establecer mecanismos formales debido al carácter efímero de esta actividad. No obstante, el profesional entrevistado destaca la autoevaluación intuitiva y el contraste con los interlocutores como medios viables para reflexionar sobre el desempeño. Esta práctica encaja con la idea planteada en las bases conceptuales de que tanto intérpretes como mediadores deben fomentar procesos de mejora continua, manteniendo una actitud de aprendizaje permanente.

Finalmente, el estudio también resalta un problema estructural que ya aparece implícitamente en el desarrollo teórico: el intrusismo profesional. La experiencia del Dr. Ghazouani refleja cómo la falta de formación específica puede comprometer la calidad del servicio, algo que conecta con las advertencias recogidas en los textos teóricos sobre la necesidad de profesionalización y formación rigurosa para quienes ejercen en este ámbito Gile (1995).

En definitiva, la experiencia relatada en el estudio de caso no solo ilustra las bases conceptuales, sino que también las enriquece, aportando una dimensión humana y práctica a los marcos teóricos que sustentan la interpretación y la mediación intercultural. La coincidencia entre ambos enfoques refuerza la idea de que una práctica profesional reflexiva, ética y bien fundamentada es clave para garantizar la equidad, la inclusión y la eficacia en la prestación de servicios públicos en contextos multiculturales.

## 5. Conclusiones

Con la elaboración del presente Trabajo de Fin de Grado, me propuse explorar el papel de la mediación intercultural y la interpretación en los servicios públicos en España, examinando su impacto en la inclusión y la equidad en el acceso a estos servicios.

A través de esta investigación, descubrí que la mediación y la interpretación no sólo acortan las distancias de comunicación entre usuarios y profesionales, sino que también desempeñan un papel vital a la hora de derribar barreras culturales y mejorar la calidad de la atención en entornos multiculturales. No se trata sólo de traducir palabras de un idioma a otro, sino de comprender y transmitir significados dentro de sus contextos sociales y culturales, garantizando que las interacciones sean eficaces y respetuosas con las diferencias culturales.

Los problemas detectados en el estudio van más allá de la falta de recursos o de formación especializada. También hay una clara ausencia de protocolos institucionales para integrar eficazmente a mediadores e intérpretes en el sistema público. Estas conclusiones ponen de relieve la necesidad de estrategias más estructuradas para garantizar una mediación e interpretación de alta calidad que satisfaga las necesidades tanto de los usuarios como de los profesionales.

Este estudio no sólo ha profundizado mi comprensión del papel que desempeñan la mediación y la interpretación en los servicios públicos, sino que también ha sentado las bases para futuras investigaciones en este campo. También ha puesto de relieve la importancia de ir más allá de los problemas de comunicación superficiales para abordar las causas profundas y las posibles soluciones. En última instancia, esta investigación ha enriquecido mi perspectiva sobre la mediación intercultural y su papel en la construcción de una sociedad más integradora y equitativa.

## Bibliografía

- Corsellis, A. (2008). Establishing a Professional Framework for Interpreters. *Public Service Interpreting*, 82-101. Palgrave Macmillan.
- Corsellis, A. (2010). ¿Qué es la interpretación en los servicios públicos? C. Valero Garcés y R. Cobas Álvarez (Eds.), *Traducción e interpretación en los servicios públicos. Primeros pasos*, 20-30. Comares.
- Fernández Larragueta, S., Rodorigo, M., y Fernández Sierra, J. (2013). *La mediación intercultural en la escuela: una práctica en construcción*. Clave Pedagógica.

- Ghazouani, A. A. E. (2008). *El mercado profesional en traducción jurídica y jurada y en mediación intercultural: el caso de la lengua árabe*. Universidad de Granada.
- Gile, D. (1995). *Basic concepts and models for interpreter and translator training*. John Benjamins.
- Hale, S. B. (2010). La formación de intérpretes comunitarios. *La interpretación comunitaria: la interpretación en los sectores jurídico, sanitario y social* R. Cobas Álvarez, C. Valero Garcés, y Grupo FITISPos (Eds.), 134-135. Comares.
- Hall, E. T. (1976). *Beyond Culture*. Anchor Books.
- Hertog, E. (2010). Community interpreting. Y. Gambier y L. van Doorslaer (Eds.), *Handbook of translation studies*, 49-54. John Benjamins Publishing Company.
- Hofstede, G. (2017). *Cultures and organizations: software of the mind: intercultural cooperation and its importance for survival* G. J. Hofstede y M. Minkov (Eds.). McGraw Hill.
- Katan, D. (2004). *Translating cultures: an introduction for translators, interpreters and mediators*. St. Jerome.
- Katan, D. (2011). Status of translators. L. van Doorslaer e Y. Gambier (Eds.), *Handbook of Translation Studies*, 146-152. John Benjamins Publishing Company.
- Mayoral Asensio, R. (2010). *Aspectos curriculares de la enseñanza de la traducción y la interpretación en España*. Centro Virtual Cervantes. Recuperado el 8 de junio de 2025 en, <https://cvc.cervantes.es/lengua/aproximaciones/mayoral.htm>
- Phelan, M. (2001). A brief history of interpreting. *The Interpreter's Resource*, 1-3. St. Jerome Publishing.
- Phelan, M., Rudvin, M., Skaaden, H., y Kermit, P. (2020). Codes of Ethics. *Ethics in Public Service Interpreting*, 63-125. Routledge.
- Pöchhacker, F. (2004). *Introducing interpreting studies*. Routledge.
- Pöchhacker, F. (2008). Interpreting as mediation. C. Valero Garcés y A. Martin (Eds.), *Crossing Borders in Community Interpreting: Definitions and Dilemmas*, 9-26. John Benjamins.
- Roberts, R. P. (2000). Interpreter Assessment Tools for Different Settings. *The Critical Link 2: Interpreters in the Community*, 103-120. John Benjamins.
- Valero Garcés, C. (2006). Traducción e interpretación en los servicios públicos. Estado de la cuestión. *Formas de mediación intercultural: traducción e interpretación en los servicios públicos. Conceptos, datos, situaciones y práctica*, 25-60. Comares.
- Valero Garcés, C. (2011). Las nuevas tecnologías y la traducción e interpretación en los servicios públicos: ¿bendición o maldición? *Traducción e interpretación en los servicios públicos en un mundo interconectado: TISP en Internet*, 7-19. Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alcalá.
- Valero Garcés, C. (2014a). Interlinguistic communication: introduction to interpreting and translation. A. Tobin, E. Peters, y D. Stanko (Eds.), *Communicating across cultures: a coursebook on interpreting and translating in public services and institutions*, 15-20. University Press of America.
- Valero Garcés, C. (2014b). Public service interpreting and translation: The current situation. A. Tobin, E. Peters, y D. Stanko (Eds.), *Communicating across cultures: a coursebook on interpreting and translating in public services and institutions*, 45-55. University Press of America.
- Valero Garcés, C. (2023). General issues about public service interpreting: institutions, codes, norms, and professionalisat. C. Wadensjö y L. Gavioli (Eds.), *The Routledge Handbook of Public Service Interpreting*, 17-27. Taylor y Francis Group.
- Valero Garcés, C. (2008). *Investigación y práctica en traducción e interpretación en los servicios públicos. Desafíos y alianzas*. Universidad de Alcalá.

- Venuti, L. (2017). *The translator's invisibility: A History of translation*. Routledge.
- Wadensjö, C. (2004). Community interpreting. M. Baker y K. Malmkjær (Eds.), *Routledge encyclopedia of translation studies*, 33-37. Routledge.

## Anexos

En el siguiente enlace se encuentran las preguntas de la entrevista del estudio de caso al Dr. Ghazouani

[https://uvaes-my.sharepoint.com/:w/g/personal/salma\\_almi-masmoudi\\_estudiantes\\_uva\\_es/EfIf1gGzadhIj7F\\_TZop30oB11B7ZgGACZtmxum11OtEoQ?e=Umu6FR](https://uvaes-my.sharepoint.com/:w/g/personal/salma_almi-masmoudi_estudiantes_uva_es/EfIf1gGzadhIj7F_TZop30oB11B7ZgGACZtmxum11OtEoQ?e=Umu6FR)