

IMPACTO DE LA CRISIS EN LOS SERVICIOS DE TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN  
DE LAS ORGANIZACIONES SIN ÁNIMO DE LUCRO EN LA REGIÓN DE MURCIA

*Ana Isabel Foulquié-Rubio y Alba Sánchez-Pedreño Sánchez*

Universidad de Murcia

ABSTRACT

Public services available to immigrants have been widely affected by the economic situation in recent years. We are facing a time when many different migration movements are going on, both due to conflicts in different countries and to the economic situation, yet these services have decreased their competences for communicating with limited Spanish proficient migrants. In Spain, and particularly in the Region of Murcia, where this study is carried out, the tendency has been to reduce either the provision of language services, if provided, or the quality of these services which have even disappeared in some cases. Thus, the aim of this research focuses on analysing the availability of these services before the economic crisis and comparing it with their current situation.

KEYWORDS: translation and interpreting, NGO, migrant population, reception, economic crisis

RESUMEN

Los servicios públicos a los que acceden las personas inmigrantes se han visto afectados en gran medida por la situación económica de los últimos años. En una época en la que se están produciendo numerosos movimientos migratorios provocados por situaciones de conflicto en diversos países y por la situación económica en otros, estos servicios han visto mermada su capacidad para comunicarse con las personas que llegan a España y que no dominan el idioma. En España y en concreto en la Región de Murcia, donde se sitúa nuestro estudio, la tendencia ha sido la disminución de la provisión de dichos servicios lingüísticos, cuando existían, o de la calidad de dichos servicios, llegando incluso a desaparecer. Así, el objetivo de nuestro estudio se centra en analizar la disposición de dichos servicios antes de la crisis económica y compararla con el estado en el que se encuentran en la actualidad.

PALABRAS CLAVE: traducción e interpretación, ONG, población inmigrante, acogida, crisis económica

Fecha de recepción: 01/03/2017

Fecha de revisión: 05/06/2017

Fecha de aceptación: 20/12/2017

Páginas: 105-117

## 1. INTRODUCCIÓN

Los servicios públicos a los que acceden las personas inmigrantes se han visto afectados en gran medida por la situación económica de los últimos años. En una época en la que se están produciendo numerosos movimientos migratorios provocados por situaciones de conflicto en diversos países y por la situación económica en otros, estos servicios han visto mermada su capacidad para comunicarse con las personas que llegan a España y que no dominan el idioma. En España y en concreto en la Región de Murcia, donde se sitúa nuestro estudio, la tendencia ha sido la disminución de la provisión de dichos servicios lingüísticos, o de la calidad de dichos servicios, llegando incluso a desaparecer. Así, el objetivo del presente estudio se centra en analizar la disposición de dichos servicios antes de la crisis económica y el estado en el que se encuentran en la actualidad. En el año 2007, la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia publicó una guía en la que se recogían los servicios con los que contaban las distintas asociaciones, entidades y organismos públicos para atención a la población. Entre estos servicios, se recogían los servicios de traducción, interpretación y mediación. Es importante destacar que en la mayoría de las ocasiones, cuando en el ámbito de la atención social se hace referencia a la mediación intercultural, normalmente se entiende aquella que incluye también los servicios de interpretación en el caso de que los interlocutores hablen distintas lenguas y no puedan comunicarse entre ellos. En un intento por determinar si estos servicios han sufrido recortes comparada la situación anterior con la situación actual, contactamos con las diferentes entidades sin ánimo de lucro del municipio de Murcia que aparecen en dicha guía para recabar datos de la situación en la que se encuentran en la actualidad los servicios lingüísticos y culturales de atención a las personas inmigrantes. El análisis de la situación refleja que estos servicios han sido uno de los principales aspectos afectados, lo que puede suponer una disminución en el acceso a los servicios y un recorte de derechos del colectivo inmigrante. También se analizan las alternativas *ad hoc* a las que recurren las organizaciones no gubernamentales, quienes juegan un papel primordial en la provisión de servicios lingüísticos, aunque también han sido objeto de recortes en la financiación de sus programas. Aunque estas soluciones *ad hoc* cubren las necesidades más urgentes, debería plantearse la necesidad de volver a disponer de estos servicios a nivel público, contando con profesionales cualificados para realizar estas tareas.

## 2. LOS SERVICIOS DE TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN EN ENTIDADES SOCIALES

El Tercer Sector de Acción Social (TSAS) que incluye las ONG, juega un papel fundamental en la atención a personas vulnerables con necesidades específicas (Fresno y Rauchberger, 2016). En la coyuntura actual, estas entidades se encargan de proporcionar diversos servicios, entre los que destacan los servicios sociales, educativos, sanitarios y de cooperación internacional. Estos servicios se caracterizan por la participación de personas voluntarias «que prestan su tiempo, su conocimiento o parte de sus recursos económicos para la consecución de la misión institucional» (Ayuda en Acción, 2019). Normalmente desarrollan una gran cantidad de tareas, para las que no siempre disponen de la formación necesaria, aunque en ocasiones cuentan con formación relacionada con la tarea específica a desarrollar en la asociación, por ejemplo, si un voluntario va a ejercer tareas de enfermería, uno de los requisitos es contar con formación y titulación en este ámbito. No obstante, cuando hablamos de traducción e interpretación no sucede lo mismo.

La comunicación intercultural normalmente se ha establecido, como ya indicaban Valero Garcés y Cata (2006: 50), gracias a las ONG, que realizaban tareas de traducción e interpretación de cualquier tipo y en diversos contextos. Sin embargo, estos servicios no se ofrecían de manera regular, sino que se llevaban a cabo gracias a la colaboración de personas voluntarias (*ibid.*). Muchas de estas asociaciones no cuentan con fondos propios, sino que obtienen financiación de distintos organismos a través de subvenciones para proyectos específicos, entre los cuales no se suele contemplar la traducción y la interpretación, lo que dificulta la contratación de profesionales para realizar estas tareas. En

consecuencia, estas funciones se dejan en manos de personas voluntarias, que no siempre cuentan con formación previa en traducción e interpretación y que hacen su labor como mejor pueden de manera autodidacta. Es importante destacar la necesidad de formación de estas personas voluntarias que desempeñan tareas de traducción e interpretación (Valero Garcés y Lázaro Gutiérrez, 2005: 9), al igual que ocurre en el caso de voluntariado especializado en otras áreas.

Por otro lado, los servicios sociales de entidades públicas ofrecen recursos a distintos sectores de la población que no disponen de ellos. Aunque estos no están destinados específicamente a personas de otras nacionalidades, dada la situación demográfica actual, muchos de sus usuarios son personas de origen extranjero. Así, en la coyuntura migratoria actual, muchas ONG y servicios sociales acogen como entre sus usuarios a personas de distintas nacionalidades y que no hablan la lengua del país en el que perciben los servicios. Durante los años anteriores a la crisis económica, los ayuntamientos y las comunidades autónomas impulsaron los servicios sociales, dando cabida a nuevos perfiles profesionales, que no se solían incluir en este tipo de servicios y que pretendían hacer frente a la afluencia de inmigrantes en ese momento. Muchos ayuntamientos contrataron mediadores interculturales, figura descrita por Giménez Romero (1997: 142), entre cuyas tareas no se incluyen la traducción y la interpretación propiamente dichas. Aunque estos mediadores no hayan recibido formación específica, con frecuencia se añaden a sus tareas funciones propias de los intérpretes, puesto que en muchas ocasiones el bilingüismo se considera la única destreza necesaria para desempeñar labores de traducción e interpretación (Valero Garcés y Lázaro Gutiérrez, 2005). Estos mediadores suelen acudir en caso de conflicto cultural entre las partes, pero también cuando existe un problema puramente lingüístico, especialmente en ámbitos como el educativo y los servicios sociales.

A pesar del impulso de estos servicios que parecía suponer la provisión de los mismos, la tendencia actual no parece encaminarse a una mejora y una disponibilidad permanente de los servicios lingüísticos, puesto que «las instituciones no son conscientes de la necesidad de contratar a traductores e intérpretes profesionales, o se contentan con la calidad de la labor realizada por los voluntarios sin formación específica» (De Manuel Jerez, López Cortés, y Brander de la Iglesia, 2004: 67).

Sin embargo, al comienzo de la crisis económica parecía existir la intención de proporcionar servicios de traducción e interpretación en estos ámbitos. Esto se refleja en algunas acciones concretas de entidades públicas que establecieron servicios de índole puramente lingüística como el servicio de interpretación telefónica que creó el Ayuntamiento de Badajoz en 2009 y el servicio de intérpretes del Gobierno de Aragón en Zaragoza, también ese mismo año. En el caso de la Región de Murcia, la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades publicó en 2007 la *Guía de recursos de acogida e inserción sociolaboral para personas inmigrantes*<sup>1</sup>, en la que se incluía información relativa a determinados servicios de traducción e interpretación disponibles para este colectivo y objeto de estudio de la presente investigación.

Esta guía pretendía «facilitar una información lo más completa y actualizada posible sobre los diferentes recursos (...) a disposición de la población inmigrante» (Dirección General de Inmigración y Voluntariado. Consejería de Política Social Mujer e Inmigración, 2007: 7). Estos se presentaban organizados en diez tipos de servicios (entre los que se incluían servicios de «traducción y mediación»), junto con un apartado especial que recogía intervenciones específicas para mujeres. Además, se distinguía la provisión de servicios por «corporaciones locales (ayuntamientos y mancomunidades)» (*ibíd.*) y por «entidades con y sin ánimo de lucro» (*ibíd.*).

La información recogida en este documento aparecía desplegada en fichas de las distintas instituciones y entidades, organizadas en un primer apartado sobre los datos formales (nombre, información de contacto, horario de atención, etc.) y complementarios (ámbito geográfico, tipo de entidad, requisitos de acceso, etc.) de la entidad correspondiente, sus objetivos, recursos físicos y humanos, y las áreas de actuación o servicios que ofrece. Entre estos servicios encontramos atención social, información y derivación; alimentación, higiene personal y guardarropa; alojamiento y vivienda;

<sup>1</sup> La Guía se puede descargar en [http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=653&IDTIPO=246&RASTRO=c375\\$m5853](http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=653&IDTIPO=246&RASTRO=c375$m5853)

Impacto de la crisis en los servicios de traducción e interpretación de las organizaciones sin ánimo de ...  
atención jurídica; cultura y ocio; salud; subvenciones, promoción del asociacionismo y sensibilización; educación, formación y documentación; trabajo y empleo; y traducción y mediación.

Al final de la Guía se recogen dos clasificaciones en índices que incluyen, por un lado, las entidades según la comarca y por otro, las entidades clasificadas según los servicios que proporcionan. La Guía recoge 142 organizaciones, de las cuales 87 están incluidas en el índice de servicios de traducción y mediación.

Vemos pues, que hay un intento de las entidades por proporcionar dichos servicios. Sin embargo, tal y como hemos mencionado anteriormente, la provisión de los mismos no siempre se basa en la búsqueda de la calidad del servicio, sino más bien, en la urgencia de proporcionarlo.

### 3. SITUACIÓN MIGRATORIA EN ESPAÑA Y EN LA REGIÓN DE MURCIA

La situación de la interpretación en las ONG está estrechamente ligada con los flujos migratorios característicos de cada época. Durante los primeros años del siglo XXI se produjo un aumento de los movimientos migratorios en Europa. Los motivos por los que las personas se desplazan son diversos y tienen su origen en una decisión voluntaria (inmigrantes económicos) o forzada debido a conflictos bélicos, persecuciones, tortura y otras causas (personas solicitantes de Protección Internacional).

La Organización Internacional para las Migraciones (OIM) estima que en 2018 llegaron a Europa 144.166 personas migrantes (IOM, 2019a). Los tres principales países de entrada a la UE en 2018 fueron Italia (23.370 personas), Grecia (50.215) y España (65.325 personas) (IOM, 2019b: 6). Aunque las llegadas han descendido respecto a años anteriores (186.768 personas en 2017 y 390.432 en 2016), los movimientos migratorios siguen produciéndose y estas personas llegan a Europa con el objetivo de mejorar su situación actual o recibir protección. En 2019, hasta la fecha, la OIM estima que han llegado a Europa 21.645 personas (IOM, 2019a).

El total de población extranjera en 2018 «con certificado de registro o tarjeta de residencia en vigor» en España fue 5.424.781 personas (Secretaría General de Inmigración y Emigración y Observatorio permanente de la inmigración, 2019: 1). En función del tipo de régimen jurídico aplicado a cada persona extranjera, de este total 3.274.854 (60,4 %) son personas en Régimen de Libre Circulación UE y 2.149.927 (39,6 %) personas en Régimen General (*ibíd.*).

En cuanto a la distribución provincial de personas extranjeras, la Región de Murcia se sitúa en el segundo grupo de provincias con mayor porcentaje de población extranjera residente (del 4,01 % al 10 %), con un 4,1 % del total (Secretaría General de Inmigración y Emigración y Observatorio permanente de la inmigración, 2019: 4).

En lo que se refiere a los principales países de origen de las personas extranjeras residentes en España, estos son Rumanía, Marruecos y Reino Unido. La distribución en función de las provincias de residencia revela que la Región de Murcia ocupa el segundo lugar de residencia más habitual en el caso de la población extranjera en Régimen General de origen marroquí y de origen ecuatoriano y el tercer lugar en cuanto a población boliviana (Secretaría General de Inmigración y Emigración y Observatorio permanente de la inmigración, 2019: 5).

En cuanto a las personas en Régimen de Libre Circulación UE en España, la Región de Murcia ocupa el décimo lugar, con un total de 74.197 personas (Secretaría General de Inmigración y Emigración y Observatorio permanente de la inmigración, 2019: 8). Los países de origen más comunes son Rumanía (17.227, 23,2 %), Reino Unido (16.652, 22,4 %) y Bulgaria (8.899, 12,0 %) (*ibíd.*).

Esta región ocupa el quinto lugar como comunidad autónoma de residencia de personas extranjeras en Régimen General, con un total de 149.189, de las cuales 82.164 personas proceden de Marruecos (55,1 %), 25.562 de Ecuador (17,1 %) y 8.316 de Bolivia (5,7 %) (Secretaría General de Inmigración y Emigración y Observatorio permanente de la inmigración, 2019: 12).

## 4. LA PROVISIÓN DE SERVICIOS DE TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN EN ENTIDADES DE LA REGIÓN DE MURCIA EN LA ACTUALIDAD

### 4.1 OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

Durante los primeros años del siglo XXI, los servicios de traducción e interpretación dirigidos a población inmigrante florecieron en distintos contextos, como entidades sin ánimo de lucro, ayuntamientos y servicios sociales. Sin embargo, la crisis económica ha afectado considerablemente a los servicios públicos, entre ellos, los servicios sociales y a las instituciones que proporcionan estos servicios. Esta disminución de los servicios se ha puesto de manifiesto especialmente en aquellos servicios destinados a la población inmigrante que no domina la lengua del país de acogida, es decir, aquellos dedicados a la traducción e interpretación. Nuestro estudio se plantea dos objetivos principales. En primer lugar, pretendemos identificar los recursos y servicios de traducción e interpretación de los que disponían las organizaciones que acogen y ofrecen servicios a la población inmigrante y que estaban disponibles en el 2007, que es el año en el que se publica la guía mencionada anteriormente. El segundo objetivo está relacionado con la identificación de estos mismos recursos pero en la actualidad (año 2018) para analizar la situación en la que se encuentran dichos servicios en la actualidad en cuanto a su disponibilidad y características.

Durante su primera fase, el estudio se ha centrado en el análisis de la *Guía de recursos de acogida e inserción sociolaboral para personas inmigrantes de la Región de Murcia*, publicada en el año 2007 por la Dirección General de Inmigración y Voluntariado de la Consejería de Política Social, Mujer e Inmigración (2007).

El estudio se ha centrado en el municipio de Murcia, donde del total de población empadronada asciende a 447.182 habitantes (Centro Regional de Estadística de Murcia (CREM) y Instituto Nacional de Estadística (INE), 2019), y de estos, 49.834 son de origen extranjero (Centro Regional de Estadística de Murcia (CREM), 2019).

Dentro del municipio de Murcia se seleccionaron las 24 entidades que incluían los servicios de traducción e interpretación en su ficha (el listado de entidades contactadas se incluye como anexo a este artículo).

De la lista que se incluye en el anexo, cuatro asociaciones no contestaron a la llamada telefónica o el número ya no existía, por lo que o bien han desaparecido o bien no fue posible su participación en el presente estudio.

Aunque el estudio se centra en el municipio de Murcia, a este listado de asociaciones cabe añadir determinadas delegaciones de entidades que están situadas en otros municipios y que pertenecen a la sede principal, situada en la ciudad de Murcia. Por tanto, los resultados obtenidos se pueden extrapolar ya que las personas entrevistadas hicieron referencia a los datos de la organización a nivel global.

Una vez realizada la selección de las entidades, procedimos a ponernos en contacto con las diferentes entidades. Para ello, intentamos contactar con los responsables de las mismas y, cuando fue posible, con los responsables de los servicios de traducción e interpretación. En esta segunda fase del estudio, se utilizó una metodología de carácter cualitativo, mediante entrevistas semiestructuradas por teléfono y/o presenciales.

Dichas entrevistas contenían cuestiones relacionadas con aspectos como: las características de los servicios de traducción e interpretación, tanto en 2007 como en la actualidad y la disponibilidad de los mismos en la actualidad. Sobre estos servicios se solicitaba información relativa a las lenguas más demandadas y la profesionalidad de aquellos que realizan funciones de traducción e interpretación y/o mediación intercultural. También se indagaba sobre otros aspectos como la financiación disponible para abonar dichos servicios y el tipo de mediación realizada, es decir, si se trata de mediación intercultural centrada en conflictos o mediación interlingüística. Y por último, las estrategias de comunicación utilizadas en aquellos casos en los que no se disponía de un servicio de traducción e interpretación. Esta última pregunta se refería únicamente a la situación actual, ya que según la Guía analizada, en 2007, algunas entidades contaban con este servicio.

Tras esto, se llevó a cabo un análisis comparativo entre la información contenida en la Guía y la realidad actual de dichos servicios, para determinar el efecto de la crisis sobre los mismos.

## 4.2 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

A continuación se exponen los resultados derivados del análisis comparativo de la situación de los servicios en las 24 entidades sin ánimo de lucro seleccionadas, atendiendo a dos criterios: entidades cuya sede principal y/o ámbito de actuación se localizan en el municipio de Murcia; y entidades que presentan entre sus servicios a población inmigrante la traducción, la interpretación y/o la mediación, según la información proporcionada en la Guía.

Los resultados se han agrupado en diferentes categorías en las que se compara la situación de los mismos en 2007, a través de la información proporcionada en la Guía y por las personas entrevistadas, y la situación de los mismos en la actualidad, basada en las diferentes entrevistas realizadas. En el análisis de los resultados se recogen citas textuales de las personas entrevistadas.

### 4.2.1 Características de los servicios de Traducción e Interpretación: lenguas

La Guía analizada recogía algunas organizaciones que ofrecían servicios lingüísticos (traducción e interpretación) principalmente en inglés, francés y árabe. Algunas de ellas también proporcionaban este tipo de servicios en lenguas de menor difusión, como ucraniano, búlgaro, ruso, rumano o romanó, y en lenguas africanas como wolof o bambara. Normalmente se trata de entidades destinadas a la población de determinadas nacionalidades o etnias. Cabe destacar que las personas entrevistadas en algunas de estas organizaciones hacen referencia a servicios en determinadas lenguas que no se especificaban en la Guía.

Los servicios se han mantenido para las lenguas con mayor demanda (inglés, francés y árabe). En las entrevistas se mencionan otras lenguas, pero se indica que solo se recurre a ellas si los usuarios no dominan ninguna de las lenguas de mayor difusión.

Del análisis comparativo observamos que el número de lenguas ofertadas en los servicios del año 2007 ha disminuido en todas las instituciones, al menos una lengua por institución, y en ocasiones el servicio lingüístico prácticamente ha desaparecido. Por ejemplo, una de las asociaciones disponía de un servicio en «casi todas las lenguas, excepto chino» en 2007, mientras que en la actualidad, únicamente se hace referencia a servicios en árabe.

Las tareas de traducción e interpretación y la atención directa en la lengua del usuario se realizan por parte de las personas empleadas en las asociaciones o personas voluntarias de las mismas en el caso de las lenguas de mayor difusión. Tanto en 2007 como actualmente, los servicios en inglés, francés y árabe los prestan personas contratadas o voluntarias en las entidades. Para proporcionar servicios en el resto de lenguas de las que no se dispone de servicios de traducción e interpretación se recurre a otras estrategias comunicativas (soluciones *ad hoc*) que se detallan más adelante. Los motivos más indicados para la utilización de dichas estrategias son la reducción de recursos humanos y económicos de estos servicios tras la crisis económica.

Cabe destacar que a pesar de que los servicios lingüísticos se ofertan en todas las instituciones, las personas entrevistadas afirman al comienzo de la entrevista que no siempre se trata de un servicio ejecutado por parte de profesionales. Las respuestas de las personas entrevistadas aluden a servicios prestados por proveedores que no siempre dominan la lengua del usuario con expresiones como «inglés chapurreado»; y otros prestados por personas voluntarias, de las que no se puede garantizar la profesionalidad en la labor de traducción e interpretación, con comentarios como: «la voluntaria búlgara si hace falta viene».

### 4.2.2 Características de los servicios de Traducción e Interpretación: profesionalidad de las figuras que intervienen como intermediarias en la comunicación

En la Guía de 2007 no se recoge información respecto a la profesionalidad o la cualificación de las figuras que intervienen en los servicios de traducción, interpretación y mediación. En la actualidad,

cuando se proporcionan estos servicios no suelen realizarlos profesionales y en muchos casos, la cualificación con la que cuentan no es suficiente para desempeñar estas tareas, tal y como indican los comentarios de las personas entrevistadas: «tenían algo de formación», «sabían el idioma, por supuesto».

En las entrevistas, encontramos tres tipos de intérpretes en cuanto a su formación, aspecto que condiciona la profesionalidad de la figura que realiza estas funciones:

- Técnicos bilingües: perfiles profesionales del ámbito social (profesionales de Trabajo Social, Educación Social, Derecho, Psicología, etc.) que conocen el idioma de las personas a las que atienden y el español (en ocasiones puede tratarse de profesionales cuya lengua materna no sea el español). Este tipo de perfil atiende a la persona en su lengua o interviene como una tercera figura que ejecuta la interpretación. La atención directa en inglés y francés normalmente la realiza una persona contratada o voluntaria de la institución y en ocasiones también son estas mismas personas quienes llevan a cabo funciones de traducción e interpretación. Aunque existe un dominio de las lenguas, estas personas no han recibido formación en traducción e interpretación. Varias de las personas entrevistadas hacen referencia a este tipo de perfil profesional: «trabajadores que hablan el idioma», «son los trabajadores de la entidad los que desarrollan la función de traductor, intérprete y/o mediador». Más adelante comprobamos que este tipo de perfil también interviene cuando la comunicación no se establece en un primer momento, es decir, cuando no se dispone de un intérprete profesional de manera directa.

- Trabajadores con formación en mediación intercultural. Se trata de perfiles profesionales sociales con formación en mediación intercultural y, en algunos casos, formación o conocimiento de determinadas lenguas (en su mayoría inglés, francés y/o árabe): «la trabajadora social es quien realiza la función de mediadora (...) sabe francés y algo de inglés». La formación de las personas a las que se hace referencia es específica en mediación intercultural, aspecto que no tiene por qué incluir la formación en traducción e interpretación: «varios de ellos tienen formación en mediación intercultural». En ninguna ocasión se afirma que la formación sea específica en traducción e interpretación: «tenían algo de formación».

- Formación específica en traducción e interpretación: solo encontramos dos casos de personas con formación específica en traducción e interpretación, que además están contratadas para ejecutar estas funciones de manera específica, junto con mediación intercultural.

En cuanto a la traducción de documentos, en determinadas asociaciones se hace referencia a las «traducciones oficiales», es decir, a la traducción jurada necesaria para diferentes trámites administrativos que gestionan estas instituciones. Para este tipo de servicio sí se recurre a agencias de traducción, por lo que sí debería estar asegurada la profesionalidad en la provisión del mismo. Cabe destacar que ocasiones incluso no es necesaria la derivación a una agencia de traducción debido a que las personas usuarias de las instituciones ya conocen el mecanismo y acuden directamente al servicio correspondiente: «Antes se derivaba a la empresa, ahora ya no es necesario porque acuden directamente».

Además de la necesidad de traducción jurada de documentos oficiales, las instituciones se enfrentan a tipologías y temáticas de textos objeto de traducción variadas y específicas de cada contexto y ámbito de actuación. Sin embargo, las personas entrevistadas coinciden en una tipología más o menos común. La necesidad principal es la traducción de textos divulgativos: «traducción de trípticos, circulares de centros educativos, carteles, folletos y otros documentos», «traducción de convenios, programas, trípticos, etc.».

Cabe destacar también que son numerosas las entidades que recurren a personas voluntarias que actúan como intérpretes, no necesariamente con formación y experiencia en esta profesión: «alguno con experiencia en hospitales y una chica de ucraniano que trabaja en la Oficina de Extranjería».

Estos resultados muestran que en la actualidad existen carencias de formación y, por tanto, de profesionalidad relacionada con la traducción e interpretación por parte de las personas que ejecutan estas tareas.

#### 4.2.3 Financiación de los servicios de Traducción e Interpretación

Los servicios de traducción e interpretación no son los únicos que se han visto afectados desde el año 2007 en cuanto a su disponibilidad y financiación, sino que también las propias entidades sin ánimo de lucro han sufrido recortes. De hecho, del total de asociaciones con las que intentamos contactar, dos de ellas han desaparecido y ya no prestan ningún tipo de servicio.

En años anteriores, las subvenciones para este tipo de programas eran más abundantes. Sin embargo, en la actualidad las personas entrevistadas observan una disminución en la financiación: «Antes era un programa subvencionado, había un trabajador contratado que realizaba estas funciones. Actualmente no hay ninguna subvención y no existe el servicio».

Las respuestas de muchas de las personas entrevistadas indican que ninguna de las organizaciones participantes en el presente estudio cuenta con programas o proyectos específicos de traducción e interpretación con financiación pública o privada: «No hay proyectos específicos para este tipo de servicio»; «Ya no tenemos este servicio. Desconozco si antes estaba subvencionado, pero lo dudo mucho. Actualmente, nada». Algunas respuestas reflejan que el conocimiento de las lenguas forma parte de las destrezas inherentes al puesto de trabajo: «No es un proyecto subvencionado, forma parte de las competencias de los trabajadores». Tampoco se han mantenido los servicios de mediación, que incluían perfiles similares y por tanto cubrían en cierto modo estas carencias comunicativas.

#### 4.2.4 Estrategias de comunicación

Al igual que ocurre en otros contextos, especialmente en el ámbito de los servicios públicos, las necesidades lingüísticas en las entidades se cubren mediante la búsqueda de soluciones *ad hoc* (Abril Martí, 2006; Alonso Araguás, 2006; Baigorri et al., 2005; Bischoff y Hudelson, 2010; Martín y Abril Martí, 2002), especialmente mediante la intervención de voluntariado (Las Heras Navarro, 2012; León Pinilla, Jordá Mathiasen, y Prado Gascó, 2016; Valero Garcés, 2006; Valero Garcés y Cata, 2006). La falta de recursos humanos y económicos, el recorte de los programas y subvenciones, que no eran muy numerosos, e incluso la desaparición de algunos servicios de traducción e interpretación dificultan la comunicación interlingüística en el día a día. Por tanto, surge la necesidad de recurrir a estrategias de comunicación, que en ocasiones pueden suponer un riesgo, ya que pueden tener consecuencias negativas respecto a la calidad de la atención a las personas inmigrantes.

Los resultados del estudio llevado a cabo evidencian que los problemas de comunicación se resuelven recurriendo a diferentes estrategias que, tras haber sido clasificadas, se describen a continuación.

##### 4.2.4.1 Uso de traductores e intérpretes *ad hoc*

Esta forma de comunicación es la más habitual en el contexto de las ONG y el voluntariado. Los intérpretes *ad hoc* se ofrecen de manera voluntaria por iniciativa propia, a petición del usuario o de la propia entidad para realizar funciones para las que no suelen tener formación. Durante las entrevistas, aparecen distintos tipos de intérpretes *ad hoc*:

- Familiares o amistades de los usuarios, especialmente en los casos de las lenguas de menor difusión: «con idiomas diferentes como el polaco, suelen venir acompañados».
- Otras personas usuarias. Se recurre a ellas especialmente a nivel interno, por ejemplo, para establecer la comunicación en viviendas de acogida, y para lenguas de menor difusión, sobre todo aquellas de países africanos: «recurrimos sobre todo a los propios usuarios, árabes sobre todo»; «usuarios de las casas de acogida, árabes y africanos»; «Entre los propios internos nos ayudan».

- Personas contratadas, bilingües o con un conocimiento básico del idioma de los usuarios. A esta figura se recurre como una estrategia de comunicación como segunda opción, es decir, cuando no se dispone de intérpretes, situación bastante habitual. Además, cuando domina el idioma puede intervenir mediante la atención directa en la lengua del usuario dado que el conocimiento de al menos una lengua extranjera suele ser un requisito importante que se incluye entre las competencias de los trabajadores en estas entidades. Por último, esta figura puede intervenir como tercer elemento en la comunicación, realizando funciones específicas de interpretación. En determinadas entidades, encontramos la figura del «intérprete itinerante» que se refiere a personas contratadas que dominan al menos una lengua diferente al español y que se desplazan para realizar funciones de interpretación según las necesidades de cada territorio en el que la entidad tiene su ámbito de actuación, pero no implica la formación en este ámbito.
- Voluntarios de las distintas entidades: «algún voluntario que sepa su [el del usuario] idioma». Normalmente se trata de personas de origen extranjero nativas de lenguas de menor difusión y que dominan el castellano, aunque también se hace referencia a casos de personas españolas con formación en idiomas principales, como inglés o francés.

La intervención de personas sin formación y experiencia específicas en traducción e interpretación puede perjudicar la comunicación establecida y por tanto la calidad en la atención a los usuarios de determinados servicios. Tanto las personas empleadas y/o voluntarias, como las usuarias de las entidades o sus familiares, aunque dominen ambas lenguas, no necesariamente poseen la formación, la experiencia, las características y las competencias adecuadas para realizar estas funciones.

#### 4.2.4.2 Otras estrategias comunicativas para la comprensión

Para cubrir las necesidades de comunicación cuando no se dispone de un intérprete cualificado, las personas responsables afirman que recurren a las siguientes estrategias:

- Intervención de intérpretes *ad hoc*.
- Uso de gestos y lenguaje no verbal: «gestos»; «intentar entendernos».
- Uso de una *lingua franca*. El inglés y el francés son las lenguas más utilizadas debido al conocimiento de estas por las personas que realizan la atención en las entidades, así como a la co-oficialidad de las mismas en algunos países de origen de las personas inmigrantes, especialmente procedentes de países de África subsahariana o países árabes. Cabe destacar que las personas usuarias no siempre dominan estas lenguas como su lengua nativa, especialmente cuando no han sido escolarizados.
- Interpretación telefónica no profesional. En ninguna de las entidades existe un servicio profesional de interpretación telefónica, simplemente se realiza una llamada a una persona voluntaria disponible para que actúe como intérprete, a través del altavoz del teléfono.
- Traductores automáticos online.
- Derivación a otras entidades que dispongan de intérpretes. Esta estrategia se refleja en los comentarios de las personas entrevistadas: «Siempre se atiende a la persona. Si se puede realizar desde la asociación se realiza y si es un servicio más específico se deriva»; «ya no hay servicio, los derivamos a otras asociaciones».

#### 4.2.5 Servicios de mediación

Respecto al año 2007, los servicios de mediación también han sufrido modificaciones o han desaparecido. Sin embargo, el impacto ha sido menor comparado con el de los servicios de traducción e interpretación. Como se puede observar en algunos comentarios, las funciones de mediación en ocasiones también se asignan a personas voluntarias, aunque en su mayoría las realizan por personas contratadas en proyectos específicos o relacionados con esta profesión. A diferencia de lo que ocurre con la interpretación, los trabajadores de estas entidades son más conscientes de la necesidad de contar

Impacto de la crisis en los servicios de traducción e interpretación de las organizaciones sin ánimo de ... con profesionales: «En los casos de mediación, se deriva cuando se trata de una mediación laboral y es necesaria la intervención de un profesional».

Observamos pues, que las personas entrevistadas conciben, por un lado, la mediación como una herramienta de resolución de conflictos, por ejemplo, en el ámbito familiar, totalmente independiente de la traducción e interpretación; y por otro lado, como una herramienta de acompañamiento en diferentes situaciones a las que las personas usuarias de la entidad deben enfrentarse en el ámbito de los servicios públicos, ya que suponen una dificultad añadida por el desconocimiento del sistema y de la lengua. Este tipo de mediación se realiza en diferentes contextos (sanitario, social, administrativo, judicial, etc.): «en cuestiones referidas a escolarización de menores, búsqueda de vivienda y en el ámbito laboral»; «solo funciones voluntarias de acompañamiento a Servicios Sociales, sanitarios, etc.». Por último, algunos de los entrevistados hacen referencia a la mediación intercultural como una técnica o herramienta para aclarar conceptos culturales durante la interpretación en determinados contextos (sanitario, escolar, etc.). Este tipo de mediación es poco frecuente: «sí, algo de mediación intercultural».

Cabe destacar la dificultad a la hora de determinar e identificar las funciones que debe realizar cada una de las figuras que intervienen en la atención lingüística al usuario. Además, la figura del mediador no tiene por qué incluir una formación lingüística, como ejemplifica una de las personas entrevistadas: «No disponía de titulación en traducción e interpretación pero era nativo del país con el que trabajamos fundamentalmente por lo que dominaba el árabe, francés e inglés. Su formación estaba relacionada con el campo de la mediación». Pueden existir determinados casos donde sea necesaria la intervención de un intérprete profesional que facilite la comunicación durante la mediación (en los casos de resolución de conflictos o acompañamiento).

#### *4.2.6 Disponibilidad de los servicios de traducción e interpretación*

Al preguntar por los servicios de traducción en la actualidad, la mayoría de las asociaciones indicaban que los servicios de traducción, interpretación y mediación en la actualidad «han desaparecido», «[están] incompletos» o se caracterizan por la falta de recursos humanos y/o económicos: «el servicio ya no está disponible»; «ya no podemos ofrecer estos servicios».

Observamos que los comentarios relativos a la desaparición de los servicios en la actualidad son numerosos: «Ahora mismo el servicio está parado»; «no hay ningún servicio de traducción e interpretación»; «No existe este servicio desde hace mucho tiempo».

Además, las personas entrevistadas afirman que ya no disponen de recursos humanos: «La persona ya no está»; «el trabajador de antes sabía árabe y creo que ya no está y yo me encargo de inglés y francés». Asimismo, se menciona la sustitución de perfiles profesionales o personas contratadas con formación en traducción e interpretación por el uso de personas voluntarias o contratadas para otras funciones, que dominan los idiomas pero cuyas tareas no son específicas de traducción e interpretación: «ahora vienen voluntarios»; «actualmente no contamos con un servicio específico de mediación, traducción e interpretación, pero sí con trabajadores que hablen idiomas y que están en los distintos servicios de la entidad: acogida y vivienda, integración socio-laboral, acción comunitaria, etc.».

Los servicios incluidos en la Guía de 2007 no se correspondían en su totalidad con un proyecto específico en el que se financiara este tipo de atención lingüística, sino que se ejecutaban a través de diferentes estrategias, como la intervención de voluntariado, o se incluían como herramientas transversales de proyectos de otra índole, dedicados a áreas específicas como el empleo, la formación, la acogida o la atención.

De las entrevistas se desprende que actualmente no existen proyectos específicos de traducción e interpretación mediante los que se pueda contratar a una persona profesional que ejecute estas funciones, sino que se intentan proporcionar estos servicios de manera global: «No disponemos de un proyecto específico de traducción e interpretación como tal. Sí se proporcionan estos servicios en casi todos los proyectos que trabajamos con población inmigrante»; «no hay programa específico».

En uno de los casos, la desaparición del servicio está asociada a una menor demanda por parte de las personas que acuden al mismo: «No existe el servicio porque hay menor demanda o prácticamente ninguna».

Observamos pues, que algunos de estos servicios han desaparecido, otros han sufrido modificaciones que han afectado a la calidad de los mismos o han supuesto una reestructuración en las funciones de las personas contratadas en algunas de las instituciones.

## 5. CONCLUSIONES

Del análisis realizado de la información incluida en la Guía de recursos de acogida e inserción sociolaboral de personas inmigrantes publicada en 2007, podemos concluir que aunque los servicios de traducción e interpretación se incluían como un apartado más de los mismos, no siempre se prestaba atención a la profesionalidad de los mismos. En la actualidad, además, se han visto afectados por los recortes y la falta de financiación, llegando incluso a desaparecer en algunas entidades.

Las dificultades durante la prestación de los servicios de acogida y atención pueden producir frustración en ambas partes. Por un lado, los técnicos de las entidades se ven abocados a realizar no solo sus funciones, sino las propias de los intérpretes y esta situación puede producir una confusión de roles. Se trata de factores que perjudican la calidad de los servicios prestados de manera global, ya que si la comunicación no funciona, la dificultad para prestar el servicio aumenta considerablemente.

En el día a día, las entidades recurren a soluciones *ad hoc*, que se pueden traducir en ineficacia y en consecuencias negativas en la comunicación y por tanto en la prestación de los servicios. Debido a la inexistencia de servicios específicos de traducción e interpretación y a la escasez de intérpretes profesionales, estas tareas también se asignan en ocasiones a voluntariado de otras áreas de conocimiento con cierto dominio de los idiomas, procurando una atención directa en la lengua de las personas usuarias.

Cuando se recurre a intérpretes *ad hoc* (sin formación y/o experiencia específica) la confidencialidad, la imparcialidad y otros aspectos similares se ven afectados, por lo que la calidad y la eficacia de los servicios pueden disminuir.

En los testimonios recogidos, se observa un cierto desconocimiento de las funciones, perfil y requisitos de los profesionales de la traducción e interpretación, así como una confusión de roles entre la figura del intérprete y del mediador intercultural.

Las dificultades específicas del contexto, como la variedad de lenguas y culturas, la urgencia de la comunicación en determinadas situaciones, la importancia de la confidencialidad, el posible impacto psicológico del intérprete y la escasez de recursos humanos y materiales deben tenerse en cuenta a la hora de seleccionar a las personas que vayan a intervenir en este ámbito, quienes deberían contar con la formación y experiencia mínimas para poder desempeñar estas labores.

Según los resultados de nuestro estudio, las entidades deberían disponer de servicios de traducción e interpretación de calidad, en las lenguas en las que exista demanda, sean más habituales o de menor difusión, y en función de cada contexto comunicativo. Además, las personas entrevistadas hacen hincapié en la importancia de la profesionalidad y la formación de la figura que ejecute este tipo de tareas. Asimismo, se hace referencia en varias ocasiones a la importancia de que las personas inmigrantes puedan acceder a servicios de aprendizaje de la lengua española, como complemento a los servicios de traducción e interpretación, con el objetivo de facilitar su inclusión en la sociedad.

Tras el estudio realizado concluimos que es necesaria una mayor investigación a nivel regional y nacional, no solo en las entidades, sino también en otras instituciones de atención y acogida a población inmigrante, como las administraciones públicas o los diferentes servicios a los que tienen acceso estas personas.

Asimismo, es necesario que se mejore la colaboración y comunicación entre los servicios públicos y las entidades, con el objetivo de coordinar la provisión de intérpretes y su contratación, la solicitud de proyectos y la promoción de cursos de formación para trabajadores bilingües, cursos sobre cómo trabajar con intérpretes, así como de formación específica sobre el ámbito del tercer sector y, en concreto, los contextos comunicativos en los que se atiende a la población inmigrante.

## BIBLIOGRAFÍA

- 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*. Granada. Recuperado de <https://hera.ugr.es/tesisugr/16235320.pdf>
- Alonso Araguás, I. (2006). Nuevos desafíos y viejos problemas: algunos antecedentes históricos de la mediación lingüística y la interculturalidad en la España contemporánea. *Revista Española de Lingüística Aplicada (RESLA). Volumen monográfico*, 15-28. Recuperado de <http://gredos.usal.es/jspui/handle/10366/76664%5Cndialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2198677.pdf>
- Ayuda en Acción. (2019). ¿Qué es el tercer sector? Recuperado de <https://ayudaenaccion.org/ong/blog/solidaridad/que-es-el-tercer-sector/>
- Baigorri, J., Alonso, I., Canas, R., Martín, O., Palacio, E., Russo, M., y Otero, C. (2005). Presentación de una red temática interuniversitaria en el área de la mediación lingüística y cultural en los servicios públicos. En C. Valero Garcés (Ed.), *Traducción como mediación entre lenguas y culturas* (pp. 213-222). Alcalá de Henares: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alcalá.
- Bischoff, A., y Hudelson, P. (2010). Access to healthcare interpreter services: Where are we and where do we need to go? *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 7(7), 2838-2844. <https://doi.org/10.3390/ijerph7072838>
- Centro Regional de Estadística de Murcia (CREM). (2019). *Padrón Municipal de Habitantes. Evolución de la población extranjera según municipios*. Recuperado de [http://econet.carm.es/web/crem/inicio/-/crem/sicrem/PU\\_padron/series/sec9.html](http://econet.carm.es/web/crem/inicio/-/crem/sicrem/PU_padron/series/sec9.html)
- Centro Regional de Estadística de Murcia (CREM), Instituto Nacional de Estadística (INE). (2019). *Padrón municipal de habitantes. Población a 1 de enero según municipios y sexo*. Recuperado de [http://econet.carm.es/inicio/-/crem/sicrem/PU\\_padron/cifof10/sec1\\_c1.html](http://econet.carm.es/inicio/-/crem/sicrem/PU_padron/cifof10/sec1_c1.html)
- De Manuel Jerez, J., López Cortés, J., y Brander de la Iglesia, M. (2004). Traducción e interpretación: Voluntariado y compromiso social. El compromiso social en traducción e interpretación: Una visión desde ECOS, traductores e intérpretes por la solidaridad. *Puentes*, 4, 65-72. Recuperado de <http://wpd.ugr.es/~greti/revista-puentes/pub4/06-Jesus-de-Manuel.pdf>
- Dirección General de Inmigración y Voluntariado. Consejería de Política Social Mujer e Inmigración. (2008). *Guía de recursos de acogida e inserción sociolaboral para personas inmigrantes. Región de Murcia*. Recuperado de [http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=653&IDTIPO=246&RASTRO=c375\\$m5853](http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=653&IDTIPO=246&RASTRO=c375$m5853)
- Fresno, J. M., y Rauchberger, C. (2016). *Estudio Tercer Sector y Provisión de Servicios. Prácticas europeas y lecciones para España*. Recuperado de [http://www.plenainclusion.org/sites/default/files/estudio\\_tercer\\_sector\\_y\\_provision\\_de\\_servicios.pdf](http://www.plenainclusion.org/sites/default/files/estudio_tercer_sector_y_provision_de_servicios.pdf)
- Giménez Romero, C. (1997). La naturaleza de la mediación intercultural. *Migraciones*, 2, 125-159.
- IOM. (2019a). Flow monitoring. Recuperado de <https://migration.iom.int/europe?type=arrivals>
- IOM. (2019b). *Mixed Migration Flows in the Mediterranean: Compilation of Available Data and Information February 2019*. Recuperado de [https://www.iom.int/sites/default/files/dtm/mediterranean\\_dtm\\_201902.pdf](https://www.iom.int/sites/default/files/dtm/mediterranean_dtm_201902.pdf)
- Las Heras Navarro, C. (2012). Derecho a servicios de traducción e interpretación. *La situación de las personas refugiadas en España. Informe 2012*, 210-214. Recuperado de <https://cear.es/wp-content/uploads/2013/05/Informe-2012-de-CEAR.pdf>
- León Pinilla, R., Jordà Mathiasen, E., y Prado Gascó, V. (2016). La interpretación en el contexto de los refugiados: valoración por los agentes implicados. *Sendebarr*, 27, 25-49. Recuperado de <http://revistaseug.ugr.es/index.php/sendebarr/article/view/4921/5051>

- Martin, A., y Abril Martí, M. I. (2002). Los límites difusos del papel del intérprete social. En C. Valero Garcés y G. Mancho Barés (Eds.), *Traducción e interpretación en los Servicios Públicos: nuevas necesidades para nuevas realidades. Community interpreting and translating: new needs for new realities* (pp. 55-60). Alcalá de Henares: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alcalá.
- Secretería General de Inmigración y Emigración, Observatorio permanente de la inmigración. (2019). *Extranjeros residentes en España a 31 de diciembre de 2018. Principales resultados*. Recuperado de [http://extranjeros.mitramiss.gob.es/es/Estadisticas/operaciones/con-certificado/201812/Residentes\\_Principales\\_Resultados\\_31122018.pdf](http://extranjeros.mitramiss.gob.es/es/Estadisticas/operaciones/con-certificado/201812/Residentes_Principales_Resultados_31122018.pdf)
- Valero Garcés, C. (2006). Las instituciones oficiales y sus soluciones a los problemas de comunicación. *Revista Española de Lingüística Aplicada (RESLA). Retos del siglo XXI en comunicación intercultural: nuevo mapa lingüístico y cultural de España, Extra 1*, 29-48. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2198679>
- Valero Garcés, C., y Cata, L. (2006). Acción y voluntariado. Las ONG y los servicios de traducción e interpretación. *Revista Española de Lingüística Aplicada (RESLA). Retos del siglo XXI en comunicación intercultural: nuevo mapa lingüístico y cultural de España, Extra 1*, 49-60. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2198687>
- Valero Garcés, C., y Lázaro Gutiérrez, R. (2005). Introducción. En C. Valero Garcés (Ed.), *Traducción como mediación entre lenguas y culturas* (pp. 7-15). Alcalá de Henares: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alcalá.

#### Anexo – Lista de entidades contactadas

Asociación Colectivo Paréntesis de Murcia  
Asociación Columbares  
Asociación Cultural y Social Beto  
Asociación de Inmigrantes Argelinos de Murcia  
Asociación de Mujeres para la Democracia  
Asociación de trabajadores inmigrantes marroquíes de España (ATIME) – Murcia  
Asociación de Ucrucianos de la Región de Murcia  
Asociación Nacional Proyecto Abraham – Murcia  
Asociación Neri  
Asociación para la Prevención, Reinserción y Atención de la Mujer en situación de riesgo de la Región de Murcia (APRAMU)  
Asociación para la Promoción Sociocultural (ASPROSOCU)  
Asociación Regional de Senegaleses de la Región de Murcia (ASEMUR)  
Cáritas Diocesana. Centro del Programa de Inmigrantes  
CC.OO. Región de Murcia  
Consorcio de Entidades para la Acción Integral con Inmigrantes (CEPAIM)  
Coordinadora de Organizaciones de Agricultores y Ganaderos (COAG)  
Cruz Roja Española - Murcia  
Fundación Inserción y Desarrollo INSERT  
Fundación Radio ECCA  
Fundación Secretariado Gitano – Murcia  
Murcia Acoge  
PROEXPORT  
Red RASINET  
UGT - Murcia