



Recibido: 14/11/2023

Aceptado:15/09/2024

Publicado:31/10/2024

## **La interpretación en los servicios públicos (ISP) de Córdoba: perspectivas y desafíos actuales / Public services interpreting (PSI) in Cordoba: current perspectives and challenges**

**Gisella Policastro-Ponce**

*Universidad de Córdoba, España*

 <https://orcid.org/0000-0002-1446-0206>

**Carmen Merino Cabello**

*Universidad de Alcalá, España*

 <https://orcid.org/0009-0004-9812-8287>

**Resumen:** La interpretación en los servicios públicos (ISP) es crucial para facilitar la comunicación entre los funcionarios públicos y los ciudadanos que no dominan el idioma oficial. Aunque su importancia y demanda han aumentado en contextos urbanos multiculturales en España, como, por ejemplo, en la ciudad de Córdoba, esta área ha recibido menos atención investigativa en comparación con otras especialidades de interpretación. El objetivo principal del presente estudio es recopilar información y perspectivas sobre el estado de la cuestión con respecto a la ISP en la ciudad de Córdoba para identificar carencias, retos y propuestas de mejora. Para ello, se llevará a cabo una investigación de campo basada en un enfoque metodológico mixto, en el que se combinan métodos cualitativos y cuantitativos partiendo de un análisis demográfico básico de la población extranjera en la zona. La discusión de los resultados revela varios desafíos significativos, incluida la falta de recursos adecuados y medidas que garanticen una comunicación efectiva y eficaz, la formación especializada para los intérpretes, así como una creciente demanda debido a la diversidad lingüística y cultural de la población. Asimismo, en las conclusiones, se destaca la importancia de políticas públicas que apoyen la profesionalización de los intérpretes en servicios esenciales como los de los ámbitos sanitario, jurídico y social o asistencial, y se señala la necesidad de mejorar las condiciones para los intérpretes en servicios públicos en Córdoba.

How to cite this article / ¿Cómo citar este artículo?

Policastro-Ponce, G. & Merino Cabello, C. (2024). La interpretación en los servicios públicos (ISP) de Córdoba: perspectivas y desafíos actuales. *FITISPos International Journal*, 11(2), 40-64. <https://doi.org/10.37536/FITISPos-IJ.2024.11.2.373>

**Palabras clave:** Inmigración; ISP; Multiculturalidad; Organismos públicos

**Abstract:** Public Service Interpretation (PSI) plays a crucial role in bridging communication gaps between public officials and citizens who do not speak the official language. Despite its critical importance and growing demand in multicultural urban settings like Cordoba, Spain, PSI has received relatively less research attention compared to other branches of interpretation. The primary aim of this study is to gather information and perspectives about the state of the art regarding PSI in the city of Córdoba in order to identify existing deficiencies, challenges, and suggestions of improvements. To achieve these objectives, a mixed-methods approach will be employed, integrating qualitative and quantitative methods after a basic demographic study regarding the foreign population in Cordoba. The discussion of findings reveals several significant challenges, including the lack of adequate resources and measures that guarantee an effective and efficient communication, specialized training for interpreters, compounded by heightened demand resulting from the region's linguistic and cultural diversity. Additionally, the final conclusions emphasize the importance of public policies that support the professionalization of interpreters in essential services such as healthcare, legal, and social or welfare services; they also highlight the need to improve conditions for interpreters in public services in Cordoba.

**Keywords:** Immigration; PSI; Multiculturalism; Public entities

## 1. Introducción

La sociedad contemporánea, caracterizada por su multiculturalidad, se enfrenta a marcados contrastes que generan choques culturales, principalmente en el ámbito de la prestación de servicios públicos. Estas diferencias surgen tanto de los estereotipos arraigados como de la percepción de la autoimagen en relación con culturas distintas a la propia. Además, se intensifican por la coexistencia de colectivos con orígenes culturales diversos. Este fenómeno adquiere una dimensión significativa cuando se analiza el entorno de los servicios públicos, donde la interacción entre diversas culturas destaca la necesidad de abordar y comprender la complejidad de la diversidad cultural y barreras lingüísticas en la oferta y recepción de estos servicios.

Existe una relación de desigualdad entre los interlocutores principales en el acto comunicativo: el organismo que ofrece el servicio y la persona extranjera, derivada del desconocimiento de la lengua oficial por parte de esta última (Valero-Garcés et al., 2017). Esta brecha se acentúa en situaciones en las que los últimos provienen de países que se encuentran en situaciones vulnerables, siendo, en ocasiones, población inmigrante en situación irregular o de bajo nivel cultural, y que no han tenido la oportunidad de aprender otra lengua vehicular o internacional como puede ser el inglés o el francés.

La otra parte, a la que pertenecen los servicios públicos y el personal que ofrece sus servicios, posee un mayor poder de decisión sobre la parte más vulnerable (el usuario), ya que en su voluntad está la posibilidad de ofrecer el servicio que este usuario necesita o solucionar sus problemas. En lo que respecta a la interpretación social o la interpretación en los servicios públicos (ISP), es decir la interpretación que integra diferentes ámbitos como el sanitario, jurídico-administrativo y social o asistencial (Abril, 2006), también se identifica esta asimetría social. En esta situación comunicativa, el intérprete se convierte en un interlocutor secundario que, como se aborda a lo largo de este estudio, suele ser un miembro de la minoría lingüística (Abril, 2006).

Además, los temas que se abordan en este tipo de situaciones son trascendentales para la vida de cualquier persona, como la asistencia sanitaria, la educación, la seguridad y la

variedad de gestiones de tipo administrativo, que son aun más cruciales para población inmigrante que llegan al país en situación irregular. Por lo general, dado que es probable que la persona extranjera necesite solucionar cuestiones críticas, este tipo de usuarios se verá obligado a recurrir con frecuencia a diferentes servicios públicos con el fin de tramitar su estancia en el país de acogida y vivir con total normalidad en este destino.

En este contexto, por tanto, cobra un papel fundamental la labor del intérprete en su rol por conseguir equilibrar las relaciones de poder dentro de una situación comunicativa dada entre un emisor (trabajador de la institución en cuestión) y el receptor (usuario perteneciente al grupo de población migrante con cierto grado de desconocimiento del idioma). Según Sales (2008), el traductor o intérprete no sólo lleva a cabo el trasvase lingüístico, sino también funciones de coordinación, mediación o negociación de significados culturales o sociales. En la misma línea, Sales (2005), como se citó en Ponce (2011: 233), define la práctica desde una perspectiva integrada, considerando que “la interpretación en los servicios públicos o interpretación social forma parte del macroproceso de mediación intercultural dentro de un contexto creciente de multiculturalidad y plurilingüismo”.

Sin embargo, existen ciertos aspectos que dificultan la labor del intérprete para garantizar una «comunicación efectiva y eficaz» (Directiva 2010/64/UE). La problemática principal, como señalan Toledano et al. (2015), es la ausencia de formación reglada y, por tanto, la falta de profesionalización en el ejercicio de la labor de interpretación, especialmente en el caso de las lenguas minoritarias:

Estas deficiencias dificultan o incluso impiden el acceso y el disfrute igualitario de los servicios públicos, pueden poner en peligro el bienestar además de la salud de la persona usuaria de los mismos, y redundan en el mal aprovechamiento de los recursos que las instituciones ponen al servicio de la ciudadanía (Abraham & Fiola, 2006; Abril & Martin, 2011; Bischoff, 2003; Bowen, 2010; Cambridge, 1999; De Luna, 2010; Díaz, 2009, Flores et al., 2003; Jacobs et al., 2003; Kelly & Bancroft, 2007; Ortega Herráez, 2010; Sánchez-Reyes y Martín Casado, 2005 citados por Toledano et al., 2015).

Esta situación sigue siendo hoy en día uno de los mayores desafíos de la ISP. La falta de intérpretes profesionales disponibles en lenguas de menor difusión se traduce en el uso de intermediarios voluntarios que carecen de una capacitación específica a nivel lingüístico e intercultural, lo que redundando en la calidad del servicio prestado y en el grado de comunicación entre el usuario migrante y el trabajador de la institución pública.

Facilitar la comunicación, proporcionar soluciones para franquear las barreras idiomáticas y culturales y favorecer la comprensión y la accesibilidad de la población migrante a los servicios públicos se ha convertido en una necesidad imperante en los tiempos actuales. No obstante, no debemos olvidar que, de hecho, se trata de un derecho fundamental recogido en la Declaración Universal de Derechos Humanos de 1948. Por lo tanto, resulta imperativo velar por garantizar una atención de calidad para los usuarios migrantes y realizar acciones que atiendan las demandas sociolingüísticas y contribuyan a hacer frente a los retos del multilingüismo (Valero-Garcés, 2023a y 2023b). Más aún en el contexto histórico y sociocultural en el que nos encontramos, en el que “la migración ha adquirido proporciones sin precedentes” (Valero-Garcés, 2023b: 89). Nos encontramos inmersos en entornos de crisis humanitaria, donde se entrelazan catástrofes naturales, migraciones masivas, conflictos armados y crisis sanitarias que ha desencadenado impactos profundos y multidimensionales en los ámbitos sanitario, social, económico y ambiental. Todo ello ha dado lugar, en España, a episodios migratorios masivos y a un incremento en la atención de este tipo de usuarios en los servicios públicos.

Ante el panorama actual de Córdoba, consideramos necesario prestar atención a la calidad de la comunicación entre la población inmigrante y el personal de las instituciones en el contexto de la interpretación en servicios públicos. Esta dinámica no solo afecta la eficacia de la asistencia que reciben los usuarios, sino también refleja la inclusión y la equidad en el acceso a servicios esenciales. En el presente trabajo, nos centraremos en explorar cómo la interpretación en entornos públicos en la región de Córdoba contribuye a facilitar o dificultar esta comunicación, identificando áreas de mejora y posibles desafíos.

Con respecto a la población inmigrante que reside en Andalucía y, en particular en la ciudad objeto de estudio, Córdoba, se debe distinguir entre aquella procedente de países comunitarios y aquella procedente de países no pertenecientes a la Unión Europea. Esta circunstancia determina, por lo general, el tipo de estancia de estos individuos en el destino, en tanto que aquellos que provienen de países no comunitarios suelen ser, mayoritariamente, refugiados o personas que requieren protección internacional por razones políticas o religiosas.

Nuestro estudio se enfocará en la prestación de servicios destinados a usuarios provenientes de países no comunitarios. Según se evidenciará mediante el análisis demográfico de la población extranjera diseñado ad hoc, este grupo constituye el colectivo más vulnerable debido a la falta de igualdad de oportunidades y objetivos diferentes en comparación con la población inmigrante de países comunitarios. Por consiguiente, en este artículo se empleará el término «inmigrantes» para referirse a aquellos individuos que no disfrutaban de ciertos privilegios en cuanto a la accesibilidad a los servicios públicos en el país de acogida, una diferenciación que se establece desde su país de origen y que contribuye a la heterogeneidad de la población extranjera.

Su objetivo principal es recopilar información y perspectivas sobre el estado de la cuestión con respecto a la ISP en la ciudad de Córdoba para identificar carencias, retos y propuestas de mejora. En este marco, se examinará la relación entre la procedencia lingüística de la población inmigrante, respaldado por datos demográficos actualizados junto con resultados de encuestas y entrevistas.

A este respecto, la literatura existente sobre la ISP ha abordado diversos estudios y objetivos afines a los de nuestra investigación. Aunque adaptados a sus áreas específicas, estos trabajos previos aportan un marco comparativo sólido, que no solo enriquece nuestro enfoque, sino que también refuerza la relevancia de los aportes de este estudio. Entre ellos, destacamos el estudio de Burdeus Domingo (2015) en el ámbito sanitario en las ciudades de Barcelona y Montreal, en el que el autor examina las barreras comunicativas y propone mejoras en el perfil profesional de los intérpretes para atender mejor las necesidades del sector; la investigación de González García (2006), centrada en los Servicios Públicos de la zona septentrional española; el trabajo de Baigorri Jalón et al. (2006), que aborda en la interpretación en los servicios públicos sanitarios en Castilla y León; el estudio de Valero-Garcés (2006), que presenta un mapa de la situación de la interpretación y mediación intercultural en la zona centro de España; y finalmente, el análisis de Martín (2006) sobre los servicios de interpretación ofrecidos a la población migrante en Andalucía, que ha servido como base y referencia para el presente trabajo.

## 2. Metodología del estudio

### 2.1 Participantes

La muestra analizada comprende a los profesionales que prestan sus servicios en diferentes organismos públicos, así como intérpretes y mediadores que, a partir de su experiencia personal, podrán contribuir a una comprensión de la situación actual de este colectivo en un ámbito geográfico específico, así como la necesaria formación lingüística y cultural para la mejora de la profesionalización. En concreto, el conjunto de participantes seleccionados que representan la población objetivo de estudio comprende tres grupos. Ello supone un enfoque diversificado que, a su vez, garantiza una exploración profunda y equilibrada de la complejidad inherente a la prestación de servicios en el ámbito migratorio:

- a) entidades gubernamentales y los servicios públicos que son accesibles y utilizados cotidianamente por la población extranjera.
- b) Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, encargados de mantener la seguridad y el orden público, con un énfasis particular en cuestiones relacionadas con la inmigración. y
- c) mediadores e intérpretes, como profesionales que facilitan la comunicación en este contexto.

La distinción entre organismos públicos y Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado en este estudio se fundamenta en la necesidad de abordar las complejidades específicas relacionadas con la interacción entre la población extranjera y las entidades encargadas de proporcionar servicios y mantener el orden público. En la Tabla 1 se facilita un listado detallado de los participantes del estudio:

Listado de entidades participantes
Abogados de oficio de Córdoba
Asociación Comisión Católica Española de Migración (ACCEM)
Asociación para la Defensa Social de Adolescentes y Menores (ADSAM)
Asociación Pro-Inmigrantes de Córdoba (APIC)
Brigada Provincial de Extranjería de Córdoba
CEI Jugando en Azahara
Clínica de odontología de Córdoba
Córdoba Acoge
Cruz Roja Voluntariado de Córdoba
Educación para un Mundo Interdependiente (EDIW)
Centro de Enseñanza de Español como Lengua Extranjera
Federación Asociaciones Inmigrantes de Córdoba (FEDAIC)
Fundación don Bosco

Fundación Marcelino Champagnat
Guardia Civil de Córdoba
Hospital Cruz Roja de Córdoba
Hospital Reina Sofía de Córdoba
Intérpretes judiciales de Córdoba
Intérpretes profesionales de Córdoba
Juzgados de la ciudad de Córdoba
Abogado Profesional Liberal
Salud Responde (Dualia)
Servicio Andaluz de Salud de Córdoba
Servicios Sociales del Ayuntamiento de Córdoba
Tesorería de la Seguridad Social de Córdoba

*Tabla 1. Participantes del estudio de campo.*  
Fuente de elaboración propia.

## 2.2 Fundamentos y técnicas de recogida de datos

Este estudio se enmarca epistemológicamente en un «paradigma sociocrítico», fundamentado en la comprensión analítica e interpretativa de las dinámicas sociales y culturales involucradas en la interpretación en servicios públicos, y que encuentra sus bases en el nivel de fundamentación que expone en su tesis Baixauli (2012). En el presente apartado resulta oportuno señalar que nuestra investigación se orienta hacia la comprensión de hechos con el propósito de evaluar la realidad observada, siguiendo una aproximación que también incorpora elementos de acción para mejorar la inclusión y equidad en la atención a la población inmigrante en situaciones vulnerables, sobre la base de la propuesta de Monzó (2005, 2007).

En primer lugar, para dar respuesta a nuestra hipótesis, fue necesario determinar la presencia o ausencia de una «posibilidad de comunicación» entre la población extranjera que hace uso de los servicios públicos y la Administración Pública en la ciudad de Córdoba mediante un estudio demográfico básico. Este concepto, piedra angular de la presente indagación, alude a la existencia de una comunicación fluida y desprovista de barreras lingüísticas, permitiendo así que el ente público ofrezca un servicio óptimo al usuario. En este marco, tanto el usuario como el funcionario asistente logran un entendimiento mutuo sin la necesidad de intermediarios.

En segundo lugar, a partir de las conclusiones extraídas de este primer análisis, y con el fin de dotar de resultados representativos que confirmen la hipótesis inicial, nos propusimos llevar a cabo un trabajo de campo que contribuyera a la consecución de los objetivos planteados en nuestro estudio y revelara de manera palpable la auténtica carencia lingüística presente, más específicamente en el contexto de los servicios de ISP proporcionados en los diferentes organismos.

Por lo tanto, el diseño de nuestra metodología de trabajo presenta un enfoque

metodológico mixto que integra métodos cualitativos y cuantitativos, con fundamentación en la investigación de Baixauli (2012). Este esquema estructural de la investigación permite obtener una visión holística y detallada de las dinámicas de comunicación en los servicios de interpretación dentro del contexto público cordobés e integrar diversos puntos de vista sobre una misma realidad y teorizar en torno a ella de manera integral. En cuanto a la técnica de extracción y análisis de datos, se ha seguido el tipo de triangulación factual propuesto por Denzin (1989), en tanto que se ha analizado una misma realidad desde puntos de vista de diferentes grupos de informantes.

Más específicamente, en nuestro estudio, las técnicas de recogida de datos empleadas son:

- a) Encuestas semiestructuradas, una herramienta comúnmente asociada a investigaciones de naturaleza cuantitativa que, en este contexto, se tuvo en cuenta desde una perspectiva doble: tanto cuantitativa como cualitativa. Esta encuesta, diseñada en línea, fue adaptada para los tres grupos de participantes señalados en el apartado 2.1. Finalmente, las encuestas fueron distribuidas entre una muestra total de 60 individuos. La primera encuesta, dirigida a organismos públicos, se conforma mediante una estructura compuesta por 14 preguntas que abordan diversas cuestiones vinculadas tanto al organismo en cuestión como al servicio de interpretación que potencialmente podrían ofrecer. Además, se exploran aspectos relativos a la experiencia personal de los participantes en el trato con personas no hispanohablantes. También se formularon algunas preguntas relativas a la profesión del intérprete social y a la necesidad de su regulación y profesionalización, que puede ser reflejo del reconocimiento por parte de la sociedad, con el propósito de conocer la opinión de los usuarios que trabajan en dichas instituciones. La segunda encuesta, dirigida a Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, comprendía un total de 14 preguntas relacionadas con la propia entidad y con el servicio de interpretación que ofrecían para atender a la población extranjera, así como su experiencia personal con estos usuarios. La última encuesta, formada por 14 preguntas, tiene la misma estructura y contenido principal, pero se añaden preguntas específicas dirigidas al intérprete para determinar el estado de la cuestión con respecto a su forma de contratación, su horario laboral, la forma en la que los organismos solicitan sus servicios, su formación, etc.

El procedimiento seguido para la difusión de las encuestas y la recogida de información implicó dos fases. En una primera fase, tras proporcionar información sobre el estudio a los participantes, se procedió a la distribución virtual de las encuestas mediante *Google Forms*, adaptando cada una a los distintos colectivos a los que estaba destinada. Esta modalidad de difusión no sólo simplificó, sino también aceleró significativamente el proceso de recolección de datos, en base a su consentimiento expreso. Sin embargo, es relevante destacar que la labor de recopilación de información de todos los organismos potencialmente participantes y el contacto directo con ellos representaron una tarea ardua, ya que, en una segunda fase, fue necesario desplazarse a cada una de las sedes de forma personal.

En cuanto al análisis, mientras que algunas de las respuestas se sometieron a un análisis estadístico, la parte menos estructurada se incorporó en el estudio y constituyó una parte significativa del contenido teórico, especialmente debido a la carencia de bibliografía específica en la materia.

- b) Entrevistas semiestructuradas, que fueron sometidas a un análisis que incluyó tanto las impresiones subjetivas de los entrevistados como el contenido objetivamente propuesto por la Teoría Fundamentada. Es esencial subrayar que se estableció un contacto directo con cada uno de los funcionarios de los organismos involucrados y de los profesionales de la interpretación, tanto de forma presencial como virtual por

videoconferencia. Este enfoque se tradujo en conversaciones sustanciales sobre el tema en cuestión, sin adoptar la formalidad propia de una entrevista convencional. Las 14 preguntas que se establecieron para las encuestas también se formularon de manera oral a los 8 entrevistados. Sin embargo, al tratarse de una conversación presencial y distendida, fue posible conocer con más detalle la experiencia personal de los encuestados en el trato con la población inmigrante, sobre todo en cuanto a las barreras lingüísticas propias de los encuentros. Los resultados obtenidos en estas entrevistas han sido fundamentales para desarrollar los puntos previos relacionados con los distintos ámbitos de la interpretación en los servicios públicos del presente estudio, ya que han proporcionado la base para reflejar la realidad de la interpretación en cada uno de estos contextos.

### 3. Presentación y discusión de los resultados

#### 3.1 Estudio sociodemográfico

El primer paso de nuestra investigación consistió en un estudio sociodemográfico sobre el número de individuos perteneciente al grupo de población inmigrante que residía en la ciudad de Córdoba, clasificándolos en grupos según su procedencia y relacionándolos con su lengua materna. Para llevar a cabo este análisis, se recopiló información actualizada del Instituto Nacional de Estadística (INE, 2021).

Para empezar, se trató de identificar el número total de personas extranjeras que llegaron a la ciudad de Córdoba teniendo en cuenta su país de origen. Con el fin de obtener un resultado más fiable y representativo, seleccionamos únicamente aquellos países que superaban el número total de 100 individuos. Ello nos permitió corroborar que son 35 los países que en 2021 superaban dicha cifra, con un total de 19933 personas extranjeras llegadas a la provincia.

País de origen	Número total de población extranjera
Alemania	123
Bulgaria	150
Francia	255
Italia	414
Polonia	102
Portugal	148
Rumania	4988
Georgia	622
Reino Unido	1035
Rusia	182
Ucrania	437
Argelia	294
Costa de Marfil	117
Guinea	136
Marruecos	2682
Nigeria	159
Senegal	150



Cuba	182
El Salvador	203
Honduras	936
Nicaragua	740
República Dominicana	132
Estados Unidos	141
México	142
Argentina	228
Bolivia	155
Brasil	407
Colombia	1122
Ecuador	438
Paraguay	618
Perú	226
Venezuela	744
China	1017
Pakistán	348
Siria	160
TOTAL	21.608

*Tabla 2. Número de personas extranjeras por país de origen.*

*Fuente: INE (2021). Elaboración propia.*

Teniendo en cuenta la diferenciación que se ha establecido anteriormente entre países comunitarios y no comunitarios o con menos oportunidades, es posible afirmar a partir de estos hallazgos que la gran mayoría de la población inmigrante de la ciudad en cuestión pertenecía a este último grupo.

En segundo lugar, se estableció una clasificación basada en la correlación entre los anteriores países de origen y su lengua materna, y en algunos casos, la lengua cooficial en la que se comunicaba la población inmigrante. Si bien, es necesario tener en cuenta que, particularmente en el caso de países del continente africano, no todos los habitantes se expresan en la lengua oficial ni incluso en la cooficial, ya que muchos de ellos pertenecen a grupos de población más reducidos que utilizan otra lengua como puede ser el yoruba y el wólof, por ejemplo, dificultando aún más la posibilidad de comunicación entre el servicio y el usuario.

País de origen	Lengua oficial	Lengua cooficial
Alemania	Alemán	
Bulgaria	Búlgaro	
Francia	Francés	
Italia	Italiano	
Polonia	Polaco	Inglés

Portugal	Portugués	
Rumanía	Rumano	
Georgia	Georgiano	
Reino Unido	Inglés	
Rusia	Ruso	
Ucrania	Ucraniano	
Argelia	Árabe	Bereber
Costa de Marfil	Francés	Baoulé
Guinea	Francés	Portugués
Marruecos	Árabe	Bereber
Nigeria	Inglés	Yoruba e igbo
Senegal	Francés	Wólof
Cuba	Español	
El Salvador	Español	
Honduras	Español	
Nicaragua	Español	
República Dominicana	Español	
Estados Unidos	Inglés	
México	Español	Inglés
Argentina	Español	
Bolivia	Español	
Brasil	Portugués	
Colombia	Español	
Ecuador	Español	
Paraguay	Español	
Perú	Español	
Venezuela	Español	
China	Chino	
Pakistán	Urdu	Inglés
Siria	Árabe	

*Tabla 3. Lenguas por país de origen.*  
Fuente: INE (2021). Elaboración propia.

Definiendo como variable clave de este análisis la «posibilidad de comunicación» y tras vincular a la población inmigrante residente en la ciudad de Córdoba con su lengua oficial o más utilizada, los resultados obtenidos nos llevaron a la identificación de tres grados de comunicación:

- Grupo de población extranjera con un grado de comunicación alta: incluye a personas cuya lengua materna es el español, lo que les otorga una mayor capacidad

- de comunicación y, por ende, menos dificultades para acceder a los servicios públicos.
- Grupo de población extranjera con un grado de comunicación media: engloba a individuos cuya lengua materna no es el español, pero que podrían tener una comunicación relativamente más sencilla con el personal de los servicios públicos, ya que provienen del continente europeo y su lengua, como el inglés o francés, puede resultar más familiar para los profesionales de los servicios públicos.
  - Grupo de población extranjera con un grado de comunicación baja o nula: en el que se incluyen aquellos usuarios de los servicios públicos que, con razón de hablar una lengua menos común en Europa y sobre todo en la ciudad de Córdoba, o un dialecto específico de una comunidad, se hace más difícil la comunicación con el personal del servicio público y, por tanto, este es de menor calidad o incluso imposible de ofrecer. Más de la mitad de la población inmigrante residente en la ciudad de Córdoba no tiene la oportunidad de comunicarse con el personal de los servicios públicos, a no ser que estos proporcionen profesionales para desarrollar dicha labor, en tanto que las lenguas más utilizadas por este grupo son el bambara o el wólof, para las cuales encontrar intérpretes que dominen el idioma resulta una ardua tarea.

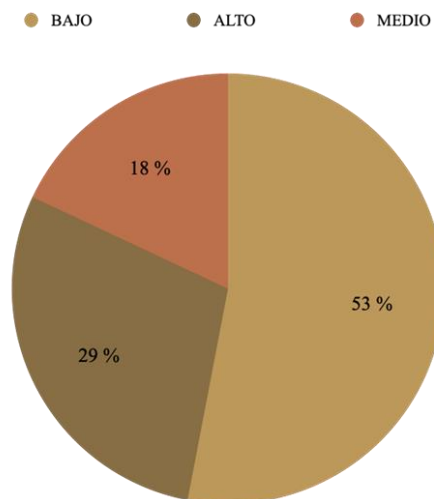


Gráfico 1. Grado de comunicación de la población extranjera de elaboración propia  
Fuente: INE (2021). Elaboración propia.

A partir del análisis de estos datos, se concluyó que prevalece un considerado grupo de residentes extranjeros con un grado de comunicación bajo o nulo. Estos hallazgos revelan una desigualdad significativa en cuanto al grado de comunicación y que la posibilidad de comunicación con el organismo público sin la asistencia de un intérprete es mínima debido a la especificidad del idioma o dialecto. No obstante, con el propósito de proporcionar resultados que respalden estas observaciones, se procedió a la recopilación de los datos a través de la investigación de campo.

### 3.2 Resultados de las encuestas y entrevistas

A continuación, se exponen los resultados derivados de las encuestas semiestructuradas (31 participantes), respaldados por las entrevistas (8 participantes) previamente aludidas. Para categorizar la información recogida y ofrecer una visión más completa, la presentación de los resultados se ha segmentado en cuatro áreas que se detallan a continuación, y que no necesariamente se incluyen en todos los apartados. Estos resultados constituyen el cimiento sobre el cual se ha plasmado la auténtica realidad de la interpretación en cada uno de los contextos analizados:

- a) Características de los encuestados, a partir de cuestiones específicas de identificación del servicio y Descripción del contexto, explorando cuestiones relacionadas con los usuarios para enmarcar de manera integral la realidad en la que se desenvuelven.
- b) Cuestiones relacionadas con el servicio de interpretación proporcionado, a partir de las cuales se abordan la ética profesional y la deontología.
- c) Contratación y control de la calidad.
- d) Aspectos socioprofesionales, que se articulan con profundidad en la sección de opiniones y experiencias personales, otorgando una dimensión significativa a la comprensión de la interacción entre los profesionales y el servicio de interpretación.

### 3.2.1 Encuestas dirigidas a organismos públicos

#### 3.2.1.1. Características de los encuestados y contexto

El primer bloque de preguntas fue creado con el fin de conocer el tipo de organismos que trabajaban con población migrante y, sobre todo, saber el ámbito al que pertenecían. Entre los diferentes organismos que participaron en el estudio de campo, destacan los siguientes:

Nombre del organismo	N.º de usuarios encuestados
Hospital Cruz Roja	3
Cruz Roja Voluntariado	2
Profesional Liberal Abogado	2
APIC	7
EDIW	1
Fundación Marcelino Champagnat	4
Servicio Andaluz de Salud	5
ADSAM	1
Córdoba Acoge	1
Enseñanza ELE	1
CEI Jugando en Azahara	1
Clínica odontológica	1
Tesorería de la Seguridad Social	1
Ayuntamientos municipales	1

*Tabla 4. Identificación de los organismos encuestados.*

Fuente de elaboración propia a partir de los resultados obtenidos.

Por lo tanto, se pretendió clasificar a los 31 encuestados según el ámbito de actuación del organismo público, siguiendo la clasificación estandarizada de la ISP (ámbitos sanitario, jurídico-administrativo y social o asistencial). En el Gráfico 1 se puede observar que la mayor parte de los encuestados pertenecen al ámbito social, con un 33 % del total, seguido por los ámbitos educativo y sanitario (30 % y 27 %, respectivamente):

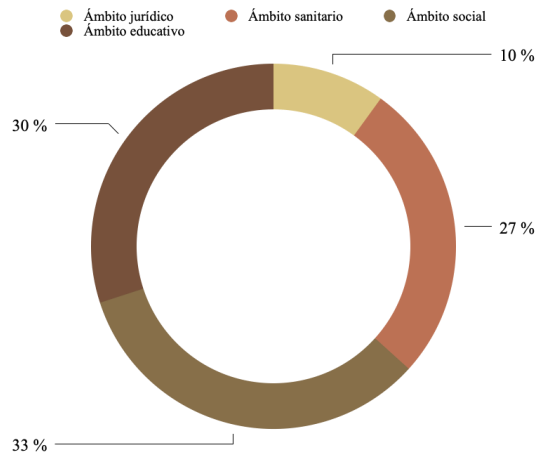


Gráfico 2. *Ámbito de actuación de los organismos encuestados.*  
Fuente de elaboración propia a partir de los resultados obtenidos.

En cuanto a la afluencia de personas no hispanoparlantes en el organismo para obtener información acerca de los usuarios extranjeros a los que el organismo en cuestión atiende teniendo en cuenta su lengua vehicular, los resultados se muestran en el Gráfico 3:

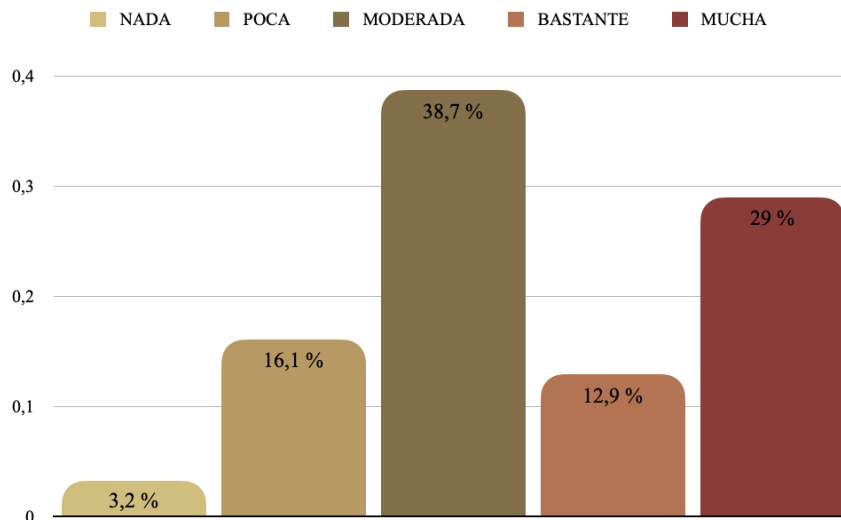


Gráfico 3. *Afluencia de personas no hispanoparlantes en el organismo.*  
Fuente de elaboración propia a partir de los resultados obtenidos.

Siendo el valor 1 «nada» y el 5 «muchas», se llega a la conclusión de que los organismos reciben una gran afluencia de personas que no hablan español, correspondiendo el 63 % de los resultados a aquellos en los que sus principales usuarios son pertenecientes a la población inmigrante, como puede ser el caso de las ONG y fundaciones.

Asimismo, en el Gráfico 4 se observan las lenguas más demandadas en los organismos encuestados, siendo el árabe (71 %) y las lenguas africanas (48 %) las principales, seguidas del inglés (42 %), francés (29 %) y el rumano (25,8 %).

De estos resultados y, teniendo en cuenta el anterior análisis de la población extranjera de

la zona objeto de estudio y sus necesidades lingüísticas (apartado 3.1), se puede deducir que, en general, los usuarios que hablan inglés y francés pueden tener estas necesidades cubiertas teniendo en cuenta la clasificación efectuada anteriormente mientras que los hablantes de árabe y lenguas africanas pueden encontrar más dificultades de comunicación.

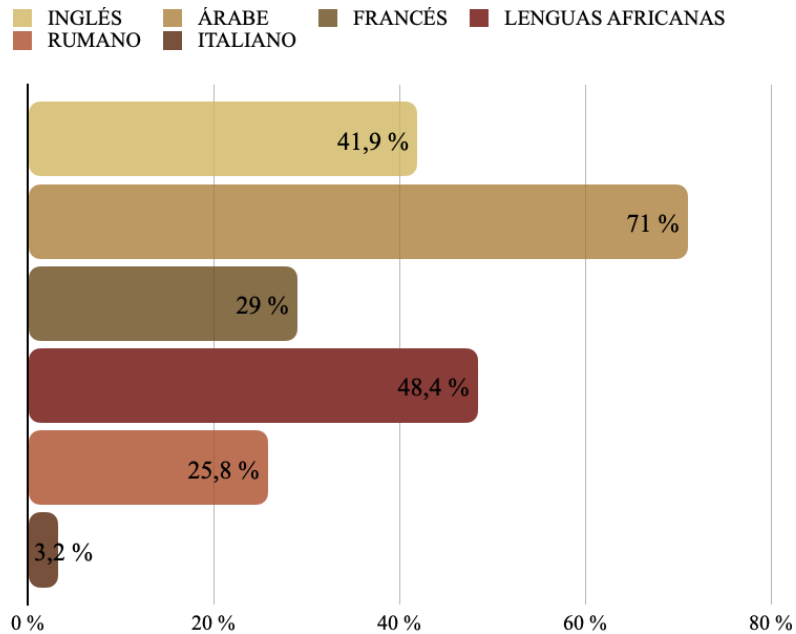


Gráfico 4. Lenguas más demandadas en el organismo.  
Fuente de elaboración propia a partir de los resultados obtenidos.

### 3.2.1.2. Servicio de interpretación proporcionado

Este conjunto de preguntas tiene como propósito indagar en la modalidad en la que se proporciona el servicio de interpretación en cada organismo. Para lograrlo, se plantean preguntas orientadas al perfil del intérprete y a la metodología empleada para ofrecer este servicio.

Con respecto al número de personas que ejerce el papel de intérprete, en general, se encomienda la tarea a una media de entre 1 y 5 personas (50 %). Tal y como se muestra en el Gráfico 5. Por lo tanto, de acuerdo con los resultados obtenidos, se puede llegar a la conclusión de que, casi la mitad de los organismos encuestados no cuentan con un equipo de intérpretes profesionales.

● 1-5 intérpretes ● 5-10 intérpretes ● +10 intérpretes ● Ninguno

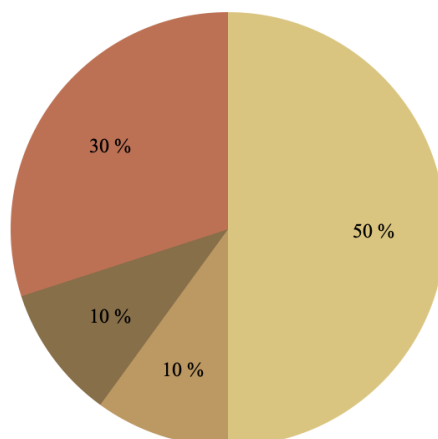


Gráfico 5. Número de personas que ofrece el servicio de interpretación en el organismo. Fuente de elaboración propia a partir de los resultados obtenidos.

Otro aspecto incluido en este apartado fue la formación de los intérpretes, que se posiciona como una de las cuestiones más trascendentales en nuestra encuesta, ya que arroja luz sobre la realidad de la ISP. Sus resultados se observan en el Gráfico 6.

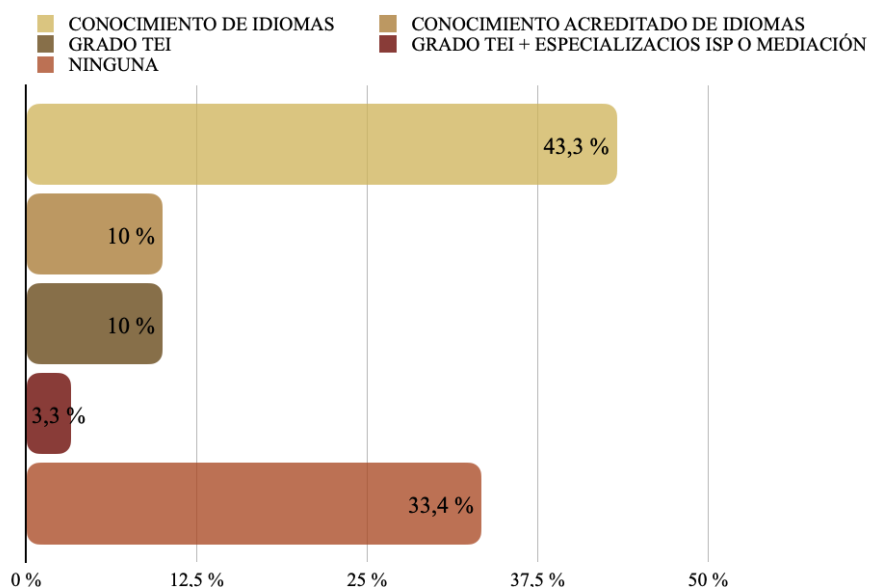


Gráfico 6. Formación de los intérpretes del organismo. Fuente de elaboración propia a partir de los resultados obtenidos.

Destaca que en el 43 % de los casos, en el servicio de interpretación que ofrecen los organismos domina una sola lengua extranjera, en la mayoría de los casos la inglesa, bien por certificación o bien por un supuesto dominio oral de la lengua. A su vez, el 10 % de los casos, que refleja que son los propios empleados con dominio del idioma los que se dedican a interpretar a los usuarios. Por último, solo el 10 % de los casos refleja que son graduados en Traducción e Interpretación los que median entre el usuario y el profesional, y sólo el 3 % de la muestra refleja que el graduado en traducción e interpretación también es especializado en el ámbito social o de los servicios públicos.

Tras analizar los resultados, cabe señalar la evidente carencia formativa que es objeto de discusión por parte de profesionales e investigadores de la ISP, como se ha señalado con anterioridad.

En cuanto a las lenguas que ofrece el servicio de interpretación de los organismos encuestados (Gráfico 7), destacan el inglés (23 %), francés (17 %) y árabe (17 %). Las siguen las lenguas africanas (10 %), consideradas lenguas de menor difusión (LMD), y el rumano (9 %), pero no atendidas por los servicios públicos en la misma medida que las primeras. Esto puede suponer una gran dificultad para las personas extranjeras que únicamente sepan comunicarse en su lengua materna.

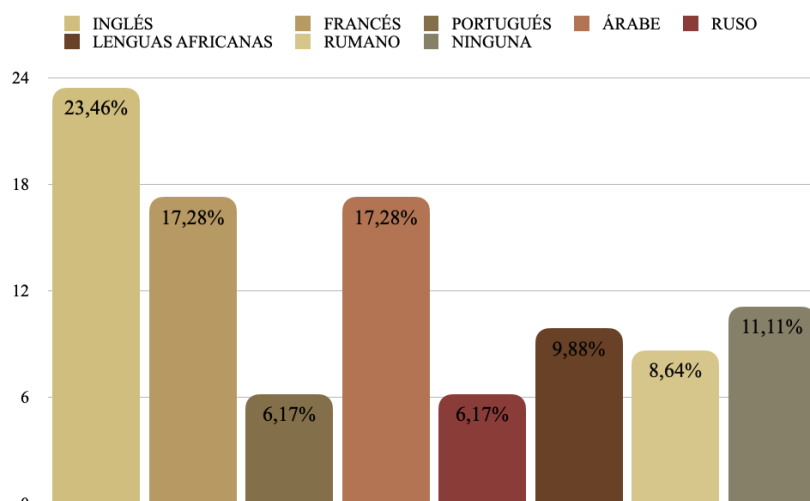


Gráfico 7. Lenguas que ofrece el servicio de interpretación del organismo. Fuente de elaboración propia a partir de los resultados obtenidos.

### 3.2.1.3 Contratación y control de la calidad

En relación con la contratación del servicio de interpretación, en el Gráfico 8 se constata la exigencia anteriormente señalada con respecto a los desafíos de la ISP.

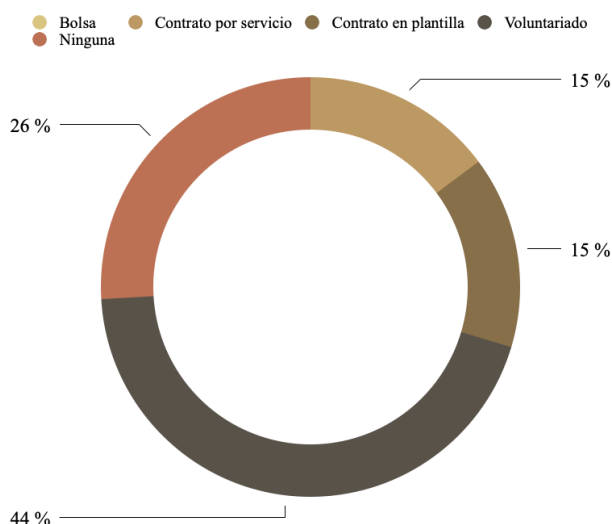


Gráfico 8. Contratación del servicio de interpretación en el organismo. Fuente de elaboración propia a partir de los resultados obtenidos.



El 70 % de los encuestados indica que el servicio de interpretación se ofrece sin contraprestación alguna al intérprete, de los cuales el 44% menciona el voluntariado y el 26%, indica que no hay ningún tipo de contratación, lo que también puede relacionarse con el hecho de que no se trata de profesionales de la interpretación. Otro 30% corresponde a organismos en los que se recurre a la contratación de los servicios de un intérprete (mediante contratos por servicios o contratos en plantilla).

El Gráfico 9 muestra el medio empleado por el organismo público para la solicitud de asistencia de un intérprete.

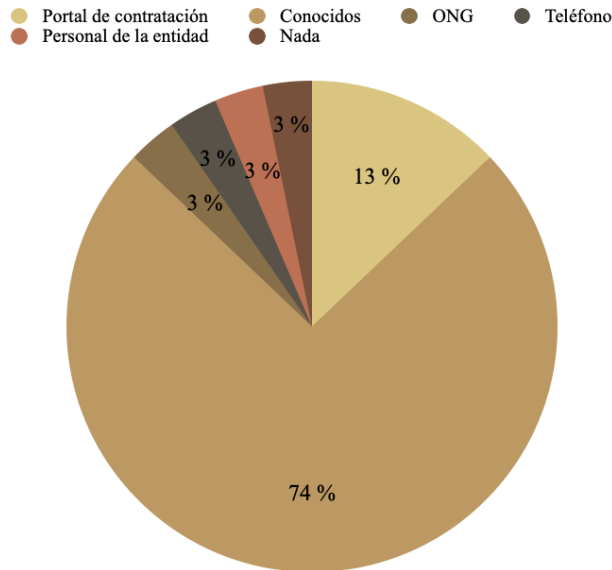


Gráfico 9. Contratación del servicio de interpretación en el organismo.  
Fuente de elaboración propia a partir de los resultados obtenidos.

Más concretamente, el 74 % de las respuestas refleja que se recurre a conocidos para la mediación entre usuario y profesional. Por el contrario, el 13 % pertenecerá probablemente a aquellos ámbitos en los que, como se ha comentado anteriormente, existe una empresa que ofrece el servicio de interpretación en virtud de un convenio acordado entre las partes.

Con respecto al control de la calidad, los resultados reflejados en el Gráfico 10 muestran el déficit en cuanto a seguimiento y control del servicio de interpretación tras su prestación. El 90%, afirma que ni el organismo ni la empresa de interpretación lleva a cabo un sistema de control de calidad. De esta forma, es difícil tener conocimiento de la adecuación y satisfacción del servicio.

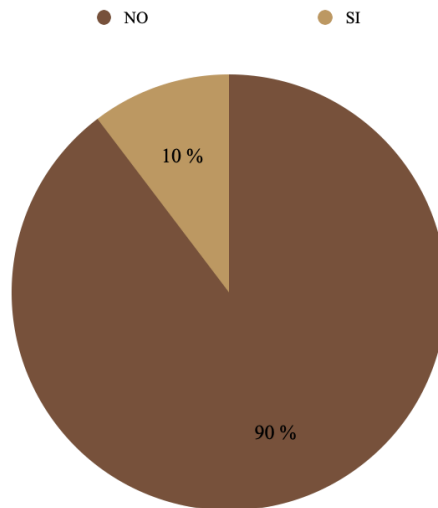


Gráfico 10. *Sistemas de control de calidad y evaluación del servicio de interpretación*  
Fuente de elaboración propia a partir de los resultados obtenidos.

En cuanto a la utilización de un código deontológico para los intérpretes, como se puede observar en el Gráfico 11, el 78 % de los organismos encuestados no utilizan este tipo de medida.

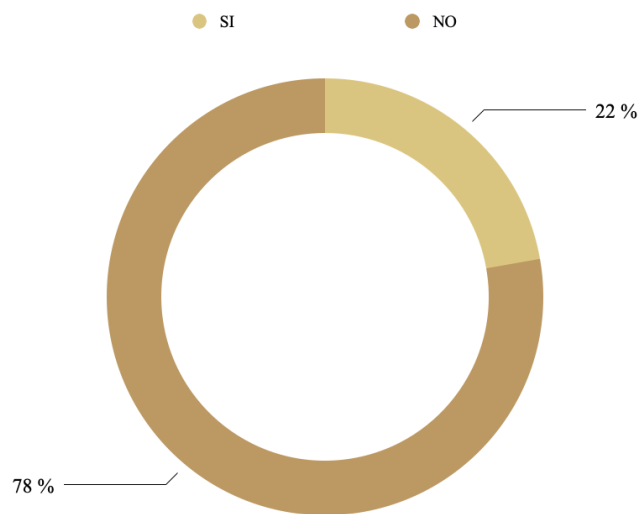


Gráfico 11. *Existencia de un código deontológico para intérpretes en el organismo*  
Fuente de elaboración propia a partir de los resultados obtenidos.

Por último, el 70 % de los encuestados considera necesaria una mejora en el servicio de interpretación, teniendo en cuenta las necesidades y afluencia de personas extranjeras que recibe el organismo (Gráfico 12):

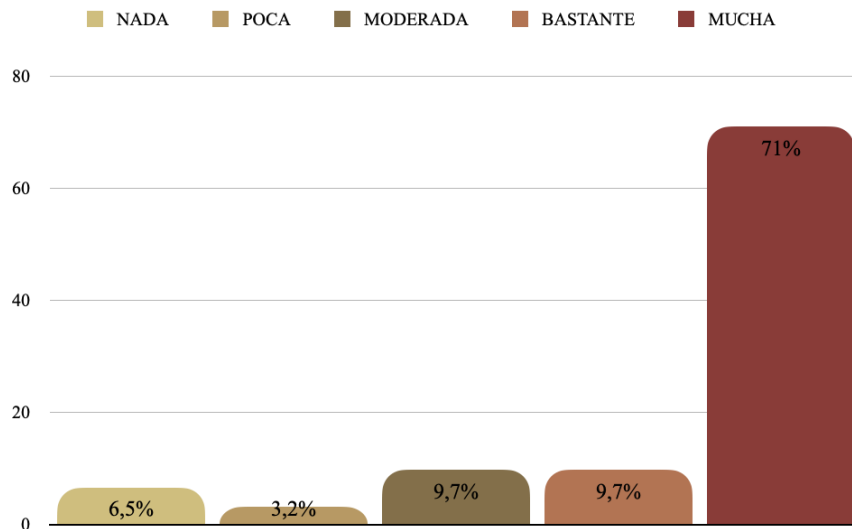


Gráfico 12. Necesidades de mejora del servicio de interpretación intérpretes en el organismo.  
Fuente de elaboración propia a partir de los resultados obtenidos.

En definitiva, los resultados de este apartado reflejan, una vez más, la falta valoración de la figura del intérprete, así como los escasos esfuerzos por profesionalizar su labor en instituciones tan importantes como las que se han tenido en cuenta para este trabajo de campo.

### 3.2.2. Encuesta dirigida a Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado

El número total de participantes de la encuesta fue poco representativo, con respuestas de dos tenientes del cuerpo de la Guardia Civil y un comisario de la Brigada Provincial de Extranjería y Fronteras, que concedió una entrevista y mostró su interés por participar en este estudio.

Los resultados de la encuesta y la breve entrevista se detallan a continuación, de forma redactada, debido a la escasa representatividad de los resultados ante la baja participación.

#### 3.2.2.1. Características de los encuestados, contexto y servicio de interpretación proporcionado

En general, los encuestados cuentan con un nivel de conocimiento medio (3-4) acerca de la ISP como género o modalidad teniendo en cuenta la misma escala del apartado 3.2.1, de 1 a 5, en la que 1 representa 'poco' y 5 representa 'mucho'. De manera similar, esto se refleja también en el conocimiento acerca de la formación específica de un intérprete social (3-4) y los participantes opinan que la persona encargada de la interpretación debería tener únicamente un dominio avanzado de idiomas.

En cuanto al servicio de interpretación proporcionado, la Comandancia de la Guardia Civil de Córdoba y, en especial, el cuerpo de la Policía Judicial ofrece el servicio de interpretación a personas no hispanohablantes, recurriendo de manera telefónica a una agencia o central de traducción, en este caso, Seprotect y Ofilingua.

Cabe señalar que la Guardia Civil de Córdoba recibe una afluencia media (valoración 3) de personas no hispanohablantes, cuyas lenguas principales son el inglés, el rumano y el árabe. Aunque la empresa externa contratada oferta una gran variedad de lenguas, los encuestados afirman que esta no puede satisfacer la necesidad de lenguas africanas.

Por último, cabe señalar que la proporción o seguimiento de un código deontológico a los intérpretes y la calidad del servicio proporcionado recae en los propios intérpretes y en la empresa contratada. Los organismos públicos en cuestión no tienen implementado ningún mecanismo específico de control de calidad ni de valoración del servicio de interpretación.

### 3.2.2.2. Aspectos socioprofesionales

Otorgando una valoración de 5 sobre 5, los encuestados coinciden en la necesidad de contratación de un intérprete en plantilla en los organismos de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, disponible en las instalaciones del organismo en todo momento y al que se pueda acceder sin intermediarios. De este modo, se evitaría la demora al solicitar un intérprete y garantizaría la adaptación del servicio a ambas partes de la comunicación. Ambos coinciden en que la entidad requiere mejoras en los servicios de interpretación de idiomas para llevar a cabo su labor con la población inmigrante de manera eficaz.

Para poder conseguir este cambio, los encuestados proponen mejorar la accesibilidad y rapidez de acceso al servicio de interpretación, reduciendo así el tiempo de espera excesivo. La prontitud en la asistencia del intérprete, según los encuestados, se vuelve crucial en casos de detención de extranjeros no hispanohablantes y en la llegada de refugiados a Córdoba.

### 3.2.3. Encuesta dirigida a intérpretes y mediadores

Esta encuesta está dirigida a intérpretes y mediadores que, en alguna ocasión, han prestado sus servicios a usuarios de los servicios públicos de la ciudad de Córdoba, con el propósito de conocer tanto su perfil como las experiencias vividas en estos contextos.

En este caso se ha contado con una mayor participación respecto al colectivo anterior, con un total de 7 participantes.

#### 3.2.3.1. Características de los encuestados, contratación y contexto

Este bloque de preguntas tiene como objetivo conocer el perfil de los usuarios que se dedican a la interpretación en la ciudad de Córdoba, teniendo en cuenta su nacionalidad y formación.

A lo largo de este estudio, se ha puesto de manifiesto que, en numerosas ocasiones, las instituciones optan por recurrir a hablantes nativos sin una formación específica en traducción e interpretación para llevar a cabo el trasvase lingüístico en situaciones que así lo requieren.

Así, la dimensión formativa se erigió como uno de los elementos capitales de la encuesta, pues su propósito es desentrañar las competencias de los profesionales objeto de la encuesta. Ello condujo a plantear en esta sección una serie de cuestiones enfocadas en abordar la formación específica en interpretación, evidenciando la necesidad de contar con profesionales debidamente capacitados en este ámbito.

En lo que respecta a los resultados obtenidos, más del 80 % de los encuestados cuentan con una formación universitaria, destacando que el 16,7 % de ellos cuentan con formación complementaria en mediación o interpretación social. Se destaca que solo uno de los encuestados es hablante nativo de una lengua extranjera, en este caso, el árabe, aunque también cuenta con una formación universitaria especializada.

Asimismo, para poder describir el perfil de los encuestados, en este caso, otro grupo con una perspectiva diferente, formado por traductores e intérpretes, es crucial referirnos a los datos acerca de la contratación de estos profesionales, abordando aspectos como el tipo de

contrato, su horario laboral, así como el proceso de selección y formación llevado a cabo por la empresa o servicio público contratante.

De la totalidad de respuestas recabadas (3 ámbito social, 1 ámbito sanitario y 3 ámbito jurídico), el 50 % de los encuestados indica mantener una relación laboral con las entidades bajo contrato por servicio, lo que implica que no disfrutaban de un empleo fijo o estable. En cuanto a las horas laborales semanales, las respuestas varían entre 2 y 39 horas, destacando que uno de los encuestados ofrece su servicio de manera ilimitada, dado que la empresa para la que trabaja está disponible las 24 horas del día. Se subraya la irregularidad en la naturaleza del trabajo del intérprete en los ámbitos de la ISP, ya que no está sujeto a un contrato con horas fijas, sino que su labor se solicita en función de las necesidades específicas de la empresa.

Por otro lado, el 67 % de los intérpretes encuestados declaran que la labor de interpretar no forma parte de su ocupación laboral principal. De ahí que, según la cuestión anterior, se contrate al personal responsable de la interpretación por obra o servicio.

Con respecto a la forma de acceso al puesto de intérprete, llama la atención que únicamente el 38 % de los encuestados accedieron al trabajo de intérprete mediante la contratación directa de la entidad u organismo, siendo en el resto de los casos empresas intermediarias las que les proporcionan dicho servicio. Esto se traduce, por lo general, en una reducida ganancia salarial que, probablemente, sería mayor en el caso de la contratación directa.

En cuanto al proceso de selección al que han sido sometidos para poder intervenir como intérpretes, la mayoría de los encuestados ha realizado una entrevista personal. Sin embargo, cabe destacar que ninguno de ellos ha realizado una prueba de nivel lingüístico ni una prueba práctica de interpretación.

Por último, en relación con la formación por parte de la empresa u organismo, se constata que, en general, es escasa. Solo el 14 % de los encuestados han recibido información sobre la cultura, otro 14 % sobre derechos sociales o en materia de extranjería para abordar tareas concretas de interpretación, destacando un 57 % que no ha recibido ninguna formación por parte del organismo.

### 3.2.3.2. Servicio de interpretación proporcionado

Es importante resaltar que, de los intérpretes entrevistados, el 43 % se dedica a la interpretación en el ámbito social, en el que se enmarcan las asociaciones y ONG que trabajan con población inmigrante no comunitarios que, como hemos observado, suele ser el menos regulado y valorado por parte de la Administración Pública. No obstante, resulta intrigante notar que este ámbito es el que más demanda los servicios de un intérprete, en comparación con el ámbito sanitario (14 %) y el ámbito jurídico (43 %), al que iguala en porcentaje, pero en el que la figura del intérprete se encuentra mucho más regulada por la Administración.

En este caso también se exploró la nacionalidad de la población inmigrante que requieren asistencia interpretativa según los encuestados, para determinar la demanda de servicios de interpretación en relación con la potencialidad de comunicación. Las respuestas de los organismos públicos y de los intérpretes destacan la presencia de un intérprete especializado en lenguas como el rumano y el árabe como extremadamente necesaria ya que, de no ser así, la posibilidad de comunicación entre las partes sería nula.

En relación con las responsabilidades primordiales en la labor del intérprete, más allá de la interpretación en sí, se revelaron una serie de unciones complementarias que realizan los

intérpretes y que, a menudo se entremezclan con otras profesiones. Algunas de estas labores adicionales incluyen el acompañamiento a los lugares u organismos públicos (43 %), la administración, orientación y asesoramiento jurídico (14 %), asistencia (14 %), y mediación cultural en ciertos casos en detenciones policiales y traducción (29 %).

De los resultados anteriormente referenciados podemos inferir que el papel que los intérpretes ejercen en el acto comunicativo, en ocasiones, les obliga a proporcionar más asistencia de la que deberían.

Por otro lado, los encuestados presentan opiniones similares con respecto a las dificultades que encuentran a la hora de realizar la tarea de interpretación, destacando las siguientes: adecuación del servicio de interpretación (25 %), falta de comunicación o entendimiento entre las partes (13 %), lentitud del procedimiento (25 %), dificultades de habla de la persona interpretada como el tartamudeo (13 %), falta de información previa al intérprete y diferencia cultural entre las partes (13 %).

Por último, la totalidad de los encuestados expresan la convicción de que los clientes a los que han asistido se han mostrado satisfechos con sus servicios, lo que subraya la relevancia de su intervención. Esta unanimidad en la percepción de la satisfacción de los usuarios refuerza la idea de que el desempeño de los intérpretes no solo cumple con las expectativas, sino también contribuye positivamente a la experiencia general del usuario. Este aspecto resalta la importancia crucial de su labor en la facilitación de la comunicación efectiva y exitosa entre las partes involucradas.

### 3.2.3.3. Aspectos socioprofesionales

La finalidad de este epígrafe es recabar información sobre la experiencia de intérpretes que trabajan en los ámbitos de estudio del presente estudio, para así extraer conclusiones sobre la profesión desde su propia perspectiva.

En primer lugar, la totalidad de los encuestados consideran que la profesión se merece una mayor valoración, opinión fundamental para este trabajo y para la reivindicación de un mayor conocimiento de la labor del ISP.

A continuación, se resumen brevemente algunas opiniones de los intérpretes encuestados con respecto a la situación actual de la ISP en la ciudad de Córdoba:

- Escasez de personal para traducción en el ámbito administrativo: emerge como un problema destacado, comprometiendo la calidad de la comunicación en estos entornos. Esta falta de recursos especializados impone desafíos significativos que requieren atención y soluciones concretas.
- A pesar de los resultados del apartado anterior respecto a la formación, los usuarios entrevistados evidencian una realidad laboral irregular y poco profesionalizante para los intérpretes, subrayando la necesidad de establecer medidas que promuevan condiciones laborales más estables y propicien el desarrollo profesional en el ámbito de la ISP.
- Reclamación de una serie de mejoras y ajustes necesarios para optimizar la eficacia del servicio, de entre los que se insiste en la necesidad palpable de sensibilizar a las instituciones sobre la relevancia y complejidad del trabajo de los intérpretes. Asimismo, se destaca la importancia de que las agencias licenciatarias desempeñen un papel activo en este proceso educativo y en la promoción de prácticas que respalden y reconozcan adecuadamente la labor de los profesionales de la interpretación en el ámbito público.

#### 4. Discusiones

Este estudio ha revelado que en la ciudad de Córdoba existe una significativa carencia en la prestación de servicios de interpretación en los organismos públicos, especialmente para la población inmigrante proveniente de países no comunitarios. Esta situación se manifiesta en la baja profesionalización de los intérpretes y la limitada disponibilidad de intérpretes especializados en LMD, como el árabe y varios dialectos africanos, lo que reduce la efectividad de la comunicación entre usuarios y empleados públicos.

En consonancia con estudios anteriores como los de Valero-Garcés (2006) y Baigorri Jalón et al. (2006), los resultados del presente trabajo subrayan las dificultades estructurales en la ISP, que persisten debido a la falta de capacitación formal de los intérpretes y a la ausencia de un marco legal sólido para regular esta profesión. Otros autores, como González García (2006) han puesto de manifiesto que la forma de contratar a los intérpretes no es acorde a la necesidad verdadera, en tanto que estas intervenciones han de ser abordadas por un intérprete profesional y, en la gran mayoría de los casos, de forma rápida, tal y como constatan los encuestados que han participado en el presente estudio.

Estas carencias pueden poner en riesgo el acceso equitativo e igualitario a las prestaciones sociales esenciales para la vida de la población migrante en nuestro país, una preocupación que Toledano Buendía et al. (2015) y muchos otros investigadores señalan y que se confirma en este estudio para el caso específico de Córdoba.

Los resultados indican que la implementación de políticas públicas que fomenten la profesionalización y la contratación de intérpretes calificados es crucial para mejorar la calidad del servicio. Una gran parte de los encuestados señaló que los intérpretes no reciben compensación económica ni formación adecuada, ya que ejercen su labor de manera voluntaria. Esto refleja una situación laboral precaria que puede afectar no solo la calidad de la interpretación, sino también el bienestar de los inmigrantes que dependen de estos servicios para acceder a la atención sanitaria, social y jurídica.

Sería relevante ampliar este estudio a otras regiones de España para realizar un análisis comparativo, así como desarrollar investigaciones que aborden las experiencias directas de los usuarios inmigrantes en relación con los servicios de interpretación recibidos. Además, futuros estudios podrían enfocarse en el diseño de un modelo formativo específico para intérpretes en servicios públicos, centrado en las lenguas y culturas minoritarias que son comunes en los contextos migratorios actuales.

#### 5. Conclusiones

Esta investigación se ha centrado en determinar la realidad de ISP en la ciudad de Córdoba.

En un primer plano, se llevó a cabo un estudio sociodemográfico de su perfil con el fin de determinar los vacíos en la asistencia lingüística por parte de los organismos públicos para, posteriormente, clasificar dicha muestra en tres grupos de población. Una vez identificada la posibilidad de comunicación, se procedió a la profundización con respecto a las necesidades comunicativas gracias a la realización de encuestas y entrevistas distribuidas entre una muestra de 60 participantes que, con su contribución, han ofrecido una visión de la realidad objeto de estudio.

Asimismo, se subraya que, para el correcto desarrollo de la interpretación en ámbitos tan primordiales como los que se tratan en el presente estudio, se debe considerar la implantación de sistemas de control de calidad y evaluación del servicio de interpretación recibido, al igual que se proporcionan a los usuarios para calificar la atención recibida por el personal de las

instituciones. De este modo se dotaría de profesionalidad al intérprete, equiparando su labor a la de cualquier otro trabajador de un organismo público. Esto concuerda con el hecho de que la mayoría de los encuestados acentúen la necesidad de mejorar la prestación de los servicios de interpretación.

Es relevante tener en cuenta que, aunque pueda considerarse que el tamaño de la muestra de encuestas y entrevistas es reducido, esta cifra resulta proporcional a la disponibilidad de personal en las instituciones y entidades que ofrecen dichos servicios. Este tamaño muestral, por lo tanto, refleja fielmente la estructura de personal disponible en este ámbito específico, y refleja las limitaciones estructurales del sector, lo que fortalece la validez de los resultados obtenidos para obtener conclusiones significativas sobre el servicio de interpretación en estas instituciones.

Con todo, no podemos olvidar el importante papel que han tenido en esta investigación las aportaciones de los profesionales para tener en cuenta su perspectiva de la realidad de la ISP, a quienes agradecemos su participación y colaboración. Gracias a su contribución se han conseguido evidenciar los desafíos que enfrenta la ISP en un lugar tan multicultural como Córdoba. Asimismo, se ha logrado remover la consciencia entre los trabajadores de los organismos colaboradores y tal vez, en un futuro, dichas entidades valoren la mejora de los servicios de interpretación con la asistencia de un intérprete profesional en sus tareas principales con población extranjera.

En última instancia, este trabajo ha cumplido el propósito marcado de recopilar perspectivas sobre el servicio de ISP proporcionado en la ciudad de Córdoba y nos ha permitido aproximarnos a la realidad en dicha región. Asimismo, se ha logrado diseñar un instrumento de recogida de datos de utilidad para futuras investigaciones en cualquier otro contexto geográfico.

## Referencias

- 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 Universidad de Granada]. <https://hera.ugr.es/tesisugr/16235320.pdf>.
- Jalón, J. B., Araguás, I. A., Remesal, R. C., Moreno, C. O., & Russo, M. (2006). Notas sobre la interpretación en los servicios públicos de salud en Castilla y León. *Revista Española de Lingüística Aplicada*, 1, 175-186.
- Baixaoli Olmos, L. (2012). *La interpretació als serveis públics des d'una perspectiva ètica. La deontologia professional i l'aplicació al context penitenciari*. Universitat Jaume I, Tesis doctoral. [Tesis doctoral Universitat Jaume I]. <https://tdx.cat/handle/10803/83723#page=1>.
- Burdeus Domingo, N. (2015). *La interpretación en los servicios públicos en el ámbito sanitario. Estudio comparativo de las ciudades de Barcelona y Montreal*. Universitat Autònoma de Barcelona.
- Denzin N. K. (1989). *Strategies of multiple triangulation. The research act: a theoretical introduction to sociological methods*. McGraw Hill.
- Directiva 2010/64/UE del Parlamento Europeo y del Consejo. Relativa al derecho a interpretación y a traducción en los procesos penales. 20 de octubre de 2010. DOUE-L-2010-81905



- García, E. G. (2006). Traducción e interpretación en los Servicios Públicos de la zona norte: estado de la cuestión. *Revista Española de Lingüística Aplicada*, 1, 151-174.
- Instituto Nacional de Estadística (2021). Datos de población extranjera de la ciudad de Córdoba. Recuperado el 20 de febrero de 2022 de: <https://www.ine.es/>
- Martin, A. (2006). La realidad de la traducción e interpretación en los servicios públicos en Andalucía. *Revista Española de Lingüística Aplicada*, 1, 129-150.
- Monzó Nebot, E. (2005). Investigar con los profesionales: colaboraciones de investigación-acción. En E. Monzó Nebot, & A. Borja Albi (Eds.), *Traducción y mediación en las relaciones jurídicas internacionales* (pp. 153-169). Castelló de la Plana: Universitat Jaume I.
- Monzó Nebot, E. (2007). El activismo académico: hacia un paradigma de investigación-acción. Comunicación I Foro Internacional de Traducción/Interpretación y Compromiso Social, Universidad de Granada.
- Ponce Márquez, N. (2011). Interpretación social y mediación intercultural: juntos, pero no revueltos. El caso de Sevilla Acoge. En C. Valero-Garcés (coord.), *Traducción e interpretación en los servicios públicos en un mundo interconectado= Public service interpreting and translation in the wild wired world* (pp. 232-240). Servicio de publicaciones de la Universidad de Alcalá.
- Sales Salvador, D. (2008). Mediación intercultural e interpretación en los servicios públicos. *Pliegos de Yuste*, 1(7-8), 77-82.
- Toledano Buendía, C., Abril Martí, M. I., del Pozo Triviño, M., Aguilera Ávila, L. (2015). Hacia una especialización en interpretación en el ámbito de la violencia de género: investigación, formación y profesionalización. *MonTI. Monografías de traducción e interpretación*, 2, 139-160.
- Valero-Garcés, C. (2023a). Mujeres migrantes y LMD. Hacia la generización de la comunicación con población extranjera. *Estudios de traducción*, 13, 149-160.
- Valero-Garcés, C. (2023b). Inmigración y gestión de la comunicación: ¿logística humanitaria vs logística comercial? *Alfinge*, *Revista de Filología*, 35, 88-106.
- Valero-Garcés, C. (2006). Mapa de situación de la traducción/interpretación en los servicios públicos y la mediación intercultural en la zona centro. *Revista española de lingüística aplicada*, 1, 61-84.
- Valero-Garcés, C., Álvaro Aranda, C. y Ginés Grao, M. (Eds.) (2017). *Superando límites en traducción e interpretación en los servicios públicos / Beyond limits in public service interpreting and translation*. Servicio de publicaciones de la Universidad de Alcalá.