



Master

2024

Open Access

This version of the publication is provided by the author(s) and made available in accordance with the copyright holder(s).

---

*El papel del intérprete como mediador lingüístico y cultural con inmigrantes: el caso de la asociación CEAIN Jerez*

---

Muñoz García, Clara

**How to cite**

MUÑOZ GARCIA, Clara. *El papel del intérprete como mediador lingüístico y cultural con inmigrantes: el caso de la asociación CEAIN Jerez*. Master, 2024.

This publication URL: <https://archive-ouverte.unige.ch/unige:187797>



**UNIVERSITÉ  
DE GENÈVE**

**FACULTÉ DE TRADUCTION  
ET D'INTERPRÉTATION**

CLARA MUÑOZ GARCÍA

***EL PAPEL DEL INTÉRPRETE COMO MEDIADOR LINGÜÍSTICO Y  
CULTURAL CON INMIGRANTES: EL CASO DE LA  
ASOCIACIÓN CEAIN JEREZ***

Mémoire présenté à la Faculté de Traduction et d'Interprétation  
Pour l'obtention du MA en Interprétation de Conférence  
Directrice de mémoire : Prof. Lucía Ruiz Rosendo  
Juré : Dr Manuela Motta

## **STUDENT INFORMATION**

**CLARA MUÑOZ GARCÍA**

clara.munoz@etu.unige.ch

Faculté de Traduction et d'Interprétation

Université de Genève

40, Boulevard du Pont-d'Arve,

CH-1211 Genève 4, Suisse

## **AGRADECIMIENTOS**

Me gustaría comenzar esta tesina dirigiendo mi más profundo agradecimiento a todas aquellas personas que la han hecho posible.

En primer lugar, me gustaría darle las gracias a Lucía Ruiz Rosendo, directora de la presente tesina, por su paciencia, disposición y ayuda, pero también por ser un referente para mí como profesional, investigadora y persona.

Asimismo, me gustaría agradecer a Manuela Motta por participar como miembro del tribunal y por tomarse el tiempo de leer la presente investigación.

A mis padres, quiero agradecerles todo el apoyo que me han dado a lo largo de este camino y de todos los que he tomado durante mi vida. Sin vosotros nada sería posible, gracias por nunca soltarme la mano.

A mi hermana, África, me gustaría darle las gracias por ser un referente para mí en todos los sentidos y siempre dedicar tiempo para ayudarme.

A mi pareja, Manuel, solo puedo transmitirle mi más sincero agradecimiento por su paciencia, apoyo y cariño incondicional.

A la organización CEAIN y a sus trabajadoras, gracias por abrirme las puertas y permitir que este proyecto sea posible.

Pero, sobre todo, quiero dar reconocimiento a todas las personas que cada día llegan a las costas gaditanas en busca de una vida digna. Esta tesina es para vosotras.

## RESUMEN

La crisis migratoria impacta notablemente a la Bahía de Cádiz por su ubicación estratégica entre dos continentes. En este contexto, CEAIN Jerez actúa como centro de acogida para numerosos migrantes. Las barreras lingüísticas, derivadas del desconocimiento del idioma local, son uno de los principales retos que enfrentan los usuarios. Sin embargo, la presencia de intérpretes profesionales es limitada. Esta tesina se centra en un estudio de caso sobre CEAIN Jerez, con el fin de analizar la presencia de intérpretes y definir el perfil adecuado que han de tener estos profesionales. Mediante entrevistas a trabajadoras de la organización, se identificó que la figura del intérprete no está suficientemente integrada, a pesar de ser esencial para facilitar la integración social de los migrantes. Asimismo, las entrevistas realizadas han permitido establecer el perfil que debería tener este profesional.

*Palabras clave:* interpretación comunitaria, Bahía de Cádiz, mediación lingüística y cultural, barreras lingüísticas, intérprete profesional

## Tabla de contenidos

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>6</b>
1.1. Objetivos.....	7
1.2. Preguntas de investigación .....	7
1.3. Estructura.....	7
<b>2. DESCRIPCIÓN DEL CONTEXTO</b> .....	<b>9</b>
2.1. Situación migratoria en España y en la provincia de Cádiz .....	9
2.2. La organización CEAIN .....	11
<b>3. REVISIÓN DE LA LITERATURA</b> .....	<b>14</b>
<b>3.1 LA INTERPRETACIÓN CON MIGRANTES: INTERPRETACIÓN COMUNITARIA E INTERPRETACIÓN HUMANITARIA</b> .....	<b>14</b>
3.1.1 Interpretación comunitaria: características y modalidades. ....	14
3.1.2. Orígenes de la interpretación comunitaria .....	16
3.1.3. Retos de la interpretación comunitaria.....	17
3.1.4. Situación actual de la interpretación comunitaria .....	19
<b>3.2. EL PAPEL DEL INTÉRPRETE COMO MEDIADOR CULTURAL</b> .....	<b>25</b>
<b>4. METODOLOGÍA</b> .....	<b>31</b>
<b>4.1. Uso del estudio de caso y la entrevista</b> .....	<b>31</b>
4.1.1. Definición y características de la entrevista .....	31
<b>4.2. Estructura de la entrevista</b> .....	<b>33</b>
<b>4.3. Obtención del permiso del comité ético</b> .....	<b>34</b>
<b>4.4. Posicionamiento como investigadora</b> .....	<b>34</b>
<b>4.5. Realización de las entrevistas</b> .....	<b>35</b>
<b>5. ANÁLISIS DE RESULTADOS</b> .....	<b>37</b>
<b>5.1. Resultados</b> .....	<b>40</b>
5.1.1. Información personal .....	40
5.1.2 Información laboral .....	41
5.1.2 Conocimiento lingüístico .....	47
5.1.3 Perfil de los usuarios .....	49
5.1.4 Presencia del intérprete .....	55
5.1.5 Impacto en el trabajador .....	58
5.1.6 Impacto en el usuario .....	60
5.1.7 Papel y perfil del intérprete .....	62
<b>6. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b> .....	<b>69</b>
<b>7. CONCLUSIONES</b> .....	<b>78</b>
7.1. Limitaciones de la investigación.....	79
7.2. Futuras líneas de investigación .....	80
<b>8. BIBLIOGRAFÍA</b> .....	<b>81</b>
<b>9. ANEXOS</b> .....	<b>89</b>
Anexo 1. Guion entrevista con trabajadoras .....	89

**Anexo 2. Formulario de consentimiento informado .....93**

## 1. INTRODUCCIÓN

El mundo actual se enfrenta a un aumento significativo en la migración, lo que resulta en una afluencia masiva de inmigrantes que cruzan las fronteras nacionales del sur hacia el norte (Atabekova et al., 2017). Desde finales del siglo XX, España se ha convertido en un país receptor de inmigrantes. En particular, la Bahía de Cádiz destaca como una de las regiones de España más afectadas por la afluencia de inmigrantes procedentes de África. Esta situación se debe principalmente a su estratégica ubicación geográfica, que la sitúa entre los continentes europeo y africano y la convierte en un punto de entrada preferente para quienes buscan cruzar desde África hacia Europa.

Cuando los inmigrantes procedentes de África llegan a España, se enfrentan al problema añadido del desconocimiento de la lengua del país de destino (León Pinilla et al., 2014), ya que la gran mayoría de migrantes africanos que llegan a España no hablan español. Esta barrera lingüística puede convertirse en un obstáculo significativo para su integración en la sociedad de acogida. Es en este contexto donde entra en juego la figura del intérprete comunitario, también conocido como intérprete en los servicios públicos. La presencia de intérpretes y mediadores culturales resulta fundamental para superar las barreras lingüísticas y culturales, así como para fomentar una comunicación más eficaz y un entendimiento recíproco (Kletečka-Pulker et al., 2019).

A pesar de ello, la situación actual revela que, en la mayoría de los casos, los migrantes no cuentan con el apoyo de un intérprete. En las pocas circunstancias en las que sí disponen de esta asistencia, los intérpretes generalmente no son profesionales y actúan de manera *ad hoc*. Estas figuras carecen de la formación especializada necesaria y, en muchas ocasiones, no reciben ninguna compensación económica por su labor. Esta falta de recursos adecuados añade una dificultad considerable al proceso de integración y adaptación de los inmigrantes en el nuevo entorno social y cultural (Pöllabauer, 2015). Los profesionales que trabajan en primera línea destacan la falta de intérpretes en los itinerarios migratorios y la escasa comprensión que estos tienen sobre las tareas específicas relacionadas con las emergencias (Alloush, 2016; Faes, 2015).

El presente trabajo se centrará en el análisis de la organización CEAIN, situada en Jerez de la Frontera, que brinda acogida y asistencia a inmigrantes tras su llegada a la provincia de Cádiz. El objetivo de este estudio, que se desarrollará en detalle en el siguiente apartado, es identificar la presencia o ausencia del intérprete comunitario en la organización y definir el perfil que debería tener este profesional.

### 1.1. Objetivos

El propósito de esta investigación es realizar un estudio de caso sobre la organización CEAIN Jerez con el objetivo de identificar la presencia o la ausencia de intérpretes en las actividades de la organización y, al mismo tiempo, definir el perfil adecuado que debería tener el intérprete que colabore con CEAIN en su labor. A través de este análisis, se espera comprender mejor el papel que desempeñan los intérpretes en el contexto de la organización y cómo su presencia puede impactar en la atención brindada a los inmigrantes.

### 1.2. Preguntas de investigación

A partir de los objetivos expuestos en la sección anterior, se derivan las siguientes preguntas de investigación que se intentarán responder en la presente tesina:

- ¿Cuenta la organización CEAIN con servicios de interpretación para los migrantes? Si es así, ¿se trata de un intérprete profesional?
- ¿Qué perfil debe tener un intérprete que colabore con la organización CEAIN?
- ¿Ayuda la presencia del intérprete a la integración de los migrantes tras su llegada a España?

### 1.3. Estructura

En relación con la estructura, el presente trabajo se divide en dos partes fundamentales: una primera parte teórica que aborda la descripción del contexto y la revisión de la literatura, y una segunda parte dedicada a las entrevistas sobre la presencia y función

del intérprete en la organización CEAIN. Tras ello, se realizará un análisis de los resultados obtenidos y se extraerán las conclusiones pertinentes.

La sección teórica se organiza en dos partes: la descripción del contexto y la revisión de la literatura. En la primera, se aborda de manera general la situación migratoria en España y en la Bahía de Cádiz, así como la organización objeto de estudio. En la revisión de la literatura, se examina detalladamente la interpretación comunitaria, sus características y la situación actual, y se definen conceptos esenciales para entender ciertos aspectos que se analizarán más adelante en las entrevistas.

A continuación, en la sección práctica de esta investigación, se realizará un estudio de caso sobre la organización CEAIN, en el que se realizarán entrevistas con los trabajadores respecto a la presencia del intérprete en la organización y el perfil que consideran adecuado para este profesional, para posteriormente efectuar un análisis de las respuestas obtenidas. Por último, se presentarán las conclusiones derivadas del desarrollo de este trabajo de investigación.

En resumen, esta tesina se organiza en una estructura que va de lo general y teórico a lo particular y práctico. A lo largo de la sección teórica, se analiza una serie de conceptos que permiten comprender la línea de investigación y que fundamentan la práctica: la creación de entrevistas que servirán para identificar la presencia y el perfil del intérprete en la organización CEAIN.

## 2. DESCRIPCION DEL CONTEXTO

### 2.1. Situación migratoria en España y en la provincia de Cádiz

A lo largo de la historia, España ha sido tanto un país emisor como receptor de migrantes y refugiados. A partir de finales del siglo XIX y principios del siglo XX, España, junto con otros países del sur y este de Europa como Italia, Portugal, Grecia, Polonia y Hungría, se convirtió en un país de emigrantes. Los emigrantes españoles se dirigían principalmente a América Latina (Asociación Comisión Católica Española de Migración, 2008). Sin embargo, el mayor exilio migratorio llegó a partir de 1939, al concluir la Guerra Civil española. Miles de personas se vieron obligadas a abandonar sus hogares debido a sus creencias políticas, dando lugar a una de las crisis de refugiados más significativas y desatendidas del siglo XX. Pocas semanas después del final de la guerra, el Gobierno francés informó que había 440 000 refugiados españoles en su territorio. Un gran porcentaje de estos refugiados se dirigió posteriormente a América Latina (ACNUR, 2017).

Entre 1971 y 1975, 412 945 personas emigraron al exterior. Esta cifra se redujo a 80 111 personas entre 1976 y 1980. En total, más de 1,6 millones de personas dejaron el país entre 1951 y 1975. Aunque elevada, esta cifra es menor que los flujos migratorios de principios del siglo XX. Entre 1911 y 1935, más de 2,8 millones de personas partieron de España para establecerse en el extranjero (Consejo Económico y Social, 2019).

No obstante, con la mejora económica y el desarrollo durante la transición, España se convirtió en un destino para inmigrantes de todo el mundo que buscaban una vida mejor. En ese tiempo, los inmigrantes que llegaban al país eran mayormente turistas extranjeros, atraídos por las favorables condiciones climáticas y sociales, en su mayoría jubilados con ingresos elevados. De hecho, hoy en día, sigue habiendo áreas en Mallorca, Canarias y Andalucía con una alta concentración de residentes extranjeros. A partir del año 2000, la mayor parte de la inmigración que llegaba a España era de carácter económico (Valero-Matas et al., 2014).

Durante la crisis económica de 2008, parecía que esta tendencia comenzaba a revertirse, con un aumento considerable de los retornos a los países de origen. A partir de 2017, España ha vuelto a tener saldos migratorios positivos, con más personas inmigrando que emigrando, un fenómeno claramente vinculado a la recuperación en la creación de empleo (González Enríquez, 2019).

La población inmigrante ha contribuido con el 40 % del incremento de la población española entre 1960 y 2020. En el periodo comprendido entre 2000 y 2020, la inmigración internacional representó el 79 % del aumento total de la población en España. De los 6,8 millones de personas que se añadieron a la población durante estos años, 5,3 millones eran inmigrantes nacidos fuera del país (Fernández-Huertas Moraga, 2021).

Actualmente, España se ha convertido en uno de los veinte principales países de destino para las migraciones internacionales. Los principales focos de origen son América, seguido de Europa y África (Consejo Económico y Social, 2019).

De acuerdo con los últimos datos disponibles del Instituto Español de Estadística (2022) sobre el flujo de inmigración procedente del extranjero por año, país de origen y nacionalidad (española/extranjera), en 2021 llegaron 230 957 personas procedentes de América, de las cuales 24 445 procedían de América del Norte, 43 689 de Centro América y el Caribe, 162 823 de Sudamérica y 6877 de otros países de Centro América y el Caribe. Asimismo, llegaron 91 959 migrantes procedentes de África, 108 226 de la Unión Europea y 60 425 de países europeos no miembros de la Unión Europea. Según las cifras del año 2021, los principales países de origen de los inmigrantes que llegaron a España son Marruecos, con 60 324 personas, y Colombia, con 42 573 migrantes (Instituto Español de Estadística, 2022).

Una gran parte de los inmigrantes procedentes de África llegan a España a través de la ruta del Mediterráneo occidental. Los inmigrantes que entran de manera irregular en España utilizan este itinerario, que se realiza por mar o por tierra a través de ciudades como Ceuta y Melilla. Antes de llegar, suelen pasar por Marruecos y Argelia. En 2018,

esta ruta se convirtió en la principal vía de acceso irregular a Europa y, por lo tanto, la más frecuentada (Consejo Europeo, 2024) y la causante de miles de muertes cada año. De acuerdo con la Organización Internacional para las Migraciones (2024), en el año 2023 se registraron 3155 muertes o desapariciones y, en lo que se lleva registrado del año 2024, ya han muerto o desaparecido 1080 migrantes. Sin embargo, las travesías terrestres hacia los enclaves españoles de Melilla y Ceuta también son peligrosas, con varias decenas de muertes registradas atribuibles a la violencia, la enfermedad y la falta de acceso a la atención sanitaria en el proceso. En varios casos, se han producido muertes accidentales y violentas en las vallas fronterizas de estos enclaves españoles relacionadas con intentos de cruce (Caminando Fronteras, 2023).

La gran mayoría de inmigrantes que llegan a España a través de la ruta del Mediterráneo arriban a la provincia de Cádiz, zona en la que se centra este estudio. Podría considerarse que la razón principal es la ubicación geoestratégica de la provincia, situada entre el continente europeo y el africano. Según los datos oficiales, desde que se empezaron a contabilizar las muertes en el estrecho de Gibraltar, más de 7000 personas han perdido la vida intentando llegar a España por esta vía (González, 2018). Por otra parte, de acuerdo con los datos del Instituto Nacional de Estadística (2023), la tasa de Inmigración procedente del extranjero por provincia, según sexo y grupos de edad en la provincia de Cádiz en el año 2022 fue de 11,41 por cada 1000 habitantes. Esto supone un incremento de más de 2 puntos con respecto al año anterior, en el que se registró una tasa de 9,09.

En virtud de lo anteriormente expuesto, se podría concluir que la provincia de Cádiz constituye uno de los principales puntos de llegada de inmigrantes, lo que la convierte en una zona de estudio relevante para esta tesina.

## 2.2. La organización CEAIN

La entidad seleccionada para llevar a cabo el estudio es el Centro de Acogida de Inmigrantes CEAIN, ubicado principalmente en la ciudad gaditana de Jerez de la Frontera. La razón para elegir la organización fue debido a contactos personales con empleados de la entidad, lo que facilitó la colaboración con otros colegas que trabajan en la organización.

CEAIN es una ONG con 30 años de experiencia dedicada a promover la inclusión social y la convivencia. Forma parte de la Federación Andalucía Acoge. Su misión es fomentar una sociedad inclusiva e intercultural y se centra especialmente en las personas más vulnerables, en particular los migrantes. Busca garantizar el acceso pleno a los derechos de ciudadanía, combatir la exclusión social y promover espacios de convivencia y cohesión, mediante estrategias colaborativas con diversos actores del territorio (CEAIN, 2015).

La organización se estructura en diferentes secciones o áreas: el área social, el área de formación y empleo, y el área de acción comunitaria y socioeducativa. El área social se enfoca en la inclusión de inmigrantes en la sociedad, facilita su integración y el acceso a servicios comunitarios, y brinda asesoría especializada en asuntos de extranjería. El área de formación y empleo, por su parte, busca la inserción laboral de personas en riesgo de exclusión social mediante itinerarios personalizados, formación, prácticas en empresas y mediación con el sector empresarial. Finalmente, el área de acción comunitaria y socioeducativa fomenta espacios de encuentro y diálogo, promueve una educación inclusiva que valore la diversidad y trabaja para mejorar la convivencia ciudadana (CEAIN, 2024b).

CEAIN se guía por valores fundamentales que reflejan su compromiso con la interculturalidad, promoviendo una convivencia basada en el respeto a la diversidad cultural y el fomento de valores compartidos. La equidad es clave, ya que garantiza que todos, independientemente de su origen, accedan en igualdad de condiciones a los recursos y servicios. La organización adopta un compromiso sociopolítico activo, con el fin de fomentar una ciudadanía intercultural y combatir la exclusión social. La cercanía y el enfoque en las personas permiten detectar necesidades y ofrecer respuestas adecuadas, mientras que la participación y el voluntariado son pilares de empoderamiento y compromiso social. CEAIN también apuesta por la innovación y la eficiencia en sus proyectos, para gestionar la diversidad dentro de sus equipos y mantener una transparencia que refuerza la confianza y la ética en su gestión (CEAIN, 2015).

En 2023, la organización jerezana brindó apoyo a 1905 personas: 464 migrantes recibieron acogida, 982 obtuvieron asesoramiento en extranjería, 171 lograron insertarse en el mundo laboral, 127 personas disfrutaron de asistencia en el acceso a la vivienda, 39 mujeres obtuvieron protección contra la violencia de género y se llevaron a cabo 200 acciones formativas (CEAIN, 2024a).

Según la memoria publicada por la organización correspondiente al año 2023 (CEAIN, 2024a), el perfil principal de los usuarios se distribuye de la siguiente manera: en cuanto a la edad, el 1,9 % son menores de edad; el 39,5 % tiene entre 18 y 30 años; el 33,9 % se encuentra en el rango de 30 a 45 años; el 19,9 % tiene entre 45 y 60 años y el 5,7 % supera los 60 años. En cuanto al género, el 49,9 % eran hombres, el 50 % mujeres y el 0,1 % personas no binarias. Asimismo, las principales nacionalidades representadas incluyen Marruecos, España, Colombia, Venezuela, Senegal, Honduras, Perú, Bolivia, Gambia, Guinea, Ucrania, Brasil, Argelia, Costa de Marfil, Cuba, Mauritania, El Salvador, Mali, Sudán, Nicaragua, Paraguay, Argentina, Guinea Bissau, Afganistán, República Dominicana, Rumanía, Rusia, Chile, Ghana, Sáhara Occidental y Nigeria.

Tras considerar todo lo previamente mencionado, se ha determinado que, debido a su diversidad cultural, lingüística y nacional, CEAIN constituye una organización adecuada para ser el foco de este trabajo.

## 3. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 3.1 LA INTERPRETACIÓN CON MIGRANTES: INTERPRETACIÓN COMUNITARIA E INTERPRETACIÓN HUMANITARIA

#### *3.1.1 Interpretación comunitaria: características y modalidades.*

Cuando se hace referencia a la interpretación con migrantes, generalmente se habla de interpretación comunitaria. Esta actividad, también denominada interpretación en los servicios públicos en español, se puede definir como la interpretación que se realiza entre individuos, como migrantes, refugiados, miembros de minorías y grupos indígenas, y funcionarios de instituciones de servicio público, como instituciones legales, médicas, terapéuticas y sociales, en una sociedad específica (Bancroft, 2015; Hale, 2007; Tiselius, 2021). Los intérpretes comunitarios o intérpretes en los servicios públicos desempeñan su labor en una amplia gama de contextos (Howes, 2023). Los lugares comunes donde suelen tener lugar estas interpretaciones incluyen comisarías de policía, servicios de emergencia, salas de hospital, consultorios médicos, departamentos de inmigración y servicios sociales, escuelas y centros sociales y comunitarios (Hale, 2007; Tiselius, 2021). Asimismo, se caracteriza por las diferencias en las culturas de origen, las titulaciones y los niveles de certificación de los intérpretes que la practican (Hlavac, 2013).

La interpretación comunitaria se distingue de otros tipos de interpretación en varios aspectos, como la modalidad, el contexto de interacción, el nivel de formalidad o informalidad, el grado de participación del intérprete, el estatus y los roles de los participantes, el nivel de profesionalización y las desigualdades de poder (Hale, 2007). El término «interpretación comunitaria» se emplea frecuentemente en contraposición a la interpretación de conferencias, que se considera más prestigiosa, y a otros tipos de interpretación, como la comercial y la diplomática, que se encuentran entre estos dos extremos (Roberts, 1997). A pesar de ser considerada generalmente menos prestigiosa que las otras ramas de la interpretación, la interpretación comunitaria no es más fácil que otros tipos de interpretación, sino que incluso puede ser más arriesgada debido a

las posibles consecuencias de las intervenciones y las distorsiones en la precisión (Hale, 2007).

En el ámbito de la interpretación comunitaria, la interpretación consecutiva, ya sea con o sin la toma de notas, se emplea comúnmente para las interpretaciones en lenguaje oral, mientras que la interpretación simultánea se utiliza para las interpretaciones en lenguaje de signos (Russel, 2005). Además, se recurre con frecuencia al *chuchotage* (interpretación susurrada), a ciertas modalidades de interpretación simultánea y a la traducción a vista para la traducción de material escrito (Hale, 2007; Tipton & Furmanek, 2016). Desde los años 70, se incorporó la práctica de la interpretación telefónica (Pöchhacker, 2004). Asimismo, se han incorporado diversas nuevas tecnologías a la interpretación comunitaria, como la interpretación por videoconferencia, la interpretación simultánea remota y interpretación con la tecnología VoIP (Korak, 2010). En la mayoría de las situaciones, la interpretación comunitaria suele ser bidireccional, es decir, el intérprete trabaja desde y hacia su lengua de trabajo. Asimismo, los intérpretes suelen trabajar solos y raramente en equipo (Jones, 2007).

En general, en los contextos de interpretación comunitaria, se da un diálogo en el que se implican tres partes: el intérprete y las dos partes que necesitan comunicarse (Jacobsen, 2009). Una de las partes involucradas en la comunicación es un profesional que trabaja en un área específica, habla el idioma del país de acogida y tiene conocimiento sobre el tema de la conversación. Además, este profesional puede estar familiarizado con cómo trabajar con un intérprete (Tiselius, 2021). Generalmente, suelen ser trabajadores de los servicios públicos a los que acuden los migrantes (Hale, 2015). Por otro lado, la otra parte generalmente consiste en individuos con una amplia gama de niveles educativos, que no dominan el idioma predominante en la sociedad de acogida y que están familiarizados con su situación personal pero no con las particularidades de la sociedad que los recibe (Tiselius, 2021). Suelen ser refugiados o migrantes que no pueden expresarse o entender la lengua del país de acogida (Hale, 2015).

Los intérpretes, por su parte, suelen tener perfiles diversos. Pueden ser hablantes nativos de lenguas heredadas o hijos de migrantes, o bien pertenecer a comunidades lingüísticas minoritarias. También pueden ser adultos que han migrado al país o individuos con un perfil similar al de los intérpretes de conferencias, que han aprendido una segunda lengua en la escuela secundaria o en la universidad (Tiselius, 2021). No obstante, este último perfil es menos común ya que, en la mayoría de casos, se emplean intérpretes que no tienen formación profesional (MacFarlane et al., 2009). En la mayoría de las situaciones, los migrantes hablan idiomas minoritarios que no coinciden con el idioma del país receptor (Gorena Morales, 2022). Estos idiomas minoritarios no suelen incluirse en las formaciones de los intérpretes, ya que a menudo se consideran un «lujo innecesario». Como resultado de ello, se recurre a personas sin formación en interpretación que dominan el idioma (Baxter, 2017).

Las habilidades requeridas para los intérpretes comunitarios son muy similares a las de los intérpretes de conferencias: deben ser bilingües, procesar información rápidamente, manejar situaciones estresantes, tener capacidad de concentración y poseer habilidades analíticas, de memoria y conocimientos generales y lingüísticos (Tiselius, 2021). Sin embargo, difieren en su formación: los intérpretes de conferencias suelen tener formación universitaria, mientras que los intérpretes comunitarios tienen una formación más variada y menos homogénea (MacFarlane et al., 2009; Pöllabauer, 2012; Tiselius, 2021).

### *3.1.2. Orígenes de la interpretación comunitaria*

Se cree que la interpretación comunitaria es uno de los tipos de interpretación más comunes y antiguos (Roberts, 2012). De acuerdo con Bancroft (2015), la interpretación comunitaria siempre ha existido. A lo largo de los siglos, los intérpretes han enfrentado el desafío de superar las barreras lingüísticas y culturales que surgen entre individuos que hablan diferentes idiomas y pertenecen a distintas culturas. Se estima que, como profesión, la interpretación comunitaria podría haber surgido de manera simultánea en Australia y Suecia durante los años 70. Tras esto, se extendió por todo el mundo. Australia fue pionera en legislar la interpretación comunitaria para asegurar que los

migrantes, los aborígenes y las minorías lingüísticas tuvieran acceso a servicios básicos. Suecia, por su parte, formalizó la formación de los intérpretes comunitarios para trabajar en ámbitos jurídicos, médicos, educativos y religiosos (Bancroft, 2015). A pesar de su longevidad, en el ámbito de la investigación, la interpretación comunitaria ha sido dejada de lado (Pöchhacker, 2004). No obstante, a día de hoy está ganando cada vez más peso en el ámbito de la investigación como una disciplina distinta a la interpretación de conferencias o la traducción (Urpi, 2012).

### *3.1.3. Retos de la interpretación comunitaria*

Este tipo de interpretación presenta una serie de retos y desafíos característicos. En primer lugar, en el ámbito de la interpretación comunitaria, se abordan cuestiones sensibles y personales, y los intérpretes no pueden refugiarse detrás de las barreras físicas de una cabina de interpretación. Se encuentran en el epicentro de la actividad y, en ocasiones, se convierten en el foco de atención, crítica o ira. Los intérpretes se enfrentan a temas tan diversos como la enfermedad, la pobreza, la migración, el empleo y los derechos humanos desde una perspectiva totalmente distinta (Setton, 2007). Los intérpretes comunitarios desempeñan un papel de mediadores entre los funcionarios del país de acogida, quienes poseen la autoridad para otorgar o negar servicios específicos, y los individuos que solicitan tales servicios (información, subvenciones, etc.). Además, ejercen una función de guardianes, ya que garantizan que las comunicaciones sean claras y precisas, y que los derechos y necesidades de las personas se comprendan y atiendan como es debido (Pöllabauer, 2012).

En segundo lugar, los intérpretes comunitarios hacen frente a retos lingüísticos exclusivos de este ámbito. En contextos de interpretación comunitaria, los intercambios suelen ser dialógicos, con la interacción de dos o más interlocutores. Esto puede plantear desafíos específicos a los intérpretes en cuanto a la gestión del discurso, como el solapamiento de conversaciones, la confusión en la toma de turnos y la necesidad de emplear estrategias comunicativas interculturales específicas. A diferencia del discurso monológico y preparado, los «textos» que transmiten los intérpretes comunitarios suelen ser fragmentos breves de discurso no planificado, con una gran variedad de

registros, como jerga, dialectos y usos lingüísticos no estándar (Hale, 2007). Los intercambios en interpretación comunitaria pueden variar en formalidad, desde muy formales hasta informales, con distintos niveles de tecnicismo. Las lenguas utilizadas en este contexto suelen ser lenguas de difusión limitada o lenguas indígenas, lo que conlleva un bajo estatus para sus hablantes y una escasa disponibilidad de intérpretes cualificados para estas lenguas, a diferencia de las llamadas «lenguas mundiales» que son más comunes en otros contextos (Ozolins, 2000).

Además, uno de los principales desafíos que afecta en general a la profesión del intérprete, pero que se acentúa especialmente en el ámbito de la interpretación comunitaria, es la necesidad de mantener la imparcialidad y la profesionalidad. Los estándares éticos aplicados a otras modalidades de interpretación no pueden trasladarse automáticamente a la interpretación comunitaria (Setton, 2007). A pesar de que los principios de neutralidad y distanciamiento, que son normas comunes y ampliamente aceptadas en los códigos éticos para los intérpretes, deberían ser igualmente aplicables en la interpretación comunitaria, en la práctica esto no siempre resulta ser el caso (Pöllabauer, 2012). Los intérpretes se involucran de forma activa y con frecuencia asumen el papel de una tercera entidad en la interacción. El comúnmente supuesto concepto de «invisibilidad» de los intérpretes se revela como un mito. El intérprete inevitablemente se implica como participante, ya sea a través de su propio filtro traslativo (como modificaciones sutiles en el registro o en la pragmática del discurso original) o debido a la necesidad de reflexionar sobre su propio desempeño lingüístico o el de los demás (Mason, 2014). En el contexto de la interpretación comunitaria, los intérpretes frecuentemente encuentran dificultades para delinear su función y permanecer dentro de sus límites: los aspectos de neutralidad/implicación y apego/desapego han sido objeto de debate importante entre profesionales e investigadores (Pöllabauer, 2012). Esta realidad podría deberse en parte al hecho de que, en muchos casos, los intérpretes comunitarios no han recibido una formación profesional en interpretación, sino que son intérpretes *ad hoc* o no profesionales en esta área. El uso de intérpretes informales, que en muchas ocasiones son familiares o amigos de los migrantes, suele ser inadecuado y problemático y, en consecuencia, puede generar preocupación, frustración y malas experiencias a los migrantes (MacFarlane et

al., 2009). En muchas de estas ocasiones, los intérpretes, en especial aquellos sin formación adecuada, sobrepasan sus funciones: pueden actuar de manera activa a favor de una de las partes, comportarse de manera poco profesional y distorsionar la información (Hathaway & Barsky, 1996).

Todos los elementos que se han señalado anteriormente pueden generar una falta de confianza en el intérprete. En determinadas circunstancias, elementos como la edad, la lengua materna, el grupo étnico o el origen del intérprete pueden suscitar desconfianza en una de las partes involucradas (Hathaway & Barsky, 1996). Del mismo modo, los propósitos de los interlocutores en la interpretación comunitaria a menudo están en conflicto y, en muchas ocasiones, cumplir con demandas esenciales para una de las partes puede significar ignorar los intereses de la otra (Pöllabauer, 2012). Estos factores podían incidir significativamente en la ejecución laboral del intérprete.

Por último, entre los desafíos dignos de resaltar se encuentra la asimetría de poder. Como se ha señalado anteriormente, los objetivos de los interlocutores pueden entrar en conflicto en una interpretación comunitaria. En numerosas ocasiones, la interpretación ocurre entre un solicitante de asilo y la autoridad encargada de otorgar dicho estatus (Pöllabauer, 2012). Este tipo de interacciones se distinguen por una dinámica de poder intrínseca, ya que uno de los oradores (la autoridad) ejerce un poder sobre el otro (el solicitante de asilo). Los migrantes pueden experimentar desconcierto ante el desconocimiento de los mecanismos y las normativas institucionales y socioculturales del país de acogida, especialmente aquellos con niveles educativos bajos o analfabetismo, ya que el sistema y la situación pueden resultarles potencialmente confusos (Pöchhacker, 2000). En este contexto es donde entra en juego la cuestión de la mediación cultural. Existen discrepancias sobre el grado en el que se considera apropiada la actividad de mediación cultural por parte de un intérprete (Pöchhacker, 2008), que se discutirá en mayor profundidad más adelante.

#### *3.1.4. Situación actual de la interpretación comunitaria*

En la sociedad actual, el concepto de nación homogeneizada, si es que alguna vez existió, ha desaparecido en gran medida. Uno de los principales motivos de su desaparición es la creciente movilidad de refugiados y migrantes (Mountz & Mohan, 2022; Wadensjö, 1998). Los seres humanos son seres intrínsecamente móviles y la migración constituye un fenómeno normalizado y rutinario, más que un fenómeno basado en supuestos de sedentarismo y de nación fija. La migración es polifacética y compleja; opera a través del espacio, el tiempo, la escala y las fronteras nacionales; e influye en todos los aspectos de la vida humana (Mountz & Mohan, 2022).

Los migrantes necesitan comunicarse en diversos ámbitos, como el legal, sanitario o cualquier tipo de servicio público. Sin embargo, a menudo no pueden hacerlo en un idioma común o lengua franca. Es aquí donde entran en juego los intérpretes comunitarios (Bancroft, 2015; Kletečka-Pulker et al., 2019).

Es imprescindible proporcionar servicios de interpretación a todos los migrantes que llegan a un país sin conocer la lengua. El acceso a la interpretación, en algunas ocasiones, como en el caso de los solicitantes de asilo, es un derecho reconocido por la ley (Las Heras Navarro, 2010). De acuerdo con el artículo 6 del Convenio Europeo de Derechos Humanos, «toda persona tiene derecho a ser asistida gratuitamente de un intérprete si no comprende o no habla la lengua empleada en una audiencia» (Convenio Europeo de Derechos Humanos, 1950, p. 10). Se considera que el acceso a servicios de interpretación, especialmente para poblaciones migrantes y refugiadas, es una cuestión de respeto y garantía de los derechos humanos (Fathi, 2020; Gentile, 2012). En el ámbito administrativo, facilita la realización de los trámites necesarios para que los migrantes se integren como ciudadanos en la sociedad, permitiéndoles conocer sus derechos y responsabilidades. En el ámbito sanitario, contribuye a que reciban un tratamiento médico adecuado y adaptado a sus necesidades. No obstante, uno de los aspectos más significativos es que la interpretación ayuda a dar a conocer las historias, las violaciones de los derechos humanos, los abusos, la pobreza y los problemas que estas personas han enfrentado tanto en sus países de origen como en sus travesías para llegar al país de destino, ya que les permite tener una voz (Las Heras Navarro, 2010).

A pesar de esto, en la actualidad, solo en un reducido número de países se considera la interpretación comunitaria como una profesión consolidada y, a día de hoy, se considera la modalidad de interpretación menos profesionalizada (Pöchhacker, 2004; Tiselius, 2021). En comparación con otras formas de interpretación, como la interpretación de conferencias, la interpretación comunitaria se distingue por la falta de reconocimiento profesional y la escasa o nula remuneración de los servicios prestados, ya que en muchas ocasiones este oficio lo llevan a cabo voluntarios (Paradise et al., 2019; Pöchhacker, 2004; Pöllabauer, 2012). Asimismo, los intérpretes comunitarios constituyen un grupo más diverso que los intérpretes de conferencias (Tiselius, 2021). Suelen ser hablantes por herencia, es decir, porque sus padres son inmigrantes o pertenecen a una minoría lingüística (Mellinger & Gasca-Jiménez, 2019), o inmigrantes adultos que han llegado a un nuevo país (Tiselius & Dimitrova, 2019). En numerosos países, las instituciones recurren a intérpretes no profesionales o *ad hoc*, que carecen de formación y, en muchas ocasiones, desempeñan esta labor de forma voluntaria, de forma que no reciben ninguna compensación económica (Pöllabauer, 2012).

Además, se han establecido escasos sistemas de acreditación, directrices profesionales u organizaciones específicas dedicadas exclusivamente a esta disciplina (Tiselius, 2021). La falta de regulación en el mercado de la interpretación comunitaria permite que cualquier individuo pueda ejercer como intérprete sin ningún tipo de requisito, basándose únicamente en supuestas habilidades interpretativas. Los controles de calidad son escasos o nulos, y existe una falta de conciencia sobre los riesgos asociados con el empleo de intérpretes no capacitados, a pesar de la importancia que tendría la certificación o acreditación en este campo (Ozolins, 2000). El uso de intérpretes *ad hoc* conlleva una gran cantidad de riesgos que pueden afectar directamente a la vida del cliente (Block, 2022; Smirnov, 1997).

Asimismo, las condiciones laborales de los intérpretes comunitarios no están estandarizadas y pueden variar considerablemente según el mercado local y el ámbito de trabajo, ya que pueden determinarlas las autoridades públicas, los servicios de interpretación o incluso el propio cliente (Grbić & Pöchhacker, 2021; Tiselius, 2021).

Actualmente, el movimiento global de las poblaciones y el consiguiente aumento del número de sociedades multiculturales ha puesto en marcha poco a poco un proceso de profesionalización de los intérpretes comunitarios que se está reflejando en la aparición de programas educativos, asociaciones de intérpretes y sistemas de acreditación en algunos países (Buendía, 2010). A pesar de la aparente carencia generalizada de programas de formación para la interpretación comunitaria a nivel global, en muchos países existen organismos encargados de certificar o registrar a estos intérpretes. Sin embargo, el número de intérpretes comunitarios certificados suele ser bastante reducido, en parte debido a que ciertos idiomas no están disponibles en los exámenes de certificación y a que las personas que hablan dichos idiomas no cuentan con la formación necesaria para someterse a dichas pruebas (Tiselius, 2021). No obstante, cada vez más países están implementando sistemas de certificación (Hlavac, 2013).

Algunas disciplinas que suelen categorizarse dentro de la interpretación comunitaria, como la interpretación jurídica o la interpretación de lengua de signos, se han ido profesionalizando cada vez más (Napier, 2004; Pöchhacker, 2004; Vasilenko & Vasilenko, 2013). En muchos países, se están desarrollando servicios de interpretación más completos, que incluyen programas de formación extensivos, y algunos de ellos también capacitan a formadores y usuarios. Además, se han implementado registros nacionales de intérpretes, sistemas de acreditación y se han creado organismos profesionales con estándares de rendimiento. Estos esfuerzos buscan garantizar una remuneración justa y cuentan con apoyo político para promover la igualdad de acceso a los servicios para personas que hablan un idioma extranjero (Ozolins, 2000). A pesar de la falta generalizada de programas de formación en interpretación comunitaria a nivel global, muchos países ya cuentan con organismos encargados de certificar o registrar a los intérpretes y cada vez más se están implementando sistemas de certificación (Hlavac, 2013; Tiselius, 2021). Asimismo, a nivel internacional, la interpretación comunitaria está cobrando cada vez más importancia en el ámbito de la investigación como una disciplina diferenciada de la interpretación de conferencias o la traducción (Boe et al., 2021; Urpi, 2012). A pesar de ello, aún queda un largo camino por recorrer antes de que la interpretación comunitaria sea considerada una disciplina profesionalizada y accesible (Pöllabauer, 2012).

Como se ha mencionado previamente, la realidad actual de la interpretación comunitaria es que, en la gran mayoría de los casos, se lleva a cabo por intérpretes no profesionales o *ad hoc* (MacFarlane et al., 2009). El uso generalizado de intérpretes no profesionales, como familiares o amigos, no es aconsejable en términos generales (Rimmer, 2020), debido a que los lazos emocionales entre los clientes y sus allegados pueden interferir en la interpretación. Además, los intérpretes no profesionales pueden carecer del conocimiento especializado necesario en la terminología específica para proporcionar información precisa. Por último, el derecho de los migrantes a la confidencialidad y la privacidad puede verse comprometido si se ven obligados a aceptar la presencia de un familiar como intérprete (Kale & Syed, 2010). De igual manera, no se recomienda recurrir a trabajadores sociales o empleados que tengan conocimiento del idioma pero no estén especializados en el ámbito de la interpretación (Habib et al., 2023; MacFarlane et al., 2009). Los intérpretes *ad hoc*, por lo general, no tienen un dominio completo del idioma, lo que provoca que frecuentemente cometan errores durante el proceso de interpretación (Habib et al., 2023).

Un número considerablemente reducido de estas interpretaciones son llevadas a cabo por intérpretes profesionales. No obstante, es importante señalar que, aunque estos intérpretes cuenten con formación en Traducción e Interpretación, muchos de ellos carecen de la preparación necesaria para realizar interpretaciones en el ámbito de la migración (León Pinilla et al., 2014). De hecho, el ámbito de la interpretación con migrantes es uno de los más desatendidos dentro de los estudios de Traducción e Interpretación (Pöllabauer, 2006). Este campo requiere habilidades y conocimientos específicos que no suelen abordarse en los programas de grado o máster de los intérpretes (Lai, 2023). La falta de programas formales para adquirir estas competencias obliga a la mayoría de los intérpretes a formarse por su cuenta, lo que a veces dificulta la eficacia y la eficiencia de su trabajo. Además, la ausencia de una formación oficial estandarizada dificulta la homogeneización de la labor de los intérpretes que trabajan con migrantes (León Pinilla et al., 2014).

### *3.1.5. La interpretación humanitaria*

En los últimos años, en determinados contextos, diversos investigadores han optado por designar como interpretación humanitaria aquella que se lleva a cabo con migrantes o refugiados en determinados contextos. De acuerdo con Delgado Luchner & Kerbiche (2018), el concepto de interpretación humanitaria hace referencia a las prácticas interpretativas que se enmarcan dentro del ámbito jurídico del Derecho Internacional Humanitario (DIH) y del Derecho Internacional de los Refugiados, con la finalidad de facilitar la comunicación entre las organizaciones humanitarias, las autoridades públicas y las personas protegidas o beneficiarias y, en definitiva, que estas últimas puedan ejercer sus derechos. La interpretación humanitaria tiende a llevarse a cabo en entornos afectados por conflictos o en fases posteriores a estos (Ruiz Rosendo & Radicioni, 2023).

Los intérpretes humanitarios desempeñan su labor en entornos delicados que abarcan desde contextos de conflicto y posconflicto hasta campos de refugiados y áreas urbanas habitadas por refugiados, entre otros escenarios regidos por el DIH, las normativas de derechos humanos y el derecho de los refugiados. Su labor consiste en apoyar las misiones de las organizaciones humanitarias en situaciones de sufrimiento humano, incluyendo visitas a centros de detención y hospitales de campaña, así como entrevistas relacionadas con la determinación del estatuto de refugiado y con víctimas de conflictos. Además, colaboran estrechamente con beneficiarios amparados por el DIH, entre los que se encuentran niños, mujeres, civiles, detenidos, refugiados, desplazados y personas heridas o enfermas. Es importante destacar que estos intérpretes carecen de una comunidad profesional institucionalizada, asociación o código deontológico establecido (Goldsmith et al., 2021).

Se distinguen seis categorías de intérpretes humanitarios: en primer lugar, los especialistas lingüísticos con formación en interpretación que trabajan a tiempo completo con organizaciones humanitarias; en segundo lugar, los especialistas lingüísticos que, a través de diversos medios como la experiencia profesional o la formación complementaria, se han especializado en interpretación y trabajan a tiempo completo con estas organizaciones; en tercer lugar, los intérpretes autónomos, ya sea

con formación específica o no, que colaboran ocasionalmente con entidades humanitarias; en cuarto lugar, los trabajadores humanitarios, tanto locales como desplazados, que, además de sus responsabilidades técnicas, ofrecen interpretación a sus colegas debido a sus habilidades lingüísticas e incluso pueden ejercer como negociadores independientes; en quinto lugar, los miembros de las comunidades locales contratados por organizaciones humanitarias para interpretar gracias a su conocimiento lingüístico; y por último, los miembros de las comunidades locales que se ofrecen voluntariamente para interpretar para los trabajadores humanitarios de forma *ad hoc* (Frontline Negotiations, 2021). No obstante, en la mayoría de los casos, los intérpretes humanitarios suelen carecer de formación específica en interpretación y su especialización académica puede ser completamente diferente. Estos intérpretes suelen pertenecer al grupo de beneficiarios con quienes comparten una afinidad cultural y lingüística, a veces como antiguos migrantes, o pueden formar parte del personal humanitario (Tedjouong & Todorova, 2021).

Los desafíos principales de la interpretación humanitaria guardan similitudes con los abordados previamente en el contexto de la interpretación comunitaria. Estos desafíos comprenden aspectos vinculados a la diversidad lingüística y cultural, así como aquellos relacionados con el papel del intérprete y los aspectos emocionales inherentes a la tarea (Moser-Mercer et al., 2014).

En este contexto, hay autores que consideran que los intérpretes y mediadores culturales son aliados fundamentales para garantizar que los actores humanitarios puedan recibir y compartir información en su lengua nativa, teniendo en cuenta las necesidades de los afectados por estas crisis (Translators without Borders, 2017). No obstante, la distinción entre la función del intérprete y la del mediador cultural no se presenta claramente en el ámbito de la interpretación con migrantes, por lo que se abordarán las diferencias y similitudes entre ambas en el próximo punto.

### 3.2. EL PAPEL DEL INTÉRPRETE COMO MEDIADOR CULTURAL

La barrera lingüística es uno de los principales problemas a los que tienen que hacer frente los migrantes a su llegada al país de destino. El desconocimiento del idioma del país de llegada les supone un problema a la hora de comunicarse y desenvolverse en la sociedad de acogida (León Pinilla et al., 2014). La falta de competencia lingüística puede tener un impacto significativo en la salud física y mental de los migrantes y refugiados. Por ello, la interpretación desempeña un papel crucial al facilitar la comunicación y, por ende, el acceso a los servicios de atención primaria (Las Heras Navarro, 2010). En este contexto, es donde sería necesario que entrase en juego la figura del intérprete.

Como se ha mencionado anteriormente, las habilidades y funciones de un intérprete y un mediador cultural en el ámbito del trabajo con migrantes suelen solaparse en muchas ocasiones (Pokorn & Mikolič Južnič, 2020). No obstante, antes de analizar las similitudes y diferencias de ambas profesiones, se considera necesario establecer una clara definición de cada uno de estos conceptos.

En primer lugar, un intérprete se encarga de traducir oralmente un mensaje transmitido de manera oral de una lengua (lengua de origen) a otra (lengua de destino). Puede estar presente físicamente en el lugar o realizar la interpretación a distancia, por ejemplo, por teléfono (Translators without Borders, 2017). Sin embargo, esta definición hace que nos planteemos si la interpretación es una mera labor lingüística o un proceso más complejo.

En el ámbito de la interpretación comunitaria, los intérpretes trabajan en contextos comunitarios con participantes de diversos trasfondos culturales y tienen que hacer frente a retos ligados con las diferencias transculturales. Estas discrepancias pueden abarcar desde diferencias pragmalingüísticas en el nivel del discurso hasta diferencias sociopragmáticas, que influyen en aspectos más amplios que simplemente los enunciados verbales (Hale, 2014). Por lo tanto, la interpretación comunitaria no se limitaría únicamente a trasladar un mensaje de un código lingüístico a otro. Este acto comunicativo implica una serie de factores que deben considerarse y que están claramente influenciados por las culturas involucradas o por la situación específica en la que se lleva a cabo la interpretación. En el contexto de la interpretación con migrantes y refugiados, es imprescindible tener en cuenta todas las variables que intervienen en

un acto comunicativo tan complejo: la cultura de origen y la cultura de destino, la situación particular del migrante, los derechos y deberes de estas personas en el país receptor, así como la legislación y los trámites administrativos pertinentes (León Pinilla et al., 2014). Entonces, podría decirse que el intérprete, además de su función como mediador lingüístico, actúa también como mediador intercultural (Taft, 1981).

Un mediador cultural es una figura que facilita la comunicación y la comprensión mutua entre una persona o un grupo, como la población migrante o refugiada, y un proveedor de servicios, como un cuidador o un médico, mediante la interpretación, tomando en consideración los aspectos culturales relevantes. Además de traducir, el mediador cultural puede ofrecer orientación a ambas partes sobre los comportamientos culturales apropiados (Translators without Borders, 2017). La mediación cultural es necesaria cuando la falta de conciencia cultural y de comprensión del sistema es el principal impedimento para que la población migrante acceda a los servicios disponibles y se beneficie de ellos (C. Martín Mayte & Phelan, 2011).

Un mediador intercultural trabaja con dos culturas diferentes que entran en contacto, o, en ocasiones, en conflicto. Su principal objetivo es acercar las posturas de ambas partes y garantizar la comprensión mutua. En casos donde ambas partes hablan lenguas distintas, es crucial asegurarse de que esa comprensión también sea lingüística (Laghrich, 2004); es decir, un mediador intercultural facilita la comunicación, promueve la autonomía y fomenta la cohesión social (Ponce Márquez, 2011). La mediación intercultural se distingue de un juicio, un arbitraje o una negociación por ser una situación «triangular» en lugar de dual. En ella, es necesaria la presencia de una tercera persona, un intermediario totalmente independiente de los involucrados. La mediación se caracteriza por ser un ejercicio de «no-poder», donde el mediador debe fomentar la libertad y la autonomía de las partes implicadas (Fundación Secretariado Gitano (FSG), 2007).

Por ende, de acuerdo con la definición proporcionada, se podría resumir que la mediación intercultural es un proceso que involucra a dos partes con culturas y orígenes diferentes, mediadas por un tercero que asegura la comprensión mutua. Al comparar

esta definición con la proporcionada previamente para el intérprete comunitario, se pueden identificar varias similitudes.

De acuerdo con *Translators without Borders* (2017), los mediadores culturales desempeñan múltiples funciones en el proceso de comunicación intercultural: actúan como facilitadores del intercambio bidireccional entre la lengua de partida y la de llegada, transmitiendo la información con la mayor precisión posible y siendo fieles a la fuente original. En otras palabras, se encargan de transmitir el mensaje principal y actuar como puente entre las culturas involucradas. Además, proporcionan asesoramiento y contexto cultural cuando es necesario, sirven como enlace entre las comunidades, recopilan información relevante y la transmiten a las partes pertinentes, utilizando recursos como glosarios. Su labor incluye la traducción verbal de la información hablada y la facilitación de la comunicación entre las partes implicadas. Estas figuras poseen competencia cultural tanto en la cultura de origen como en la de destino y ofrecen apoyo adicional más allá de la simple transmisión de información. Es fundamental que mantengan imparcialidad y neutralidad en cualquier situación, adapten el lenguaje al público destinatario y demuestren sensibilidad y conciencia sobre la situación del grupo al que se dirigen.

Entre las principales habilidades que debe poseer un mediador cultural, Bischoff, Loutan y Beyaert (2009) destacan la gestión de las emociones de las partes implicadas, la capacidad para trabajar en equipo, el desarrollo de la empatía manteniendo la neutralidad y la habilidad para gestionar situaciones mentalmente complejas. Además, un mediador intercultural debe tener sólidas habilidades de memorización, documentación cultural y lingüística, toma de notas, dominio de técnicas de interpretación y control de los turnos de palabra (Ponce Márquez, 2011). Por lo tanto, al desempeñar su función, un mediador intercultural debe combinar habilidades tanto en el ámbito de la traducción y la interpretación como en el de la mediación cultural (Navaza et al., 2009).

En la mayoría de los casos, las habilidades necesarias en un mediador intercultural coinciden con las destrezas requeridas de un intérprete en contextos de migración. De

hecho, autores como Bischoff, Loutant y García-Beyaert (2009) incluyen la mediación intercultural como una de las principales funciones desempeñadas por los intérpretes comunitarios.

La distinción entre los conceptos de mediador intercultural e intérprete comunitario es tan ambigua que, en algunas regiones de España, el término «mediador intercultural» se utiliza indistintamente como sinónimo de «intérprete comunitario». Sin embargo, en otras partes del país se considera que estos dos perfiles representan profesiones diferentes (Pokorn & Mikolič Južnič, 2020). Este mismo fenómeno se observa en países como Francia, Italia, Bélgica y Alemania (C. Martín Mayte & Phelan, 2011).

La formación en mediación cultural presenta una amplia variabilidad, desde cursos de apenas dos días hasta programas educativos que abarcan dos años. En algunos países europeos, los cursos de mediación cultural forman parte de estudios de posgrado (C. Martín Mayte & Phelan, 2011). Algunos programas de formación integran la traducción y la interpretación en el ámbito de los servicios públicos dentro del marco de la mediación intercultural, aunque la cobertura de ambas actividades profesionales puede variar en función del programa en cuestión (Pokorn & Mikolič Južnič, 2020).

Estas discrepancias conducen a dos formas de percibir al intérprete en este contexto: como un simple canal de comunicación o conducto, claramente separado del mediador cultural; o como un intérprete-mediador, que desempeña ambas funciones simultáneamente (Pöllabauer, 2015). En el enfoque del intérprete como un mero conducto, el intérprete no participa en el intercambio de manera activa, sino que actúa como un medio pasivo y neutral de transmisión lingüística, sin alterar el significado de la información (Pöllabauer, 2015). El intérprete, por lo tanto, no altera ningún tipo de información (Hertog, 2010). Este enfoque sigue siendo prevalente en los códigos éticos de la interpretación de conferencias (Pöllabauer, 2015). Por otro lado, está el enfoque del intérprete como mediador. En este caso, el intérprete ejerce una participación activa, incluso intrusiva, en el intercambio, y asume los roles de facilitador de la comunicación y de experto bicultural (Pöllabauer, 2015). Además de transmitir mensajes, estos intérpretes pueden realizar tareas adicionales e incluso asistir al usuario

fuera del contexto de la entrevista (Bancroft, 2015; Bot & Verrept, 2013). Los intérpretes-mediadores tienen la tarea de explicar la cultura y el contexto de la otra parte en el diálogo, lo que facilita una comprensión más completa del mensaje, especialmente en situaciones donde existen diferencias significativas entre las lenguas y las culturas involucradas (Bot & Verrept, 2013). No obstante, seguiría sin estar claro qué enfoque es el más correcto dentro de esta modalidad interpretativa.

En resumen, después de haber examinado todos estos aspectos, se podría llegar a la conclusión de que la distinción entre ambas disciplinas es bastante difusa, aunque es evidente que estas figuras desempeñan un papel crucial en el proceso de integración de los migrantes. Pöchhacker (2008), plantea un conciso resumen del solapamiento de estos conceptos: todo intérprete es mediador (entre lenguas y culturas), pero no todo mediador es intérprete.

## 4. METODOLOGÍA

En los apartados que se desarrollan a continuación se presentarán las características y las ventajas del tipo de estudio escogido para esta tesina: un estudio de caso. Asimismo, se describirán los atributos y beneficios del uso de la técnica de la entrevista para realizar el estudio de caso previamente mencionado.

### 4.1. Uso del estudio de caso y la entrevista

Un estudio de caso es una estrategia metodológica que consiste en una investigación empírica de un fenómeno contemporáneo específico dentro de su contexto real, utilizando diversas fuentes de evidencia y pruebas (Robson & McCartan, 2016). En este caso, el estudio de caso que se llevará a cabo en esta tesina se enmarca dentro de lo que Robson y McCartan (2016) definen como «estudios de organizaciones e instituciones», dado que se centrará, como se indicó anteriormente, en la organización CEAIN Jerez. Del mismo modo, se trata de un estudio exploratorio, debido a que se aborda un área de investigación novedosa en la que la investigadora no cuenta con antecedentes suficientes para ofrecer una explicación detallada de este fenómeno (Jiménez Chaves, 2012).

Teniendo en cuenta el tamaño reducido del grupo de estudio, las limitaciones inherentes al alcance de esta tesina y el hecho de que es la primera vez que se realiza un análisis de este grupo social en particular, se ha determinado que este tipo de estudio representa la opción más adecuada. Este enfoque permitirá, dentro de las restricciones del proyecto, obtener resultados significativos, relevantes y pertinentes que puedan contribuir de forma teórica y práctica al conocimiento sobre este colectivo y fenómeno.

#### 4.1.1. Definición y características de la entrevista

Las entrevistas constituyen uno de los métodos más utilizados por investigadores en el ámbito social con el objetivo de privilegiar un enfoque cualitativo. Entre las diversas técnicas disponibles para realizar los estudios de caso, se considera que la entrevista es

la más adecuada para la presente tesina. Según Robson (2016), las entrevistas presentan numerosas ventajas, entre las que destacan su flexibilidad o la capacidad para profundizar en respuestas interesantes y explorar las motivaciones subyacentes, un aspecto que los cuestionarios no logran abordar. A pesar de no ser una técnica sencilla, permite al investigador obtener datos cualitativos sumamente ricos y esclarecedores.

En esta ocasión, se ha optado por utilizar las denominadas entrevistas semiestructuradas. En este enfoque metodológico cualitativo, el entrevistador cuenta con un guion que funciona como lista para verificar los temas a abordar, con preguntas previamente redactadas y organizadas en un orden determinado. No obstante, tanto la redacción como el orden de las preguntas pueden ajustarse de manera considerable según el transcurso de la entrevista. Además, permite la inclusión de preguntas adicionales no planificadas para profundizar en las respuestas del entrevistado (Robson & McCartan, 2016).

En este caso, se ha decidido combinar entrevistas presenciales con entrevistas en línea a través de la plataforma institucional Zoom de la UNIGE. Aunque la prioridad inicial fue llevar a cabo las entrevistas de manera presencial, se optó por realizarlas en formato virtual en aquellos casos en los que los participantes tenían una disponibilidad limitada o no les era posible asistir a una entrevista presencial.

Cabe destacar que, en un principio, se planteó la posibilidad de realizar entrevistas con los trabajadores y enviar cuestionarios a los migrantes con los que colabora la organización CEAIN. Finalmente, por indicación de la dirección de CEAIN, se realizaron exclusivamente las entrevistas con los trabajadores, con el fin de garantizar la protección de los usuarios en situación de vulnerabilidad. Asimismo, no se pudo entrevistar a los intérpretes que trabajaban para CEAIN ya que la organización aseguró no poder facilitar el contacto con ellos. Por una parte, esto se debe a que trabajan con empresas que actúan como intermediarias entre ellos y los intérpretes, por lo que no pueden contactar individualmente a los intérpretes y, por otro lado, a que muchos de estos intérpretes eran otros usuarios y el riesgo, por lo tanto, era el mismo que indicábamos.

## 4.2. Estructura de la entrevista

La entrevista se estructuró en diferentes secciones temáticas: información laboral, conocimiento lingüístico, perfil de los usuarios y situación lingüística, presencia del intérprete, impacto de esta presencia en el trabajador, impacto en el usuario y, por último, papel y perfil del intérprete (véase Anexo I).

En la primera sección, se formularon una serie de preguntas orientadas a conocer el cargo que desempeñaban los participantes en la organización, así como las principales barreras lingüísticas a las que hacen frente en su cargo y cómo estas afectan al ejercicio de su profesión. El objetivo de esta sección era definir el perfil de estos trabajadores, evaluar si los trabajadores percibían la diferencia de idioma como un problema y en qué medida las barreras lingüísticas impactaban en su labor.

En segundo lugar, se incluyeron una serie de preguntas sobre el conocimiento de idiomas del participante. Con esto se pretende establecer si alguna de estas lenguas coincide con la de los migrantes y saber a cuál recurren cuando se comunican con ellos.

En la tercera sección, se hicieron preguntas sobre el perfil y la situación lingüística de los usuarios, con el fin de establecer su perfil geográfico, de género y lingüístico, así como su nivel de conocimiento del español al llegar y después de estar en la organización.

En la siguiente sección, se procedió a realizar una serie de preguntas sobre la presencia o ausencia del intérprete profesional en la organización. Con ello, se quería analizar si la figura del intérprete estaba presente en CEAIN y, si no era así, identificar los recursos alternativos que utilizaban.

En quinto lugar, una vez se ha esclarecido en la sección anterior si el intérprete profesional está o no presente, el objetivo es examinar cómo esta presencia o ausencia afecta al trabajo del entrevistado. En otras palabras, se trata de entender en qué medida la presencia del profesional influye en las tareas diarias, en la eficacia de la comunicación y en el desarrollo de las actividades.

Tras esto, en la sexta sección, se realizaron preguntas orientadas a investigar el impacto de la presencia o ausencia del intérprete profesional desde la perspectiva de los usuarios con los que trabajan los entrevistados. En esta sección, resulta relevante destacar que las respuestas obtenidas presentan ciertas limitaciones, dado que se solicitó a las trabajadoras que infirieran las percepciones de otras personas, sin contar con información directa proveniente de los propios usuarios. Como se mencionó anteriormente, la intención original era distribuir cuestionarios directamente a los usuarios; no obstante, ante la imposibilidad de hacerlo, se optó por esta alternativa como potencial solución.

En la última sección, se formularon preguntas acerca del papel que debería cumplir el intérprete en la organización, así como del perfil profesional y personal, y las habilidades necesarias para desempeñar este papel. El objetivo de esta sección es definir claramente cuál debe ser la función del intérprete en CEAIN y qué aptitudes, formación y características deben poseer para ser adecuados para el trabajo. El propósito es esbozar un perfil detallado que asegure que el intérprete pueda cumplir eficazmente con sus responsabilidades y contribuir de manera óptima a la organización

#### 4.3. Obtención del permiso del comité ético

Una vez elaborado el modelo de entrevista, se procedió a solicitar la autorización ética para la ejecución del estudio al Comité de Ética y Deontología de la Universidad de Ginebra. Con la aprobación preliminar de la directora de la tesina, se remitieron al comité los formularios correspondientes y el borrador del consentimiento informado. Posteriormente, tras incorporar diversas modificaciones sugeridas por el Comité de Ética, se obtuvo la autorización para llevar a cabo las entrevistas el lunes 15 de julio de 2024.

#### 4.4. Posicionamiento como investigadora

En lo que se refiere a mi posicionamiento como investigadora (Berger, 2013), me identifico como ciudadana joven española, originaria de la Bahía de Cádiz, la misma zona

donde se desarrolla este estudio. Soy graduada en Traducción e Interpretación y actualmente estoy cursando un máster en Interpretación de Conferencias. Esta investigación representa mi segunda incursión en el ámbito de la interpretación con migrantes, lo que me permite contar con ciertos conocimientos que facilitan la interacción con las trabajadoras entrevistadas; sin embargo, reconozco que no compartimos el mismo nivel de experiencia profesional. Asimismo, reconozco la diferencia de origen y realidad cultural con respecto a los usuarios sobre los que se le va a preguntar a las trabajadoras, así como la falta de trato con este colectivo.

Contar con un título universitario, ser mujer y compartir el idioma, la región de origen y aspectos culturales con las entrevistadas fueron elementos clave que contribuyeron a establecer un entorno de confianza durante las entrevistas, así como en las interacciones previas y posteriores a las mismas. Con el fin de asegurar un equilibrio de poder y fomentar un ambiente propicio para la cooperación, tomé la iniciativa de expresar mi agradecimiento a las participantes tanto antes como después de las entrevistas, reconociendo el valioso aporte de información que me brindaron a lo largo de todo el proceso. Asimismo, se garantizó a las participantes la plena libertad de decidir si responder o no a las preguntas formuladas (Berger, 2013).

#### 4.5. Realización de las entrevistas

Una vez concluido el diseño de la entrevista y obtenida la aprobación de la directora de la tesina, se procedió a seleccionar a los participantes que serían entrevistados. El proceso de contacto con CEAIN se realizó a través de un contacto familiar, que puso a la investigadora en contacto con uno de los trabajadores de la organización. Gracias a este trabajador de contacto, se obtuvo el permiso de la dirección de CEAIN para realizar el estudio. Asimismo, el trabajador contactó con diferentes compañeros para determinar si estaban interesados en realizar la entrevista y proporcionó a la investigadora los medios necesarios para ponerse en contacto con ellos y concertar las entrevistas. En total, se contactó a quince trabajadores. De estos quince, once accedieron a realizar las entrevistas: diez mujeres y un hombre.

Como se indicó anteriormente, nueve de las once entrevistas se llevaron a cabo en persona en las distintas oficinas de CEAIN situadas en la ciudad de Jerez. Durante cada entrevista, la investigadora utilizó grabaciones de voz y tomó notas en su ordenador con el fin de poder analizar los resultados de manera exhaustiva en una etapa posterior. Solo en dos casos se optó por realizar las entrevistas en línea, a través del sistema institucional de Zoom de la Universidad de Ginebra. Las entrevistas duraron una media de 35 minutos y se realizaron durante el mes de agosto y principios del mes de septiembre de 2024.

Tanto en las entrevistas en línea como en las presenciales, se proporcionó a los participantes un formulario de consentimiento informado para autorizar su participación en el estudio (véase Anexo II). Se les otorgó el tiempo necesario para leer detenidamente el documento y plantear cualquier duda antes de proceder con la entrevista. Todos los formularios de consentimiento fueron debidamente archivados por la investigadora.

Una vez concluidas todas las entrevistas y completadas las notas correspondientes, los datos recopilados fueron analizados utilizando Microsoft Excel, lo que permitió organizar y examinar la información de manera detallada.

## 5. ANÁLISIS DE RESULTADOS

A continuación, se procederá a describir el análisis de las entrevistas. En total, como se mencionó previamente, se entrevistó a once trabajadores de CEAIN, diez mujeres y un hombre. Para garantizar el anonimato de las participantes, una vez que se realizaron las entrevistas y se transcribieron las grabaciones, se procedió a anonimizar las notas de cada entrevista atribuyendo a cada participante un número (participante 1, 2, 3...). De esta manera, se garantizaba el anonimato de las participantes durante el análisis de los datos y la exposición de los resultados.

Con el fin de estructurar el análisis de manera más coherente, se examinarán los resultados según las distintas secciones en las que se dividió la entrevista. En cada sección, se indicará de forma específica a qué pregunta corresponde cada parte del análisis.

En el presente análisis de datos se va a utilizar un enfoque deductivo. En concreto, siguiendo el estilo recomendado por Braun y Clarke (2012), se va a utilizar un análisis temático, un método que permite identificar, organizar y analizar de manera sistemática patrones de significado (o temas) presentes en un conjunto de datos. Al centrarse en los significados que emergen a lo largo del conjunto de datos, este enfoque posibilita que el investigador comprenda las experiencias y significados colectivos o compartidos. El análisis temático no pretende identificar significados o experiencias únicos e idiosincráticos presentes en un solo elemento de datos. En este sentido, se utiliza como una herramienta para identificar aspectos comunes en la forma en que se discute o se escribe sobre un tema y para interpretar esas similitudes (Braun & Clarke, 2012).

Los dos principales motivos para utilizar el análisis temático en la presente tesina son su accesibilidad y flexibilidad. Para quienes son nuevos en la investigación cualitativa, el análisis temático proporciona una forma de acercarse a este tipo de estudios sin las complejidades conceptuales o teóricas que pueden resultar abrumadoras en otros enfoques. Enseña de manera sistemática las mecánicas del proceso de codificación y

análisis de datos cualitativos, lo cual facilita su aprendizaje y aplicación (Braun & Clarke, 2012).

Asimismo, el análisis es más accesible para equipos de investigación con diferentes niveles de experiencia en métodos cualitativos y permite que sus resultados sean comprensibles para una audiencia más amplia. Además, su flexibilidad lo hace ideal para proyectos participativos, donde quienes contribuyen al análisis no siempre son investigadores formados (Braun & Clarke, 2012).

Dado el carácter novel de la investigadora de la presente tesina, se ha considerado la opción más acertada. Asimismo, las entrevistas se diseñaron con divisiones en bloques temáticos, por lo que se ha considerado que el uso de este tipo de análisis facilitaría considerablemente el proceso.

TEMAS	CATEGORÍAS
<b>INFORMACIÓN PERSONAL</b>	Género Nacionalidad Lengua materna
<b>INFORMACIÓN LABORAL</b>	Profesión Puesto de trabajo Funciones en la organización Trabajo voluntario o contratado Impedimento de la realización de las actividades laborales de los participantes por las barreras lingüísticas de las inmigrantes Formación para gestionar las barreras lingüísticas Efecto de la diversidad lingüística en la dinámica general de trabajo Efecto de las diferencias culturales en el puesto de trabajo
<b>CONOCIMIENTO LINGÜÍSTICO</b>	Idiomas Coincidencia de las lenguas de las participantes con las lenguas de las inmigrantes Obligación de aprender nuevas lenguas para comunicarse con las inmigrantes Mejora de la relación con los usuarios gracias al conocimiento del idioma Uso de <i>lingua franca</i> para comunicarse con los usuarios

<b>PERFIL DE LOS USUARIOS</b>	País de procedencia Presencia de hombres y mujeres Idiomas de los usuarios Conocimiento del español al llegar a CEAIN y diferenciación por género Conocimiento del español actualmente y capacidad de valerse por sí mismo Tiempo requerido para aprender español Perjuicio de las barreras lingüísticas y culturales en la integración de los usuarios Diferencia de género en el efecto de las barreras lingüísticas y culturales Ámbitos en los que el desconocimiento del español perjudica más a los usuarios
<b>PRESENCIA DEL INTÉRPRETE</b>	Presencia del intérprete profesional en la organización Intérprete en plantilla o esporádico Intérprete voluntario o remunerado Persona encargada de la interpretación en caso de ausencia de un intérprete profesional en la organización Necesidad de disponer un intérprete en la organización Presencia del intérprete como mejora de la comunicación y eficacia de la organización
<b>IMPACTO EN EL TRABAJADOR</b>	Impacto de la presencia del intérprete profesional en el trabajador Impacto del uso de un intérprete no profesional en la calidad de la comunicación Intérprete profesional como facilitador en la ejecución del trabajo
<b>IMPACTO EN EL USUARIO</b>	Impacto de la presencia del intérprete profesional en el usuario Impacto de la ausencia del intérprete profesional en el usuario Impacto del uso de un intérprete no profesional en el usuario Evitar situaciones importantes por falta de intérprete Impacto de la ausencia del intérprete en hombres y mujeres
<b>PAPEL Y PERFIL DEL INTÉRPRETE</b>	Necesidad de un profesional Intérprete contratado o autónomo Contextos en los que debe estar presente el intérprete Importancia del conocimiento del idioma materno de los usuarios Idiomas que debe conocer el intérprete Género del intérprete

Edad del intérprete
Etnia del intérprete
Mediador cultural además de lingüístico
Consecuencias de la ausencia del intérprete en la llegada, adaptación e integración de los usuarios
Formación cultural continua del intérprete
Cualidades o habilidades que debe reunir el intérprete
Sugerencias de mejora por parte de CEAIN

Tabla 1. Bloques temáticos y categorías

Antes de proseguir con el análisis de los resultados de las entrevistas, se ha estimado necesario recalcar que, debido a que la mayoría de las participantes son mujeres, a partir de ahora se hará de referencia a ellas en femenino.

## 5.1. Resultados

### 5.1.1. Información personal

- Género

Todas las participantes son mujeres excepto el participante 5, que es un hombre.

- Nacionalidad

En la siguiente tabla se recogen las nacionalidades de las participantes:

<b>PARTICIPANTE</b>	<b>NACIONALIDAD</b>
P1	Española
P2	Española
P3	Española
P4	Española
P5	Española
P6	Española
P7	Española
P8	Española y suiza
P9	Española
P10	Española
P11	Española

Tabla 2. Nacionalidades de las participantes

Por lo tanto, todas las participantes son de nacionalidad española. Además, la participante 8 tiene doble nacionalidad.

- Lengua materna

En la siguiente tabla se presentan los idiomas nativos de las participantes.

<b>PARTICIPANTE</b>	<b>IDIOMA MATERNO</b>
P1	Español
P2	Español
P3	Español
P4	Español
P5	Español
P6	Español
P7	Español
P8	Español y francés
P9	Español
P10	Español
P11	Español y hassanía

Tabla 3. Idiomas maternos de las participantes.

Cabe destacar que el idioma materno de todas las participantes es el español. Asimismo, las participantes 8 y 11 tienen dos lenguas maternas.

### 5.1.2 Información laboral

- Profesión

De las 11 participantes entrevistadas, 8 se desempeñaban como trabajadoras sociales (participantes 1, 2, 3, 4, 5, 6, 9 y 11) y la participante 2 era además educadora social. Además, la participante 8 era psicóloga, la participante 7 trabajaba como integradora social y la participante 10 estaba especializaba en relaciones laborales.

- Puesto de trabajo dentro de la organización

Con respecto al puesto de trabajo que ocupan dentro de CEAIN:

<b>PARTICIPANTE</b>	<b>PUESTO DE TRABAJO</b>
P1	Técnico en intervención social en el Área Social de la organización
P2	Educadora social en el Programa Humanitario

P3	Trabajadora social en el Programa Humanitario
P4	Trabajadora social en el Programa Humanitario
P5	Trabajadora social en el Programa de Protección Internacional
P6	Trabajadora social en el Programa de Protección Internacional
P7	Integradora social en el Programa de Protección Internacional
P8	Psicóloga en el Programa de Protección Internacional
P9	Técnico de empleo en el Programa de Proyectos Integrales y Empleo
P10	Prospectora de empleo en el Programa de Proyectos Integrales y Empleo
P11	Auxiliar técnico en el Programa de Mayoría de edad

Tabla 4. Puesto de trabajo de las participantes

La tabla anterior presenta los cargos ocupados por las participantes, quienes desempeñan funciones variadas en distintos programas de la organización. Aunque muchas de ellas ostentan posiciones similares, la diversidad de sus trayectorias profesionales, así como las diferencias en las responsabilidades y los programas en los que colaboran, contribuyen a que sus roles sean significativamente distintos entre sí, como se analizará en la próxima sección.

- Funciones dentro de la organización

<b>PARTICIPANTE</b>	<b>FUNCIÓN DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN</b>
P1	Forma parte del PROGRAMA BOREAL <sup>1</sup> , enfocado en proporcionar ayudas económicas puntuales y de emergencia. CEAIN opera a través de programas subvencionados por el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones o la Junta de Andalucía, los cuales les otorgan un presupuesto anual destinado a la gestión de estas ayudas. La trabajadora atiende con cita previa dos días a la semana y se encarga de brindar apoyo en situaciones de emergencia. Realiza una evaluación inicial de las necesidades de los usuarios y los deriva, según corresponda, a otros recursos internos o externos (como servicios sociales, ayuntamientos u otras entidades) si se considera que requieren asistencia económica adicional.

<sup>1</sup> El programa Boreal forma parte del proyecto estatal Andalucía Acoge. Este proyecto plantea una intervención global a través de un plan de trabajo orientado a dar cobertura de urgencia de necesidades básicas o especiales a personas en situación de alta vulnerabilidad, reforzándose, además, las herramientas y capacidades que lleven a una mejora de la inclusión social y calidad las personas beneficiarias y su núcleo familia (Andalucía Acoge, 2024).

P2	Lleva a cabo sus funciones dentro del Plan de Intervención. Entre sus labores principales se encuentran el seguimiento diario de los usuarios, el acompañamiento social y médico, así como la colaboración diaria con el servicio de ayuda psicológica.
P3	Se encarga de la gestión de las plazas disponibles, gestiona la ocupación con el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones. Se encarga de la movilidad, del contacto con el sector jurídico, así como de las entrevistas.
P4	Se centra en la acogida de usuarios, gestión y preparación de la documentación, comunicación de las normas del programa a los beneficiarios, recopilación de información en bases de datos, así como elaboración de planes de intervención, seguimiento de casos y mediación en situaciones de conflicto.
P5	Se encarga de la gestión de ayudas económicas y del seguimiento de las familias para evaluar su bienestar y progreso en el itinerario de inserción. Además, realiza los ingresos al programa, elabora informes de seguimiento y evaluaciones, y mantiene contacto con otras entidades en las fases previas para coordinar la incorporación de las familias a CEAIN. También gestiona el transporte y se encarga de recoger a las familias en distintos puntos, según sea necesario.
P6	Se dedica a la intervención con las familias, realiza la burocracia, la derivación a otras entidades y también la creación de redes.
P7	Tiene funciones de primera línea con las familias, principalmente funciones de acompañamiento: acompaña a los usuarios al médico, al colegio, a la compra, supervisa los pisos y el itinerario a seguir. Además, organiza actividades de ocio y redes.
P8	Realiza seguimiento psicológico de todos los usuarios, redacta los informes para la posterior evaluación del ministerio, realiza seguimiento de los beneficiarios, talleres...
P9	Se centra en la orientación e inserción laboral de los usuarios.
P10	Se dedica también al ámbito del empleo: la orientación e inserción laboral de los usuarios.
P11	Se ocupa de la tramitación de documentación con los jóvenes una vez que llegan, gestión de los pisos tutelados, revisión del estado de los pisos, garantía de la convivencia, el mantenimiento y el control de los itinerarios.

Tabla 5. Funciones de las participantes

El análisis de las funciones de las trabajadoras en CEAIN revela una división en distintas áreas de intervención, con algunas responsabilidades compartidas. En la gestión de ayudas económicas y apoyo social, las trabajadoras 1 y 5 se encargan de coordinar ayudas y realizar seguimiento a las familias, mientras que en la intervención y

seguimiento con familias, las trabajadoras 2, 6 y 7 asumen un papel fundamental, brindando acompañamiento social, médico y gestionando redes de apoyo. En la gestión de plazas y documentación, las trabajadoras 3, 4 y 11 se dedican a tareas administrativas y logísticas, incluyendo la gestión de plazas, acogida y tramitación documental. La atención psicológica recae exclusivamente en la trabajadora 8, quien realiza seguimiento de la salud mental de los usuarios. Finalmente, en inserción laboral y orientación al empleo, las trabajadoras 9 y 10 apoyan a los usuarios en la búsqueda de empleo y preparación para entrevistas. En conclusión, CEAIN cuenta con un equipo especializado y organizado en 5 áreas principales, lo que permite una atención integral y coordinada de los usuarios.

- Trabajo voluntario o contratado

Cuando se preguntó a las participantes sobre si su trabajo en la organización era voluntario o si, por el contrario, estaban contratadas en la organización, hubo una unanimidad en la respuesta. Las 11 participantes trabajaban con contrato en CEAIN. No obstante, la participante 1 empezó como estudiante de prácticas antes de ser contratada y la participante 9 comenzó como voluntaria. Por lo tanto, la totalidad de las trabajadoras están contratadas.

- Impedimento de la realización de las actividades laborales de los participantes por las barreras lingüísticas de las inmigrantes

Cuando se consultó a las trabajadoras sobre el impacto de las barreras lingüísticas en el desarrollo de sus actividades laborales, todas coincidieron en que dichas barreras sí afectan o dificultan su trabajo. Entre los principales obstáculos señalados, la participante 1 destacó que las barreras idiomáticas representan un gran desafío durante las entrevistas, ya que, cuando los usuarios no hablan su mismo idioma, se ve en la necesidad de solicitar apoyo de algún compañero que sí domine la lengua correspondiente. La participante 5 también consideraba esta barrera un obstáculo en la ejecución de las entrevistas, ya que considera que es muy difícil conocer la historia de vida o la situación sanitaria de los usuarios, así como hacerles entender lo que están firmando o a lo que se enfrentan.

Por su parte, la trabajadora 4 destacó que las barreras idiomáticas dificultan que las personas migrantes se ubiquen y comprendan adecuadamente el entorno en el que se encuentran. Asimismo, la trabajadora 8 señaló que estas barreras representan un impedimento significativo en su labor como psicóloga, ya que debe profundizar en los sentimientos de los usuarios, y las limitaciones lingüísticas hacen que este proceso resulte imposible.

Las únicas trabajadoras que consideraron que el efecto de las barreras lingüísticas era limitado eran las participantes 9 y 10. Ambas trabajan en la sección de empleo y consideran que, en su programa, la mayoría de los migrantes ya conocen el español y por lo tanto el impacto de las barreras lingüísticas es mucho menor. En el programa de empleo, los usuarios llegan tras haber pasado un tiempo en la organización y haber recibido asistencia y clases de español, por ello consideran que no afectan de tal manera porque los usuarios ya llevan un tiempo en el país y conocen la lengua.

- Formación para gestionar las barreras lingüísticas

Ninguna de las participantes ha recibido ninguna capacitación por parte de la organización CEAIN para saber cómo gestionar estas barreras lingüísticas. Algunas participantes como la participante 1, 9 u 11, afirman que tenían que improvisar con sus propios conocimientos para afrontar estas situaciones.

- Efecto de la diversidad lingüística en la dinámica general de trabajo

Al preguntar a las participantes sobre el impacto de la diversidad lingüística en la dinámica de trabajo en CEAIN, la gran mayoría (participantes 1, 2, 3, 4, 5, 7 y 11) coincidió en que esta diversidad de idiomas generaba una mayor carga de trabajo para algunos compañeros. A nivel general, se trataba de aquellos que dominaban alguno de los idiomas hablados por los usuarios, que, en consecuencia, a menudo se veían obligados a trabajar fuera de sus programas o incluso de sus horarios establecidos para desempeñar funciones de intérpretes. En contraste, las trabajadoras del área de empleo (participantes 9 y 10) señalaron que esta diversidad no afectaba la dinámica de su programa.

Por otro lado, la participante 8 mencionó que la diversidad lingüística ralentizaba significativamente el trabajo, ya que era necesario recurrir a herramientas de traducción o a intérpretes para poder llevar a cabo las actividades.

- Efecto de las diferencias culturales en el puesto de trabajo

Con respecto a las diferencias culturales, hay una mayor diversidad de opiniones. En algunos casos, como el de la trabajadora 1, 8 u 11, consideran que en CEAIN los trabajadores están muy formados y concienciados con respecto a las diferencias culturales y que estas, por lo tanto, no afectan en gran medida a su trabajo ya que hay mucha tolerancia.

No obstante, otras participantes sostienen que la diversidad cultural afecta considerablemente la dinámica de trabajo. La participante 2 argumenta, por ejemplo, que es fundamental tener cuidado en la forma de comunicar las cosas a los usuarios, ya que, en ocasiones, pueden malinterpretar la información o sentirse ofendidos. La participante 5 apoya esta afirmación, señalando que las diferencias culturales influyen en mayor o menor medida, dependiendo del país de origen de los usuarios. Indica que algunas culturas son más disímiles a la española y que los trabajadores a menudo dan por sentado ciertos aspectos del día a día que, para los usuarios, no son evidentes, lo que puede generar conflictos derivados de estas diferencias culturales.

Asimismo, otras participantes, como la 6 y la 9, mencionan que existen marcadas diferencias en las relaciones entre hombres y mujeres en algunas nacionalidades, con un mayor control por parte del hombre sobre la mujer. Esta situación puede dar lugar a conflictos cuando estos usuarios llegan a España. En concreto, la participante 6 menciona un ejemplo que se considera importante destacar:

Tuvimos un caso en el que notamos mucho estas diferencias culturales y tuvimos bastante problema con una pareja de Senegal. Estaban pasando por una mala época. El hombre decidió romper el matrimonio. Tenían una hija muy pequeña y formaban todos parte del programa como familia. Se le explicó que en España esa decisión no tiene validez hasta que se haya oficializado el divorcio y que no podía desentenderse así como

así de la familia. El hombre se negaba a aceptarlo, decía que no iba a entrar en razón, se enfadaba con nosotros, con los trabajadores. Cuando llegó el intérprete nos explicó que, en el momento que el marido decide romper el matrimonio, es definitivo de acuerdo con su cultura y que el hombre no iba a dar su brazo a torcer.

### 5.1.2 Conocimiento lingüístico

- Idiomas

Con respecto al conocimiento lingüístico de las participantes, se obtuvieron las siguientes respuestas:

<b>PARTICIPANTE</b>	<b>IDIOMAS</b>
P1	Español (materno) e inglés (básico)
P2	Español (materno), wólof, francés e inglés (básico)
P3	Español (materno), inglés y francés
P4	Español (materno), inglés, francés y árabe (básico)
P5	Español (materno), inglés (básico)
P6	Español (materno), inglés (básico)
P7	Español (materno), inglés (básico)
P8	Español y francés (materno), inglés
P9	Español (materno), inglés (básico)
P10	Español (materno)
P11	Español y hassanía (materno), inglés

Tabla 6. Idiomas de las participantes

El análisis de las habilidades lingüísticas de las participantes revela una variada competencia en varios idiomas, destacando el español como lengua principal. Todas las participantes son hispanohablantes. El inglés es la segunda lengua más hablada, con diferentes niveles de competencia: las participantes 1, 3, 4, 8 y 11 tienen un manejo fluido o avanzado, mientras que las participantes 5, 6, 7 y 9 poseen un nivel básico, y la participante 2 tiene un conocimiento pasivo del idioma. En total, 9 participantes pueden comunicarse en inglés, cinco de ellas con un dominio avanzado y cuatro con un nivel limitado. El francés es el tercer idioma más común, hablado con fluidez por las participantes 3, 4 y 8, mientras que la participante 2 tiene un nivel básico. En total, 4 participantes tienen conocimientos de francés, tres de ellas con fluidez y una con un nivel elemental. Además, hay competencias en otros idiomas menos comunes: la

participante 2 habla wólof de manera fluida, la participante 11 domina el hassanía y la participante 4 tiene nociones de árabe, aunque sin especificar su nivel de competencia.

En resumen, las 11 participantes dominan el español, 9 pueden comunicarse en inglés y 4 hablan francés en diferentes niveles. Asimismo, las competencias en idiomas menos frecuentes, como el wólof, el hassanía y el árabe, enriquecen la diversidad lingüística del grupo.

- **Coincidencia de las lenguas de las participantes con las lenguas de las inmigrantes**  
Cuando se consultó a las participantes si alguno de los idiomas que dominaban coincidía con los hablados por los usuarios, ocho de las once participantes respondieron afirmativamente. Todas ellas indicaron que coincidían en lenguas coloniales, como el inglés o el francés. Entre estas participantes, la participante 2 señaló además que el wólof también coincidía. Por otro lado, tres participantes manifestaron que ninguno de los idiomas que hablaban coincidía con los de los usuarios. En este caso, una de ellas es la participante que solo habla español (participante 10) y las otras dos, la participante 1 y 9, que tenían un nivel muy básico de inglés. Por lo tanto, en este caso se debería a el desconocimiento de cualquier otro idioma extranjero o al nivel demasiado básico.

- **Obligación de aprender nuevas lenguas para comunicarse con las inmigrantes**  
Cuando se planteó la pregunta de si se habían visto obligadas a aprender nuevas lenguas para comunicarse mejor con los usuarios, siete de las once participantes respondieron que no. Expresaron que ya conocían el idioma de antes y que, en los casos en los que no, no lo aprendían por falta de tiempo. No obstante, cuatro participantes indicaron que sí habían aprendido lenguas adicionales para poder comunicarse con los usuarios. La participante 2 ya poseía ciertos conocimientos de wólof antes de comenzar a trabajar en CEAIN, pero profundizó en ellos para facilitar la comunicación. La participante 3 aprendió francés con esta misma motivación, la participante 4 estudió árabe y actualmente está aprendiendo bámbara, mientras que la participante 6 está aprendiendo wólof con el mismo propósito.

- **Mejora de la relación con los usuarios gracias al conocimiento del idioma.**

Con respecto a esta pregunta, hubo prácticamente una unanimidad en la respuesta, con nueve respuestas afirmativas. Solamente las participantes 9 y 10 dijeron que no. El resto de participantes afirma que el conocimiento de una lengua común con los usuarios facilita y mejora su relación con ellos. Por ejemplo, la participante 1 afirmó que, aunque no habla ningún idioma coincidente, si dominara el francés, su trabajo sería más sencillo, especialmente durante las entrevistas. Esto permitiría que las conversaciones fueran más fluidas, beneficiaría a sus compañeros y ayudaría a agilizar el desarrollo de las tareas. Varias participantes, como la participante 3 y 5, afirman que ayuda a crear un vínculo mayor. Por otro lado, las participantes 4 y 7 afirman que se quedarían mucho más tranquilas y evitarían la frustración tanto de los usuarios como de los trabajadores.

- Uso de *lingua franca* para comunicarse con los usuarios

Siete de las participantes afirma recurrir a una *lingua franca* para comunicarse con los usuarios. De ellas, cuatro utilizan el inglés, tres el francés y una tanto inglés como francés. Asimismo, hay tres participantes que no recurren a ninguna *lingua franca* y tratan de comunicarse en español. En el caso de las participantes 9 y 10 esto se debe a que, como se especificó previamente, trabajan en el Programa de Empleo y los migrantes ya son capaces de hablar español cuando llegan a esta sección de la organización, por lo que no necesitan recurrir a una *lingua franca*. En el caso de la otra participante, la trabajadora 1, ella afirmó que se le atribuyen sobre todo atenciones a personas que hablan español, provenientes de América Latina y sus compañeros con mayor conocimiento lingüístico se encargan de otros usuarios.

### 5.1.3 Perfil de los usuarios

- País de procedencia

A continuación, se procederá a realizar una enumeración de los principales países de procedencia de los usuarios mencionados por las trabajadoras entrevistadas, ordenado de los más repetidos a los menos: Marruecos, Senegal, Gambia, países de América Latina como Venezuela, Honduras y Colombia; Mali, Argelia, Ucrania, Nigeria, Siria, Costa de Marfil y Mauritania. Por lo tanto, la mayoría de los migrantes proceden de países

africanos o de América Latina. Esta diversidad geográfica resalta la variedad cultural y la riqueza de experiencias que caracteriza a los usuarios a CEAIN.

- Presencia de hombres y mujeres

En cuanto a la predominancia de mujeres o hombres, las respuestas estuvieron bastante divididas. Seis de las participantes señalaron que acudían más mujeres que hombres. Además, dos de ellas destacaron la presencia de familias monomarentales. Por otro lado, tres participantes indicaron que había una mayor afluencia de hombres; en particular, la participante 11 señaló que su programa, el Programa de Mayoría de Edad, estaba dirigido exclusivamente a hombres ex tutelados, por lo que no trabaja con mujeres. Asimismo, las participantes 1 y 4 mencionaron que la presencia varía considerablemente según el programa, y la participante 1 añadió que también depende del país de origen: se observa una mayor llegada de mujeres procedentes de Latinoamérica y de hombres provenientes de África.

- Idiomas de los usuarios

A continuación, se enumerarán los principales idiomas de los usuarios mencionados por las trabajadoras entrevistadas, organizados de mayor a menor frecuencia: árabe, wólof, mandinga, bámbara, español, francés, inglés, ucraniano, pulaar, dariya, bereber y ruso. En el caso de los idiomas coloniales, como el francés o el inglés, cinco participantes especificaron que los usuarios que los hablaban solían hablarlo de manera básica, como una segunda lengua. Asimismo, indicaron que la mayoría de los usuarios que hablaban estos idiomas preferían comunicarse en una lengua minoritaria, que sería su lengua materna. Asimismo, en el caso del español, los usuarios que lo hablaban provenían en su mayoría de países hispanohablantes.

- Conocimiento de español al llegar a CEAIN y diferenciación por género

Al preguntar a las participantes cuál era el porcentaje aproximado de usuarios que hablaban español al llegar a la organización, la mayoría coincidió en su respuesta. Exceptuando a las participantes 9 y 10, quienes trabajan en el Programa de Empleo y atienden a migrantes que ya llevan un tiempo en el país y hablan español, el resto señaló

que la gran mayoría de usuarios no hispanohablantes no conocían el idioma al llegar a CEAIN. La participante 9 destacó lo siguiente:

Nosotras al ser la sección de empleo, cuando no tienen el idioma lo primero que les decimos es que den clase de español, que aprendan español para coger algo de habla porque si no es imposible encontrarles trabajo. Lo que hacemos es derivarlos al área social para que les den clase de español, para empezar a tocar el idioma. Y una vez tienen el idioma, entonces vuelven al área de empleo. Pero, normalmente, cuando llegan a empleo saben algo de español.

En cuanto a la diferencia entre hombres y mujeres, algunas participantes, como la 1, 2, 3 y 11, mencionaron que, en especial en los casos de usuarios procedentes de África, había un mayor número de hombres que mujeres con conocimientos del español. El resto de las participantes indicó que no había diferencias significativas o prefirió no pronunciarse sobre el tema por desconocimiento.

- Conocimiento del español actualmente y capacidad de valerse por sí mismo

Con respecto al porcentaje aproximado de usuarios que actualmente habla español como para valerse por sí mismo en ámbitos más complejos como trámites burocráticos, citas médicas o procesos jurídicos, sin la ayuda de un intérprete hubo una mayor diversidad de respuestas.

Por una parte, algunas participantes afirman que muchos de los usuarios son capaces de entender y hacerse entender en el idioma, pero que no como para valerse por sí mismos en la mayoría de los casos sin un intérprete. La participante 2 estableció con solo un 20% sería capaz de valérselas por sí mismo, mientras que la participante 3 estableció que un 30%. La participante 1 y 4 consideran que tienen una mejoría considerable, pero no lo suficiente como para valerse por sí mismos.

Por otro lado, la mayoría de las participantes (participantes 5, 6, 7, 8, 9, 10 y 11) consideran que, al acabar el paso por el programa de CEAIN, la mayoría pueden valerse por si mismos en español.

La participante 1 comentó lo siguiente:

Cuando llega una persona que va a quedarse en España, una vez se ha solucionado la instalación, automáticamente recibe clases de español dentro del área de educación, que es la que se dedica a las formaciones y a dar clases de español. Tienen clase todos los días.

Muy rápido, notamos una mejoría en la comprensión, y más a delante en el habla. Pero todo esto depende de la disciplina de cada usuario. Nosotros no vigilamos si los usuarios acuden o no a las clases en la mayoría de los casos. Tenemos también que dejarles que sean conscientes ellos de la importancia de su disciplina en su futuro. Si no, se acomodan y no aprenden.

Con respecto a la diferencia de género, ninguna participante considera que en este ámbito haya una diferenciación entre hombres y mujeres.

- Tiempo requerido para aprender español

A continuación, se ha procedido a establecer un rango aproximado de acuerdo con las respuestas mayoritarias de las participantes. La mayoría indicó que los usuarios tardan entre 1 y 2 años en aprender español con la fluidez suficiente para no requerir un intérprete. Sin embargo, algunas participantes (4, 9, 10, 11) señalaron que este tiempo puede reducirse a entre 6 meses y 1 año si los beneficiarios se dedican al aprendizaje del español de manera disciplinada y constante. Varias participantes coincidieron en que la participación activa y la constancia de los usuarios son factores determinantes en el tiempo de aprendizaje del idioma.

- Perjuicio de las barreras lingüísticas y culturales en la integración de los usuarios

En este ámbito, de manera unánime, todas las participantes afirmaron que las barreras lingüísticas y culturales dificultan considerablemente la integración de los usuarios en la sociedad española.

Las participantes 1, 6, 7, 8 y 11 resaltaron que dichas barreras impiden, en muchos casos, que los usuarios encuentren empleo. Señalaron que muchas empresas rechazan a los usuarios porque el dominio del idioma es un requisito fundamental, lo que repercute en su estabilidad en el nuevo país. La participante 5 añadió que, a menudo, ni siquiera pueden optar a puestos de trabajo porque no pueden formarse debido al desconocimiento del idioma. Asimismo, las participantes 1, 2 y 9 indicaron que estas barreras también pueden derivar en un aislamiento social para los usuarios. Al no hablar español, su círculo social se limita a personas de su mismo país, generando un aislamiento excesivo. Por otro lado, la participante 8 destacó que quienes hablan idiomas muy diferentes, como algunas personas procedentes de África, tienen un mayor riesgo de aislamiento social, lo que genera malestar y frustración entre los usuarios.

- Diferencia de género en el efecto de las barreras lingüísticas y culturales

Siete de las participantes afirman que las barreras lingüísticas y culturales afectan más a las mujeres que a los hombres. Específicamente, afecta considerablemente más a las mujeres que provienen de culturas en las que la mujer es relegada a las tareas del hogar, ya que tienen menos oportunidad de relacionarse e integrarse. Asimismo, la participante 3 afirma que las mujeres viven contextos más delicados tanto en sus travesías como al llegar al país de destino y que las barreras lingüísticas, por ende, suponen un peso considerablemente mayor para ellas.

La participante 6 dio el siguiente ejemplo:

Tuvimos el caso de un usuario sirio que decía que su aprendizaje de español era más importante que el de su mujer porque la mujer se tenía que quedar con los hijos. Al final, él priorizaba sus clases a las de su mujer y la mujer no iba a clases para poder cuidar de los hijos. El hombre acabó hablando español mucho más rápido, pero la mujer era incapaz de formar más de dos frases.

Por su parte, la participante 9, que trabaja en el área de empleo, comentó lo siguiente:

A veces, con las mujeres, las diferencias culturales son mucho mayores y nos cuesta más integrarlas. Por ejemplo, hay mujeres marroquíes que no se quieren quitar el velo para trabajar. Les encontramos familias para que trabajen de internas pero, en muchas ocasiones, hay familias que no aceptan que lleven el velo para que trabaje con ellas. Esto les reduce mucho las posibilidades.

Las participantes 4, 7 y 10 consideran que afectan por igual a mujeres que a hombres. La participante 11 no puede opinar ya que en su programa solo trabaja con hombres.

- Ámbitos en los que el desconocimiento del español perjudica más a los usuarios
- A continuación, se presenta una enumeración de los ámbitos en los que las participantes consideran que el desconocimiento del idioma afecta más a los usuarios, ordenados de mayor a menor frecuencia: laboral, burocrático, sanitario, social y jurídico.

En cuanto a las razones expuestas para estas afirmaciones, algunas participantes mencionaron que, en el ámbito laboral, el desconocimiento del idioma dificulta encontrar trabajo. En el ámbito sanitario, los usuarios no logran comunicarse con los especialistas—la participante 4 señaló que, en ocasiones, se asustan al someterse a pruebas médicas rutinarias porque piensan que están enfermos, lo cual podrían entender mejor si pudieran expresarse en el idioma.

Respecto al ámbito burocrático, varias participantes indicaron que la falta de conocimiento del idioma impide a los usuarios realizar trámites necesarios para asentarse en el país y, en ocasiones, cometen errores o aceptan condiciones no deseadas. Asimismo, la participante 8 subrayó que en el ámbito social el desconocimiento del idioma los aísla considerablemente, al no poder establecer vínculos emocionales con otras personas.

Por último, en el ámbito jurídico, las participantes 2, 6 y 8 afirmaron que muchas veces el desconocimiento del idioma hacía que cometieran errores legales o firmaran documentos sin conocimiento de lo que firmaban. Asimismo, la participante 8 insistía

que en muchas ocasiones les imposibilitaba conocer sus derechos y obligaciones al llegar al país y esto les suponía problemas legales posteriores.

#### 5.1.4 Presencia del intérprete

- Presencia del traductor o intérprete profesional en la organización

Con respecto a la disposición de intérpretes profesionales en CEAIN, ocho de las once participantes afirmaron que contaban con la colaboración de intérpretes profesionales de manera esporádica. La participante 4 afirma que colabora con intérpretes no profesionales, como otros usuarios o trabajadores que conocieran el idioma pero carecen de formación en interpretación comunitaria, ya que generalmente no contaba con acceso a intérpretes profesionales debido a la falta de disponibilidad o de recursos. Las participantes 9 y 10 afirmaron no contar con la ayuda de intérpretes profesionales en su programa (el programa de empleo) ya que, como se mencionó previamente, en este programa la gran mayoría de los usuarios al llegar ya conocen el idioma y por ende, se considera que no requieren la ayuda de un intérprete profesional.

- Traductor o intérprete en plantilla o esporádico

Todas las participantes que mencionaron haber colaborado con un intérprete profesional en CEAIN afirmaron que lo hacían de manera esporádica y en ninguno de los casos este intérprete formaba parte de la plantilla de la organización. Varias participantes mencionaron que contactaban con empresas que les ofrecían los servicios de los intérpretes. La participante 8 mencionó que utilizaba exclusivamente a intérpretes autónomos que contrataba a través de la plataforma VOZE.

- Traductor o intérprete voluntario o remunerado

De las participantes que mencionaron colaborar con intérpretes profesionales, todas afirmaron que estos lo hacían de manera remunerada. La participante 4 afirma que la mayoría de intérpretes trabajan como voluntarios y la participante 11 respondió que también cuenta con la ayuda de intérpretes voluntarios además de los remunerados.

En los casos en los que el intérprete profesional trabaja de manera remunerada, las participantes 3 y 8 afirman que los contactan a través de una empresa intermediaria y les ofrecen servicios de interpretación telefónica. La participante 3 desconocía el nombre de la empresa y la participante 8 informó que utilizaba la empresa VOZE para obtener servicios de interpretación profesionales. Por otro lado, las participantes 5, 6, 7 y 9 respondieron que colaboraban con un intérprete autónomo al que llamaban cuando necesitaban servicios de interpretación. La participante 6 hizo un comentario que se considera interesante destacar:

Antes colaborábamos con más intérpretes profesionales, ahora así más fijo solo nos queda uno. El problema que tenemos con muchos intérpretes es el sistema de pagos. Nosotros, por tema de presupuesto, tenemos que hacer los pagos dos veces al año y claro, si tu necesitas ese pago mensual para vivir no vas a aceptar colaborar con nosotros sabiendo que no vas a cobrar ese trabajo hasta dentro de seis meses.

El problema de solo tener uno es que, cuando ese está ocupado, nos quedamos con las manos vacías y tenemos que tirar de trabajadores o de usuarios por mucho que nos pese.

- Persona encargada de la interpretación en caso de ausencia de un traductor o intérprete profesional en la organización

Todas las participantes menos la participante 8 afirmaron que, en el caso de no contar con un intérprete profesional tendían a recurrir (en orden de preferencia) en primer lugar a un compañero que conozca el idioma y, si no, a otros usuarios. La participante 1 afirma que muchas veces, cuando los usuarios no van acompañados y ningún colega está disponible, ven qué usuarios que hablen el mismo idioma hay en la organización en ese momento y le piden que interprete. Varias participantes mencionan que usan a otros usuarios exclusivamente como último recurso, ya que en diversas ocasiones ha dado lugar a conflictos. La participante 8, que trabaja como psicóloga, afirma que ella no utiliza a otros usuarios porque ha habido en numerosos momentos problemas de confidencialidad y que utiliza exclusivamente a intérpretes profesionales. La participante 9 afirma que, en ocasiones, recurren a niños que acompañan a sus padres que sí entienden el idioma. Afirma que en el Programa de Empleo no suele ser un

escenario muy común que los usuarios no conozcan el idioma y que por ello no cuentan con intérpretes profesionales nunca. Por eso, cuando llegan usuarios al programa que no hablan el idioma, suelen venir acompañados de algún amigo o familiar que le traduzca, en ocasiones, sus hijos que están escolarizados en el país y que por lo tanto dominan el idioma.

- Necesidad de disponer un traductor o intérprete en la organización

Cuando se preguntó a las participantes si consideraban necesario que su organización contara con un intérprete profesional, todas las participantes dijeron que sí. Las participantes 9 y 10 especificaron que en el Programa de Empleo no sería necesario ya que la mayoría de los usuarios que acuden conocen el idioma lo suficiente como para poder comunicarse con las trabajadoras debido a que llevan un tiempo en el país, pero que estimaban que era sumamente importante que estuviera disponible en otras áreas de la organización. La participante 1 consideraba que era vital para facilitar el trabajo a todos los compañeros y mejorar la situación de los usuarios, teniendo en cuenta lo difícil que ya es de por sí la situación, la ausencia del intérprete profesional no haría más que dificultarla. Asimismo, la participante 11 consideró que es vital tener intérpretes disponibles porque muchas veces tratan de recurrir a intérpretes profesionales y no están disponibles, ya que son trabajadores autónomos y tienen más clientes. La participante 8, por su parte, considera que es de vital importancia en los casos en los que los usuarios no hablan ninguna lengua colonial, ya que dificulta sobremanera la comunicación porque la mayoría de los trabajadores no pueden comunicarse con ellos en idiomas no coloniales.

- Presencia del intérprete como mejora de la comunicación y eficacia de la organización

Todas las participantes respondieron unánimemente que consideraban la presencia del intérprete profesional mejoraría considerablemente la comunicación y la eficiencia de CEAIN. La participante 5 comentó que se nota una gran diferencia cuando los intérpretes son profesionales, ya que su labor se distingue considerablemente de la de aquellos que no tienen formación en el área: la metodología, la transmisión de la información, las aclaraciones y la disciplina son mucho mejores. Esto ayudaría a que su trabajo fuera más

eficiente. Asimismo, señala que, en muchas ocasiones, como en los casos médicos, la propia vida del usuario puede estar en juego si no cuentan con una buena interpretación profesional. La participante 6 declara que es muy importante ya que, cuando recurren a familiares o personas no profesionales, alteran la información por cercanía al usuario para el que traducen y que, en muchas ocasiones, da lugar a conflictos de interés. Asimismo, la participante 7 afirma algo muy similar, especificando que se evitarían los juicios de valor que muy usualmente emiten los usuarios no profesionales y que, además, ayudaría a que toda la información se transmitiera de manera fidedigna. La participante 8 declara que los propios trabajadores se sentirían más satisfechos con su trabajo ya que, en muchas ocasiones, se frustran por no poder darle a los usuarios lo que necesitan por las carencias lingüísticas.

#### 5.1.5 Impacto en el trabajador

- Impacto de la presencia del intérprete profesional en el trabajador

Cuando se preguntó a las participantes si contar con un intérprete profesional ayudaba a la ejecución de su trabajo todas menos dos respondieron que sí. Cabe recalcar de nuevo que ambas participantes que respondieron que no eran la participante 9 y 10, que afirmaron que en el Programa de Empleo no trabajaban con intérpretes y que, por lo tanto, no consideraban que estuvieran en posición de juzgar. Entre los argumentos que otorgaron algunas de las participantes se encontraban la mayor fluidez en la conversación, la garantía de la transmisión fiel del mensaje o de la imparcialidad y la eficacia del trabajo. La participante 8 afirma que no podría trabajar de ninguna manera sin la ayuda de los intérpretes profesionales.

- Impacto del uso de un intérprete no profesional en la calidad de la comunicación

Se consultó a las participantes si, en aquellos casos en que recibieron apoyo para la interpretación de alguien que no fuera un intérprete profesional, consideraban que la calidad de la comunicación habría mejorado de haber contado con un profesional en dicha labor. En esta pregunta todas las participantes respondieron que sí.

Entre los principales argumentos presentados para sustentar estas afirmaciones, destaca la idea de que los intérpretes no profesionales tienden a involucrarse emocionalmente en las interpretaciones, lo que provoca que tomen partido por uno de los interlocutores, emitan juicios de valor o incluso modifiquen la información recibida, alterando deliberadamente el mensaje y generando conflictos entre usuarios o con los trabajadores. Asimismo, varias participantes han señalado que el nivel lingüístico y terminológico de los intérpretes no profesionales es deficiente, al igual que la calidad de la interpretación. Además, se ha subrayado la falta de capacidad para gestionar las diferencias culturales como otro de los problemas asociados al uso de intérpretes no especializados. Por otro lado, las participantes 2, 8, 10 y 11 han resaltado que, en el tratamiento de temas sensibles, contar con un intérprete profesional es fundamental, ya que no solo garantiza que el usuario se sienta seguro, sino que también evita que este se sienta incómodo o inhibido al compartir información por conocer al intérprete personalmente. La participante 3 argumentó lo siguiente:

No usar perfiles profesionales nos ha traído más de un problema. Tenemos experiencia de cómo, a corto plazo, genera roces y peleas entre los usuarios. Además, genera mucha desconfianza a los trabajadores, porque los usuarios se ponen a cuchichear entre sí, o tu les dices una cosa de un minuto y se lo resumen en cuatro palabras. Al final, genera desconfianza y mal ambiente entre nosotros y los usuarios.

Asimismo, la participante 1 destacó que los intérpretes saben como adaptarse al contexto conversacional y superar, por ejemplo, barreras generacionales que un trabajador desconoce.

- Intérprete profesional como facilitador en la ejecución del trabajo

Finalmente, se consultó a las trabajadoras si, en caso de no haber recibido apoyo de traductores o intérpretes, la presencia de un profesional con un conocimiento profundo de las lenguas de comunicación habría facilitado el desarrollo de sus tareas. Nuevamente, la respuesta afirmativa fue unánime. Todas coincidieron en señalar que contar con un intérprete profesional les hubiera proporcionado una serie de garantías: asegurar la calidad del trabajo, garantizar la fidelidad en la interpretación, respaldar la

profesionalidad del proceso y contribuir al mantenimiento de su propia profesionalidad como trabajadoras. La participante 6 subraya que la presencia de un intérprete siempre es útil. Reconoce que un intérprete profesional proporciona una ayuda más efectiva que uno *ad hoc*, pero afirma que, en cualquier caso, tener a alguien que pueda desempeñar ese rol es preferible a no contar con ningún tipo de interpretación.

#### 5.1.6 Impacto en el usuario

- Impacto de la presencia del intérprete profesional en el usuario

Todas las trabajadoras entrevistadas consideraron que la presencia de un intérprete profesional ayuda a los usuarios. Cuando se les preguntó en qué aspectos consideraban que les ayudaba más, la participante 1, 4, 5 y 9 mencionaron que les permite expresarse y sentirse más comprendidos, se quedan más tranquilos y les ayuda a sentirse respaldados. La participante 4 destacó lo siguiente:

Quando es profesional tú notas que los usuarios están más tranquilos. Saben que si hay que repetir se repite las veces que falta, se sienten mucho más comprendidos y además ellos entienden mejor todo lo que se les dice.

Asimismo, la participante 2 mencionó que los usuarios son mucho más sinceros cuando se trata de un profesional, ya que cuando no es un profesional pueden omitir información. La participante 3 comentó que ayuda a que los usuarios se sientan más tranquilos, sobre todo si el intérprete es de su misma nacionalidad. La trabajadora 8 afirmó que les ayuda a evitar la frustración y el perjuicio psicológico de las barreras lingüísticas. Las participantes 10 y 11 mencionaron que les da una mayor seguridad. La participante 5 afirma que también les permite dar a conocer su historia de vida y a desahogarse.

- Impacto de la ausencia del intérprete profesional

Se les preguntó a las trabajadoras si consideraban que, en ausencia de la asistencia de un intérprete, la adaptación y asentamiento de los usuarios en España habrían sido más sencillos si hubieran contado con la ayuda de un profesional con un profundo conocimiento de su lengua materna.

En esta pregunta la respuesta afirmativa fue, de nuevo, unánime. Entre los argumentos destacados por las participantes se señaló que contar con un intérprete profesional ayudaría, por ejemplo, en la realización de trámites burocráticos esenciales para establecerse en el país. Además, facilitaría la comprensión de la realidad social y cultural del lugar de destino, contribuiría a evitar conflictos y les permitiría superar miedos e inquietudes. Asimismo, cabe resaltar que varias participantes mencionaron que esta ayuda resulta fundamental, especialmente en las etapas iniciales, ya que consideran que, de depender de la presencia del intérprete a largo plazo, los usuarios nunca llegarían a aprender español. La participante 8, afirmó lo siguiente:

Cuando no tienen intérpretes, se sienten inútiles, hacen cosas sin entenderlas y luego cuando tienen repesalias se frustran porque no entienden por qué. Quedan a la merced de la capacidad de los demás de entenderles con lo poco que saben expresar.

- Impacto del uso de un intérprete no profesional en el usuario

Cuando se preguntó a las trabajadoras si, en caso de que los usuarios hayan contado con ayuda lingüística por parte de un familiar o conocido, creían que podían sentir cierto reparo a hablar con sinceridad por miedo a lo que pudieran opinar, todas menos la participante 5 consideraron que sí. La participante 5 afirmó que, en los casos en los que ella había estado presente, la persona que se utilizaba como intérprete *ad hoc* era desconocida para el usuario y que por lo tanto estimaba que no sentiría más reparo que con un intérprete profesional. No obstante, el resto de las participantes argumentaron que sí por diversos motivos. En varias ocasiones, las participantes mencionaron que muchos usuarios tienen que hablar de episodios muy violentos o sensibles como la violencia de género o la prostitución y que no sienten confianza en el intérprete *ad hoc* ya que muchas veces lo conocen previamente. Asimismo, también argumentaron que, cuando la persona que ejerce de intérprete tiene cierto vínculo con el usuario, ya sea un trabajador, amigo o familiar, el usuario puede abstenerse de decir ciertas cosas por miedo a que el intérprete le juzgue. Además, el hecho de que el intérprete tenga algún tipo de vínculo con el usuario hace que pueda actuar de manera no profesional y altere la información para favorecer al usuario. De igual manera, a los propios trabajadores les genera desconfianza y hace que no se sientan cómodos.

- Evitar situaciones importantes por falta de intérprete

Al plantearles a las entrevistadas si consideraban que los usuarios podían llegar a evitar determinados contextos o citas por no contar con un intérprete, cuatro de ellas respondieron que no (participantes 4, 5, 6, 7). En este caso, las participantes afirmaban que consideraban que era cuestión de la disciplina de cada usuario de responsabilizarse de sus citas y ser consciente de la importancia de ellas y no de la ausencia del intérprete. La participante 6 dice que es cuestión de dejadez y no era por falta de un intérprete.

Entre las siete participantes que respondieron que sí, algunas consideraban que lo utilizaban como una excusa para evitar situaciones complicadas. Las participantes 10 y 11, consideraban que, por vergüenza ante el desconocimiento de la lengua, los usuarios dejan de ir a citas médicas o a entrevistas de trabajo. Asimismo, la participante 1 considera que a veces las mujeres se echan atrás porque sienten miedo de tratar temas sensibles sin la ayuda de un profesional. La participante 3 afirmó lo siguiente:

Es una excusa que usan mucho, lo de que no se enteran de nada, cuando no quieren afrontar situaciones importantes. Muchas veces es porque les frustra o les da vergüenza el no ser capaz de comunicarse, sobre todo cuando son adultos mayores.

- Impacto de la ausencia del intérprete en hombres y mujeres

Por último, cuando se planteó a las entrevistadas si la ausencia del intérprete profesional afectaba por igual a hombres y mujeres las participantes 5, 6, 7, 8, 9, 10 y 11 consideraban que afecta por igual independientemente del género. No obstante, las cuatro participantes restantes consideraban que afecta más a mujeres que a hombres porque suelen tener que tratar temas más sensibles y, por ende, requerir aún más la presencia de un intérprete profesional.

#### 5.1.7 Papel y perfil del intérprete

- Necesidad de un profesional

Cuando se preguntó a las participantes si consideraban necesario que un profesional especializado en traducción e interpretación mediara lingüística y culturalmente con

estas mujeres o si cualquier persona con conocimiento de la lengua podría hacerlo, el 100 % de las participantes confirmó que debía ser un profesional.

Entre los principales motivos que argumentaron las participantes para justificar su respuesta, el que más repitieron las participantes es que es necesario que tenga formación en interpretación para garantizar la calidad de la interpretación, pero también formación en el ámbito social, la realidad cultural de los usuarios. Dos participantes (1 y 11) mencionaron en esta pregunta la importancia de la mediación cultural, algo que asocian con un profesional formado en interpretación. Asimismo, otros de los argumentos aportados es que los intérpretes con formación gestionan mejor las emociones, tienen un mayor conocimiento lingüístico y cultural y son capaces de mantenerse imparciales.

- Intérprete contratado o autónomo

En la siguiente pregunta, se planteó a las participantes si consideraban que este intérprete debería ser parte de la plantilla o venir solo cuando sea necesario (intérprete autónomo). La gran mayoría de las participantes (siete de las once) opinaban que debía ser un intérprete en plantilla.

Entre los argumentos que aportaban, las participantes 1, 2 y 5 consideraban que es importante que esté en plantilla para garantizar que esté disponible cuando lo necesitan. La participante 11 considera que, si fuera miembro de la plantilla, podría conocer mejor los casos de cada usuario y realizar un trabajo de mayor calidad. Asimismo, considera que ayudaría a que los usuarios se sintieran más cómodos con el intérprete. La participante 2 considera que es importante que esté disponible siempre, pero que es también vital que no se involucre emocionalmente con los usuarios. Este es el motivo que lleva a las participantes 3 y 4 a considerar que es mejor que sea autónomo. Argumentan que, si formara parte de la plantilla, podría llegar a empatizar demasiado con los usuarios, y ello podría alterar su forma de interpretar. Las participantes 9 y 10, que también consideran que sería mejor que fuera autónomo, consideran que de esta

manera sería suficiente y no haría falta un intérprete contratado. La participante 3, una de las que considera que es mejor que sea autónomo, afirma lo siguiente:

Si forma parte de la plantilla al final acaba siendo contraproducente. El hecho de estar dentro hace que empatice más con ciertos usuarios que con otros y al final deje de ser imparcial. Dentro está más intoxicado, se puede involucrar emocionalmente.

- Contextos en los que debe estar presente el intérprete

A continuación, se presenta una enumeración de los ámbitos en los que las participantes consideran que es más importante que el intérprete esté presente, ordenados de mayor a menor frecuencia de respuesta: ámbito jurídico, acogidas, burocracia, ámbito sanitario, asambleas, entrevistas, mediaciones e intervenciones.

Varias participantes subrayan la relevancia de contar con un intérprete durante las primeras fases de llegada de los usuarios al país. Consideran que la presencia de un intérprete es fundamental para facilitarles los trámites burocráticos, procesos jurídicos, y el acceso a servicios sanitarios, psicológicos y sociales, así como para apoyarlos en su proceso de adaptación. Esto no solo contribuiría a minimizar el impacto psicológico que suele acompañar a la travesía migratoria, sino que también ayudaría a que los recién llegados se sientan acompañados y respaldados en un entorno completamente nuevo y desconocido para ellos, especialmente cuando no dominan el idioma y se encuentran en una situación de extrema vulnerabilidad. Sin embargo, las participantes coinciden en que, a medida que los usuarios se asientan y se familiarizan con el entorno, es crucial que comiencen a aprender el idioma local para reducir su dependencia del intérprete.

En conclusión, la figura del intérprete es esencial en las primeras etapas de llegada de los usuarios, ya que facilita su integración y reduce el impacto emocional del proceso migratorio. No obstante, el objetivo a largo plazo debe ser fomentar la autonomía de los usuarios a través del aprendizaje del idioma, promoviendo así una integración más completa y duradera en la sociedad de acogida.

- Importancia del conocimiento del idioma materno de los usuarios

Se planteó a las trabajadoras si consideraban necesario que el intérprete conociera el idioma materno de los inmigrantes o si sería, por el contrario, suficiente con que dominara otro idioma que los inmigrantes utilicen como segundo idioma o lengua franca (normalmente, algún idioma colonial como el francés). Todas las participantes menos dos consideraban que el conocimiento de las lenguas maternas era un requerimiento importante en un intérprete que trabajara para CEAIN. Las participantes 3, 5, 6 y 8 afirmaban que es importante ya que muchos de los beneficiarios no conocen las lenguas coloniales lo suficiente como para garantizar una comunicación fructífera.

- Idiomas que debe conocer el intérprete

A continuación, se enumerarán los principales idiomas que las trabajadoras entrevistadas consideran que debe conocer el intérprete, organizados de mayor a menor frecuencia: árabe, wólof, mandinga, francés, inglés, bámbara, español, ucraniano, rifeño, pular, dariyah.

- Género del intérprete

Se planteó a las entrevistadas si consideraban que el intérprete debía ser de un género determinado. Siete de las participantes afirmaron que sí, sobre todo cuando se trataba con mujeres consideraban que era vital que la intérprete fuera otra mujer. Consideran que en estos casos los temas que tratan son de una delicadeza considerable y que, por ende, las mujeres muchas veces solo están dispuestas a hablar con otras mujeres. Las cuatro participantes restantes, por su parte, consideraban que el género del intérprete no era de mayor importancia.

- Edad del intérprete

Con respecto a esta pregunta, las respuestas fueron más desiguales. Seis de las participantes consideraban que la edad no es importante, mientras el intérprete tenga experiencia. Tres de las participantes consideraban que debía ser una persona joven, ya que la mayoría de migrantes que reciben son jóvenes. Dos de las participantes consideran que debía ser de edad media ya que, a veces, los usuarios no tomaban en serio a los profesionales más jóvenes. La participante 1 afirma lo siguiente:

Mejor que sea joven, la mayoría de las personas que trabajan en CEAIN están entre los 25 y los 35-40. Además, es mejor que sea joven porque trabajamos con muchos usuarios jóvenes y puede que les ayude a causarles más confianza.

En resumen, las opiniones sobre la importancia de la edad del intérprete estarían divididas. Aunque la mayoría (seis participantes) opina que la edad no es un aspecto relevante si el intérprete posee la experiencia necesaria, cinco participantes consideran que sí influye en su desempeño. Esto demostraría que, aunque la experiencia y la competencia profesional son cualidades altamente valoradas, la percepción de la edad del intérprete varía según las expectativas y las interacciones con los usuarios.

- Etnia del intérprete

Con respecto a la etnia del intérprete, el 100 % de las participantes afirmó que no era importante.

- Mediador cultural además de lingüístico

Se preguntó a las participantes si consideraban que el intérprete que trabajara en su organización debía actuar como mediador lingüístico además de cultural. La mayoría de las encuestadas, en concreto ocho, afirmaban que es vital que el intérprete pueda actuar como mediador cultural además de lingüístico. Entre los argumentos que otorgaban se encontraban que, en el ámbito de trabajo, entran en contacto culturas muy diferentes y que el intérprete sea capaz de mediar culturalmente ayudaría a solucionar muchos problemas y conflictos que se ocasionan a raíz de estas diferencias culturales. La participante 5 argumentó lo siguiente:

Creo que es importante que sea capaz de mediar culturalmente, para nosotros los trabajadores creo que es importante que nos expliquen cómo funciona la situación en el país de origen, que nos aclaren ciertas cosas que se nos escapan a nuestro conocimiento.

Asimismo, varias de las participantes consideran que es vital que el intérprete que actúe como mediador haya recibido formación específica para ello. Consideran que no es

suficiente con que sea traductor e intérprete profesional, si no que tiene que estar formado como mediador cultural adicionalmente. Las participantes 7 y 8 destacan, de hecho, que todo intérprete que trabajara para ellos debería ser, además, mediador cultural.

- Consecuencias de la ausencia del intérprete en la llegada, adaptación e integración de los usuarios

Todas las participantes menos 1 (la participante 10) consideran que la ausencia del intérprete profesional dificulta el proceso de llegada, adaptación e integración de los usuarios. La participante 4 especifica que afecta negativamente a la comprensión de la información y de sus derechos, al manejo de la vida cotidiana en las primeras etapas tras su llegada y futura integración fuera de la entidad. Asimismo, las participantes 5, 7 y 8 afirman que papel la ausencia de este intérprete tiene un mayor impacto durante las primeras fases de llegada de los usuarios, ya que su presencia contribuiría a la integración de los usuarios y disminuiría el impacto emocional del proceso migratorio. Sin embargo, a largo plazo, consideran que es importante incentivar el aprendizaje del idioma local para que los usuarios puedan desarrollar su autonomía y lograr una integración más sólida y permanente en la sociedad de acogida.

- Formación cultural continua del intérprete

El 100 % de las participantes afirmó que el intérprete debería recibir formación continua sobre las culturas y contextos de los inmigrantes con los que trabaja. Algunas de las participantes consideran que los intérpretes deben recibir formación sobre temas sensibles. La participante 11 afirmó lo siguiente:

Sí, debería formarse en los casos de cada usuario igual que el resto de trabajadores. Además, creo que tendría que venir a las reuniones del personal y estar al corriente de lo que pasa en los pisos, de los diferentes casos, es importante que se involucre.

La participante 2 señala, por ejemplo, que es importante también que reciba formación sobre gestión de las emociones. La participante 9 considera que sería importante que la

recibiera para entender mejor la situación de cada usuario y garantizar una mejor interpretación.

- Cualidades o habilidades que debe reunir el intérprete

Se va a proceder a enumerar las diferentes cualidades mencionadas por las trabajadoras, en orden de más a menos frecuente:

Profesionalidad, empatía, gestión de las emociones, sensibilidad, imparcialidad, confidencialidad, mediación cultural, fidelidad, paciencia, escucha activa, cercanía y, por último, compromiso.

- Sugerencias de mejora por parte de CEAIN

Nueve de las once trabajadoras entrevistadas consideraban que para mejorar la situación en CEAIN y asegurar que los beneficiarios sean comprendidos a pesar de no hablar la misma lengua, lo vital sería contratar intérpretes. Consideran que deben estar disponibles el mayor tiempo posible y tener servicio de urgencias. Asimismo, otras participantes añadían además que sería interesante formar a los trabajadores para que puedan gestionar mejor las diferencias lingüísticas y culturales, así como dejar de usar usuarios como intérpretes. Por último, una trabajadora considera que podría ser útil que los trabajadores hablaran más idiomas.

## 6. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Una vez se han analizado los resultados obtenidos en la elaboración de las entrevistas, se va a proceder a su discusión.

La mayoría de las trabajadoras de CEAIN son mujeres de nacionalidad española que hablan español como idioma materno. Asimismo, hay una serie de perfiles laborales que entran en contacto con los usuarios en CEAIN, pero que domina el de trabajadora social y que, además, se desempeñan una gran cantidad de funciones en diferentes programas. Por otro lado, todas las trabajadoras que entran en contacto con los usuarios en la organización son contratadas. Igualmente, tal como se mencionó en la revisión de la literatura (León Pinilla et al., 2014; Pöchhacker, 2002), las barreras lingüísticas obstaculizan el contacto con los inmigrantes y, en consecuencia, dificultan el trabajo de estas profesionales. A pesar de ello, ninguna de las trabajadoras ha recibido formación por parte de la organización para gestionar estas diferencias lingüísticas.

Además, debido a las barreras idiomáticas, algunas trabajadoras enfrentan una carga de trabajo considerablemente mayor que otras, ya que asumen funciones de intérprete para sus compañeras. Esta situación se alinea con lo expuesto en la revisión de la literatura, que indica que, en muchas ocasiones, las organizaciones recurren a otros trabajadores que dominan el idioma del usuario para actuar como intérpretes (Habib et al., 2023; MacFarlane et al., 2009). Por último, las diferencias culturales influyen en la ejecución del trabajo en CEAIN, a pesar de la tolerancia y formación de las trabajadoras, especialmente en aquellos casos en los que las culturas son más distantes, como argumentan autores como Pöchhacker (2002), que afirma que las diferencias culturales de los migrantes podían obstaculizar o dificultar sus procesos de integración.

Con respecto al perfil lingüístico de estas trabajadoras de CEAIN, la mayoría de ellas hablan más de un idioma, sobre todo lenguas coloniales como el inglés y francés, así como algún idioma más regional como el árabe o el wólof. Asimismo, muchos de los usuarios conocen lenguas coloniales como el inglés o el francés, lo que permite a las trabajadoras comunicarse a través de una *lingua franca*. No obstante, el nivel de estos

idiomas coloniales suele ser bajo y no se podría considerar la lengua materna de la mayoría de los usuarios que la hablan. Por otro lado, la mayoría de las trabajadoras conocían previamente estos idiomas, aunque algunas se hubieran visto forzadas a mejorarlos o aprender otros nuevos. Por último, el conocimiento de un idioma común mejora considerablemente la relación entre usuarios y trabajadores.

Si nos centramos en el perfil de los usuarios de CEAIN, los principales países de procedencia de los usuarios son países africanos y de América Latina. Asimismo, hay una mayoría de mujeres, aunque haya considerables variaciones entre los diferentes programas.

Por otro lado, la mayoría de los usuarios hablan lenguas regionales minoritarias. Esto coincide con lo que se analizó previamente en la revisión de la literatura, en la que se establecía que la mayoría de los migrantes hablan idiomas minoritarios que no coinciden con el idioma del país (Gorena Morales, 2022; Ozolins, 2000). Del mismo modo, la mayoría de los usuarios no habla la lengua del país de destino al llegar a la organización, como establece Hale (2015), que afirma que la lengua de los migrantes en muchas ocasiones no coincide con la lengua del país de destino. No obstante, tras su paso por la organización, la mayor parte de beneficiarios habla español lo suficientemente bien como para valerse por sí mismos sin la ayuda de un intérprete. A su vez, el tiempo medio de aprendizaje de la lengua es entre 1 y 2 años de media, con excepciones en casos concretos. En este ámbito, las diferencias de género no son recalables.

Además, las barreras lingüísticas y culturales perjudican la integración de los usuarios en la sociedad de acogida. Esto confirma de nuevo lo expuesto durante la revisión de la literatura, en la que se exponía cómo las barreras lingüísticas y culturales suponen un impedimento en la integración y adaptación de los usuarios al país de destino (Kletečka-Pulker et al., 2019; Pöllabauer, 2015).

De igual manera, estas barreras tienen un peso mayor en el caso de las mujeres, que, en muchos casos, sufren situaciones más delicadas como abusos, trata y maltrato. Por último, los ámbitos en los que más afecta el desconocimiento del idioma a los

beneficiarios es el ámbito laboral, burocrático, sanitario, social y jurídico, confirmando lo que defienden diversos autores (Bancroft, 2015; Kletečka-Pulker et al., 2019), que afirman que los migrantes necesitan comunicarse en diversos ámbitos, como el legal, el sanitario o los servicios públicos y, debido al desconocimiento de la lengua, no pueden hacerlo.

Si pasamos a la presencia del intérprete en CEAIN, las trabajadoras de la organización cuentan con la ayuda de intérpretes profesionales de manera esporádica. Estos intérpretes trabajan en su mayoría de manera ocasional y no en la plantilla, en la mayoría de los casos como intérpretes remunerados, pero también a veces como voluntarios. Esto último coincide con lo que expresan numerosos autores recogidos en la revisión de la literatura (Paradise et al., 2019; Pöchhacker, 2004; Pöllabauer, 2015), que defienden que, en la mayoría de los casos, los intérpretes comunitarios trabajan como voluntarios y no reciben remuneración por su trabajo.

De igual manera, se podría afirmar que, en ausencia de intérpretes profesionales, situación que según las trabajadoras es bastante frecuente, se recurre inicialmente a otros empleados que dominan el idioma. Si estos no están disponibles, se solicita ayuda a otros usuarios que se encuentren en las inmediaciones o a familiares y amigos del usuario. Esto corrobora de nuevo lo expuesto por diversos autores que afirman que se suele recurrir a otros trabajadores, otros usuarios o familiares o amigos de los usuarios (Baxter, 2017; Habib et al., 2023; MacFarlane et al., 2009; Rimmer, 2020; Tiselius & Dimitrova, 2019).

Asimismo, se puede establecer que es necesario que haya un intérprete profesional en CEAIN y esta figura mejoraría considerablemente la comunicación y la eficacia en la organización. La profesionalidad del intérprete es algo de vital importancia en CEAIN, ya que cambiaría por completo su forma de trabajar. Además, en muchos casos, esta profesionalidad es cuestión de seguridad y supervivencia del propio usuario. Por último, se debe evitar el uso de intérpretes *ad hoc* ya que en muchas ocasiones da lugar a juicios de valor innecesarios. De nuevo, se confirma lo expuesto previamente en el apartado 3: es necesario priorizar el uso de intérpretes profesionales para mantener la

imparcialidad, la calidad de la interpretación y la profesionalidad, ya que el uso de intérpretes no profesionales podría dar lugar a una serie de errores o conflictos, puesto que los intérpretes *ad hoc* se involucran demasiado en la interpretación y tienden a favorecer a una de las partes (Habib et al., 2023; Hathaway & Barsky, 1996; Kale & Syed, 2010; Las Heras Navarro, 2010; MacFarlane et al., 2009; Mason, 2014; Moser-Mercer et al., 2014; Pöllabauer, 2012; Rimmer, 2020; Setton, 2007).

Tras analizar la sección de las entrevistas sobre el impacto del intérprete profesional en el trabajador, se puede concluir que el uso del interprete profesional está asociado con una serie de garantías de calidad, como la fidelidad, la imparcialidad, la eficacia o la fluidez en la conversación. Esto coincide con los argumentos que se aportaron previamente en esta tesina, cuando se describieron las cualidades que debían caracterizar a un intérprete comunitario profesional (Mason, 2013; Setton 2007).

Asimismo, el empleo de intérpretes *ad hoc* como trabajadores, familiares u otros usuarios debe evitarse a toda costa. Esto se debe, por un lado, a la involucración emocional que estos presentan durante la interpretación, que inevitablemente los lleva a favorecer a una de las partes o emitir juicios de valor y que puede dar lugar a conflictos, en la línea de lo que argumentan numerosos autores que consideran que el uso de intérpretes *ad hoc* ha de evitarse por, entre otros, los motivos previamente mencionados (Habib et al., 2023; Hathaway & Barsky, 1996; Kale & Syed, 2010; Las Heras Navarro, 2010; MacFarlane et al., 2009; Mason, 2014; Moser-Mercer et al., 2014; Pöllabauer, 2012; Rimmer, 2020; Setton, 2007). Por otro lado, no se recomienda recurrir a intérpretes no profesionales debido a su limitado dominio lingüístico, terminológico y de interpretación, que se relaciona con su insuficiente capacitación. Tal como señalan Kale y Syed (2010), esta es una de las principales restricciones en el uso de intérpretes *ad hoc*.

Además, otro de los motivos por los que es recomendable evitar el uso de intérpretes no profesionales es que, en muchas ocasiones, los temas que se tratan con los usuarios son asuntos de una sensibilidad peculiar. Esto ratifica la importancia de hacer uso de

intérpretes profesionales en estos entornos para garantizar la privacidad y seguridad de los usuarios (Setton, 2007).

Por último, la presencia de un intérprete profesional en CEAIN facilitaría considerablemente la ejecución del trabajo de sus empleados, ya que los intérpretes profesionales son una garantía de calidad, profesionalidad e imparcialidad, lo que de nuevo coincide con lo argumentado durante la revisión de la literatura, cuando se defendió que la presencia del intérprete profesional supone la garantía de una serie de cualidades, como las previamente mencionadas (Hale, 2007; Mason, 2014; Ozolins, 2000; Pöllabauer, 2012; Setton, 2007).

Con respecto al impacto de la figura del intérprete profesional en los usuarios, la presencia del intérprete profesional es de gran ayuda para los usuarios de CEAIN. Esta presencia ayuda a que los usuarios se sintieran más comprendidos, tranquilos y comprendan mejor la información que se les transmite. Asimismo, garantiza que los beneficiarios sean más sinceros a la hora de comunicarse. Además, les aporta una mayor seguridad y evita el perjuicio psicológico que conlleva el desconocimiento de la lengua. Toda esta información se alinea en su totalidad con lo expuesto por diferentes autores citados en la presente investigación, como León Pinilla (2014), Las Heras Navarro (2010) o Kletečka-Pulker (2019) entre otros, que afirman que la presencia del intérprete profesional ayuda a evitar el perjuicio psicológico de las barreras lingüísticas, ayuda a la comprensión y tranquilidad de los usuarios y, además, la figura profesional hace que los migrantes tiendan a ser más sinceros.

Por otro lado, la presencia de este intérprete profesional ayuda a la adaptación e integración de los usuarios en el país. Esto coincide con lo expresado por Pöllabauer (2012, 2015), que defiende cómo la figura del intérprete profesional es un elemento clave a la hora de garantizar la adaptación e integración de los migrantes en el país de destino. Un ejemplo claro de esto es el ámbito administrativo, que confirma el argumento de Las Heras Navarro (2010): la figura del intérprete facilita sobremedida la realización de trámites administrativos de todo tipo. Asimismo, ayuda a dar a conocer la cultura y sociedad de destino, como se viene argumentando a lo largo de esta tesina

(C. Martín Mayte & Phelan, 2011; Kletečka-Pulker et al., 2019; León Pinilla et al., 2014; Translators without Borders, 2017). Del mismo modo, es fundamental que esta figura profesional esté presente sobre todo cuando los migrantes acaban de llegar al país.

Además, el uso de intérpretes no profesionales hace que los oradores no se expresen con total sinceridad. Esto se debe a que temen que el intérprete *ad hoc*, con el que suelen guardar algún tipo de relación, los juzgue. Asimismo, el propio intérprete puede dejar que su relación con el usuario se inmiscuya en la interpretación y altere la información emitiendo juicios de valor. De igual manera, la sensibilidad de algunos temas hace que los usuarios no se sientan preparados a abrirse con un intérprete no profesional. Tanto esta argumentación como los apartados previamente desarrollados ratifican las hipótesis de diversos autores que se han ido analizando a lo largo de la presente tesina, que establecen que los intérpretes *ad hoc* tienden a involucrarse emocionalmente en la interpretación hasta el punto de alterar la información y que el vínculo con el intérprete puede hacer que el usuario no se sienta cómodo (Habib et al., 2023; Hathaway & Barsky, 1996; Kale & Syed, 2010; MacFarlane et al., 2009; Mason, 2014; Moser-Mercer et al., 2014; Pöllabauer, 2012, 2015; Rimmer, 2020; Setton, 2007). Además, cabría mencionar que la ausencia del intérprete profesional conlleva que los usuarios eviten ciertos acontecimientos por no poder comunicarse. Y, por último, se puede establecer que la ausencia de intérpretes profesionales afecta por igual a hombres y mujeres, salvo en el caso de temas más sensibles.

Con respecto al último apartado temático, el papel y el perfil del intérprete, se puede concluir, en primer lugar, que es de vital importancia que el intérprete que trabaje para CEAIN sea un intérprete profesional con formación específica en interpretación comunitaria y no cualquier persona que domine el idioma de los usuarios. De nuevo, los resultados suscriben lo expuesto durante la revisión teórica de esta tesina. Los diversos autores citados expresan la importancia de que la interpretación comunitaria la lleve a cabo un profesional y no un intérprete *ad hoc*, debido a la gran cantidad de riesgos que conlleva el uso de estos (Habib et al., 2023; MacFarlane et al., 2009; Pöllabauer, 2012, 2015; Rimmer, 2020; Tedjouong & Todorova, 2021; Translators without Borders, 2017).

Asimismo, se puede establecer que es recomendable que el intérprete trabaje como parte de la plantilla de la organización, para garantizar de esta manera una mayor disponibilidad. Por otro lado, el intérprete debe estar presente en una gran variedad de contextos, los más destacados el jurídico, el burocrático y el sanitario, así como el momento de las acogidas. Como indicaban Las Heras Navarro (2010), Bancroft (2015), Kletečka-Pulker (2019) o Block (2022), la presencia del intérprete profesional en estos contextos es vital.

De igual modo, el intérprete debe tener un conocimiento de las lenguas minoritarias que hablan los usuarios y no sería suficiente con conocer lenguas coloniales como el inglés o el francés. Esta información se alinea con lo expresado por autores como Tiselius (2019, 2021), Ozolins (2000) o Mellinger (2019), que argumentan que lo ideal es que el intérprete comunitario trabaje con lenguas minoritarias. Entre los idiomas que se pueden destacar, se encuentran el árabe, el wólof, el francés o el mandinga. No obstante, esto es poco realista, ya que la mayoría de programas de formación para intérpretes no incluyen estas lenguas minoritarias, como especifican autores como Baxter (2017).

Si nos centramos en el género del intérprete, lo ideal sería que se recurriese a una mujer en los casos en los que se vaya a tratar con mujeres, dada la sensibilidad de los temas que suelen darse en estos contextos, lo que confirma lo expuesto por Hathaway (1996). No obstante, la etnia o la edad no parecen ser importantes, en oposición con lo expuesto por Hathaway (1996), que defiende que la etnia del intérprete puede causar desconfianza a alguna de las dos partes involucradas.

Por otro lado, se puede concluir que un intérprete que trabaje para CEAIN debe actuar como mediador cultural además de lingüístico. Esta conclusión parece apoyar lo expresado por numerosos autores, que confirman que el intérprete comunitario debe actuar como mediador cultural en los contextos de interpretación con migrantes, para lograr acercar con éxito las dos culturas involucradas (Bot & Verrept, 2013; Hale, 2014; Laghrich, 2004; León Pinilla et al., 2014; Pöllabauer, 2012, 2015; Taft, 1981; Translators without Borders, 2017; C. Martín, 2011). De igual manera, la ausencia del intérprete

profesional dificulta la llegada, adaptación e integración de los usuarios, sobre todo en las fases iniciales. De nuevo, esto se alinea con el discurso de autores como Pöllabauer (2015), entre otros, que defiende cómo la carencia de un intérprete profesional tiene efectos negativos durante todos estos procesos.

El intérprete que trabaje para CEAIN debe recibir una formación continua sobre las culturas y contextos de los inmigrantes, como expresa Lai (2023), quien defiende que la formación exclusiva en Traducción e Interpretación no es suficiente en este contexto y que el intérprete comunitario debe recibir una formación más profunda en ese aspecto.

Asimismo, este intérprete debe reunir una serie de cualidades, como la profesionalidad, la empatía, la gestión de las emociones, la sensibilidad y la mediación cultural, entre otros aspectos. Todas estas cualidades y más coinciden con las que diversos autores describen como necesarias en todo intérprete comunitario y mediador cultural (Bischoff et al., 2009; C. Martín Mayte & Phelan, 2011; Goldsmith et al., 2021; Hale, 2007; Las Heras Navarro, 2010; Mason, 2014; Moser-Mercer et al., 2014; Pöllabauer, 2012; Setton, 2007; Tiselius, 2021; Translators without Borders, 2017). Por último, para mejorar esta situación, CEAIN debería contratar intérpretes, lo que destaca, una vez más, la importancia de la presencia del intérprete profesional en estos contextos, como se planteó en la revisión de la literatura.

En resumen, las entrevistas subrayan la importancia crucial de contar con intérpretes profesionales en CEAIN para optimizar la comunicación y facilitar la integración de los usuarios en la sociedad de acogida. Aunque las trabajadoras de la organización utilicen diversas estrategias para superar las barreras lingüísticas, como recurrir a otros empleados o familiares, estas prácticas no aseguran una interpretación adecuada y pueden comprometer la imparcialidad del proceso.

El intérprete ideal debe poseer no solo habilidades lingüísticas, sino también competencias en mediación cultural y un conocimiento profundo de las culturas de los usuarios. Se enfatiza la necesidad de que estos intérpretes formen parte del equipo de CEAIN de manera constante, en lugar de trabajar con él de forma ocasional.

Además, es fundamental que reciban formación específica en interpretación comunitaria y en el manejo de situaciones culturalmente delicadas para garantizar una atención efectiva y evitar el uso de intérpretes no profesionales. Esta integración mejoraría tanto el desempeño de las trabajadoras como el bienestar de los usuarios, especialmente en las etapas iniciales de su proceso migratorio, cuando el apoyo lingüístico y cultural es esencial.

## 7. CONCLUSIONES

Tras analizar en profundidad la situación migratoria en España y en concreto en la Bahía de Cádiz, se puede establecer que la migración es un problema que tiene un peso capital en la zona de estudio de la presente tesina debido a la proximidad de la zona con África, principal foco de salida de los migrantes que llegan a la Bahía.

En segundo lugar, de acuerdo con los datos obtenidos a través de la realización de las entrevistas, que han permitido confirmar la literatura analizada durante la revisión de la literatura, se puede llegar a la conclusión principal que de que la presencia del intérprete profesional es imprescindible en la organización CEAIN. Esto se debe, principalmente, a que el desconocimiento del idioma local impacta negativamente a los migrantes, ya que la mayoría de ellos no domina la lengua del país al momento de su llegada y requiere un largo periodo de tiempo para adquirirla. Además, en el caso de las trabajadoras, la falta de competencia lingüística en el idioma de los usuarios impide una comunicación fluida entre ambas partes. Estas barreras culturales y lingüísticas, a su vez, repercuten significativamente en la dinámica y eficiencia del trabajo dentro de la organización.

Con respecto a la figura del intérprete, se puede concluir que esta está presente de manera ocasional en la organización. Asimismo, en muchas ocasiones, el intérprete en cuestión no es un profesional, sino otro usuario o trabajador, y esto supondría una gran cantidad de perjuicios tanto para los usuarios como para las trabajadoras. La presencia de este intérprete profesional facilita, por un lado, el trabajo de los empleados y, por otro, el proceso de llegada, adaptación e integración de los usuarios. Por lo tanto, se ha podido responder a la primera y tercera pregunta de investigación.

El perfil y el rol de un intérprete en CEAIN están claramente definidos, respondiendo así a la segunda pregunta de investigación de esta tesina. La principal característica es que se trate de un profesional que forme parte del equipo permanente de la organización. Este intérprete debe tener dominio de las principales lenguas maternas de los usuarios. Además, en el caso de trabajar con mujeres, debe ser una intérprete, considerando la sensibilidad de los temas que se abordan en dichos contextos. Asimismo, debe tener la

capacidad de actuar como mediador cultural, no solo lingüístico, para lo cual se requiere una formación especializada que vaya más allá de la formación en interpretación tradicional. La presencia de este profesional es fundamental en situaciones como procesos de acogida, trámites burocráticos, procedimientos judiciales y visitas médicas, entre otros.

Por último, para mejorar la situación en su organización con respecto a las barreras lingüísticas y culturales, la organización CEAIN debería plantearse la contratación de intérpretes profesionales y formados que faciliten el trabajo de sus empleados y la integración de sus beneficiarios.

Por lo tanto, tras el proceso de análisis, se ha logrado el objetivo de esta investigación: identificar la presencia del intérprete en CEAIN y definir su perfil y funciones. Además, al responder a las preguntas de investigación, se ha obtenido una comprensión más profunda de la importancia de contar con intérpretes profesionales en la organización, lo que permitiría mejorar la comunicación y la integración de los migrantes en su nuevo entorno. Esto subraya la necesidad de implementar medidas que fortalezcan el papel del intérprete, contribuyendo así al éxito de las iniciativas de CEAIN en apoyo a la población migrante.

### 7.1. Limitaciones de la investigación

A pesar de la satisfacción general con respecto a la presente investigación, se considera importante destacar una serie de limitaciones que han caracterizado la ejecución del presente estudio. La dificultad para reclutar participantes para el estudio debido a la sensibilidad del grupo de estudio ha impedido realizar un análisis estadístico exhaustivo, ya que no fue posible reunir una muestra significativa que permita obtener conclusiones generalizables a toda la población en este ámbito. Por lo tanto, esta investigación puede considerarse un punto de partida para futuras investigaciones que profundicen en el tema.

Asimismo, no se ha podido realizar cuestionarios a los migrantes, como se deseaba en un inicio, debido al deseo de la organización de proteger el bienestar de sus beneficiarios. Esto ha imposibilitado aportar el punto de vista de los migrantes con respecto a la presencia del intérprete en la organización.

No obstante, a pesar de las limitaciones mencionadas, se podría argumentar que la muestra relativamente pequeña obtenida refleja, en gran medida, la realidad de una parte significativa de la población migrante que reside en la provincia de Cádiz. Esto se debe a que los puntos de vista coincidentes entre la mayoría de las participantes sugieren la posibilidad de que se trate de una realidad ampliamente compartida.

## 7.2. Futuras líneas de investigación

Al finalizar esta tesina, se concluye que existen diversas líneas de investigación que podrían desarrollarse en el futuro para abordar más a fondo esta temática. En primer lugar, resulta fundamental explorar cómo podría implementarse de manera efectiva la figura del intérprete profesional en entornos migratorios, considerando las necesidades específicas de estas comunidades.

Asimismo, sería pertinente investigar la formación especializada que deberían recibir los intérpretes comunitarios para desempeñarse adecuadamente en estos contextos, así como analizar la posibilidad de unificar los programas formativos y estándares de la interpretación comunitaria para garantizar una práctica profesional homogénea y de calidad.

Por último, se sugiere integrar una perspectiva de género en el estudio de la función del intérprete en el acompañamiento de personas migrantes. Esto permitiría examinar el impacto de la presencia del intérprete en las mujeres migrantes, especialmente en situaciones delicadas, y cómo la intervención de intérpretes con formación en género podría mejorar la calidad de la atención y la comunicación en estos contextos sensibles.

## 8. BIBLIOGRAFÍA

- ACNUR. (2017). *Cuando los españoles fuimos refugiados*.  
<https://eacnur.org/es/actualidad/noticias/desplazados/el-exilio-espanol-cuando-fuimos-refugiados-espanoles>
- Alloush, A. (2016). *The language 'question' and the refugee crisis*.  
<Http://Solomon.Gr/Project/the-Language-Question-and-the-Refugee-Crisis>.
- Andalucía Acoge. (2024). *Proyectos de Andalucía Acoge*. Proyectos - Andalucía Acoge .  
<https://acoge.org/proyectos/>
- Asociación Comisión Católica Española de Migración. (2008). *Análisis de las migraciones España como «emisor» y «receptor» de inmigrantes*. ACCEM.
- Atabekova, A. A., Stepanova, V. V., Udina, N. N., Gorbatenko, O. G., & Shoustikova, T. V. (2017). Interpreting in the context of refugee migration: Emerging professional challenges and needs. *XLinguae*, 10(4). <https://doi.org/10.18355/XL.2017.10.04.15>
- Bancroft, M. A. (2015). Community interpreting. In *The Routledge Handbook of Interpreting*. Routledge.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.4324/9781315745381.ch14>
- Baxter, R. N. (2017). The Importance of Interpreter Training for Minority Languages: An Analytical Overview of the Co-official Languages in Spain. *Revista de Traducció*, 24, 151–177.
- Berger, R. (2013). Now I see it, now I don't: researcher's position and reflexivity in qualitative research. <Http://Dx.Doi.Org/10.1177/1468794112468475>, 15(2), 219–234. <https://doi.org/10.1177/1468794112468475>
- Bischoff, A., Sofía, L. L., & Beyaert, G. (2009). En Otras Palabras: Guía para la consulta médica intercultural. Comunicación a través de un intérprete en los servicios de salud. *Universal Doctor Project*, 21–45.
- Block, B. M. (2022). *Facilidad de acceso y calidad de los servicios de interpretación médica en Indianápolis, Indiana*. Universidad de Michigan.
- Boe, D., Balogh, E., Salaets, K., De Boe, E., Balogh, K., & Salaets, H. (2021). The impact of context on community interpreting research, practice & training. *Linguistica Antverpiensia, New Series – Themes in Translation Studies*, 20, 1–28.  
<https://doi.org/10.52034/LANSTTS.V20I.695>

- Bot, H., & Verrept, H. (2013). Role issues in the Low Countries—Interpreting in mental healthcare in the Netherlands and Belgium. In *Interpreting in a Changing Landscape*. John Benjamins Publishing Company.
- Braun, V., & Clarke, V. (2012). Thematic analysis. *APA Handbook of Research Methods in Psychology, Vol 2: Research Designs: Quantitative, Qualitative, Neuropsychological, and Biological.*, 57–71. <https://doi.org/10.1037/13620-004>
- Buendía, C. T. (2010). Community interpreting: breaking with the “norm” through normalisation. *The Journal of Specialised Translation*, 11–25.
- C. Martín Mayte, & Phelan, M. (2011). Interpreters and Cultural Mediators – different but complementary roles . *An Inter-Disciplinary Open Access E-Journal* .  
Caminando Fronteras. (2023). *Ruta Terrestre* .  
<https://caminandofronteras.org/rutas/ruta-terrestre/>
- CEAIN. (2015). *Misión, valores y visión* . <https://ceain.acoge.org/mision-y-valores/>
- CEAIN. (2024a). *Memoria 2023*.
- CEAIN. (2024b). *Página de Inicio CEAIN*. <https://ceain.acoge.org/>
- Consejo Económico y Social. (2019). *La inmigración en España : efectos y oportunidades: sesión ordinaria del Pleno de 20 de marzo de 2019*. Consejo Económico y Social.
- Consejo Europeo. (2024). *Flujos migratorios en las rutas occidentales*. <https://www.consilium.europa.eu/es/politicas/eu-migration-policy/western-routes/>
- Convenio Europeo de Derechos Humanos (1950). [https://www.echr.coe.int/documents/d/echr/convention\\_spa](https://www.echr.coe.int/documents/d/echr/convention_spa)
- Delgado Luchner, C., & Kherbiche, L. (2018). Without fear or favour? The positionality of ICRC and UNHCR interpreters in the humanitarian field. *Target*, 30(3).
- Faes, F. (2015). *Germany’s Interpreter Crisis Gets National Media Attention*. <https://slator.com/germanys-interpreter-crisis-gets-national-media-attention/>
- Fathi, S. (2020). The right to understand and to be understood : Urban activism and US migrants’ access to interpreters. *The Routledge Handbook of Translation and Activism*, 297–316. <https://doi.org/10.4324/9781315149660-18>
- Fernández-Huertas Moraga, J. (2021). *Inmigración y políticas migratorias en España*.
- Frontline Negotiations. (2021). *Interpreting in humanitarian negotiations: A guide for humanitarian negotiators and interpreters* .

- Fundación Secretariado Gitano (FSG). (2007). Retos en los contextos multiculturales: Competencias Interculturales y resolución de conflictos. In *Retos en los contextos multiculturales: competencias interculturales y resolución de conflictos*.
- Gentile, A. (2012). Interpreting as a human right-institutional responses: the Australian Refugee Review Tribunal Interpreting as a human right-institutional responses. *The Interpreters' Newsletter*.
- Goldsmith, J., Moser-Mercer, B., & Newton, I. (2021). Professionalizing Humanitarian Interpreting. *La Traduction et l'interprétation En Afrique Subsaharienne : Les Nouveaux Défis d'un Espace Multilingue*, 79–94. <https://doi.org/10.17184/EAC.3543>
- González, A. (2018). *La tragedia del Estrecho: casi 7.000 vidas en 30 años*. <https://www.rtve.es/noticias/20181031/tragedia-del-estrecho-casi-7000-vidas-30-anos/1830360.shtml>
- González Enríquez, C. (2019). Inmigración en España: una nueva fase de llegadas. *Real Instituto Elcano*.
- Gorena Morales, P. (2022). *New York's Dire Need for Indigenous Interpreters* . Documented New York . <https://documentedny.com/2022/06/17/indigenous-languages-interpreters-court-immigrants/>
- Gربیć, N., & Pöchhacker, F. (2021). Working conditions. In *The Routledge Handbook of Conference Interpreting*. (pp. 441–443). Routledge. <https://doi.org/https://doi.org/10.4324/9780429297878>
- Habib, T., Nair, A., von Pressentin, K., Kaswa, R., & Saeed, H. (2023). Do not lose your patient in translation: Using interpreters effectively in primary care. *South African Family Practice*, 65(1). <https://doi.org/10.4102/SAFP.V65I1.5655>
- Hale, S. (2007). Community Interpreting. In *Research and Practice in Applied Linguistics (RPAL)* (Palgrave Macmillan, Issue 1, pp. 27–30).
- Hale, S. (2014). Interpreting culture. Dealing with cross-cultural issues in court interpreting. *Perspectives*, 22(3), 321–331. <https://doi.org/10.1080/0907676X.2013.827226>
- Hale, S. (2015). Community interpreting. In F. Pöchhacker (Ed.), *Routledge encyclopedia of interpreting studies* (pp. 65–69).

- Hathaway, J. C., & Barsky, R. F. (1996). Constructing a Productive Other: Discourse Theory and the Convention Refugee Hearing. *International Migration Review*, 30(3). <https://doi.org/10.2307/2547642>
- Hertog, E. (2010). Community interpreting. In *Handbook of Translation Studies Online* (pp. 49–54). John Benjamins Publishing Company. <https://doi.org/https://doi.org/10.1075/hts.1.comm3>
- Hlavac, J. (2013). A Cross-National Overview of Translator and Interpreter Certification Procedures. *Translation and Interpreting* 5, 32–65. <https://doi.org/10.12807/ti.105201.2013.a02>
- Howes, L. M. (2023). Ethical dilemmas in community interpreting: interpreters' experiences and guidance from the code of ethics. *Interpreter and Translator Trainer*, 17(2). <https://doi.org/10.1080/1750399X.2022.2141003>
- Instituto Español de Estadística. (2022). *Flujo de inmigración procedente del extranjero por año, país de origen y nacionalidad (española/extranjera)*. <https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=24295>
- Instituto Español de Estadística. (2023). *Tasas de Inmigración procedente del extranjero por provincia, según sexo y grupos de edad*. <https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=61562>
- Jacobsen, B. (2009). The Community Interpreter: A Question of Role. *HERMES - Journal of Language and Communication in Business*, 42. <https://doi.org/10.7146/hjlc.v22i42.96850>
- Jiménez Chaves, V. E. (2012). The case study and its implementation in research. *Revista Internacional de Investigación En Ciencias Sociales*, 8(1).
- Jones, A. (2007). Team interpreting in the United States: A history and overview. In *Innovative practices in team interpreting. EFSLI AGM & Conference* (pp. 19–24). Subrational Industries.
- Kale, E., & Syed, H. R. (2010). Language barriers and the use of interpreters in the public health services. A questionnaire-based survey. *Patient Education and Counseling*, 81(2). <https://doi.org/10.1016/j.pec.2010.05.002>
- Kletečka-Pulker, M., Parrag, S., Droždek, B., & Wenzel, T. (2019). Language Barriers and the Role of Interpreters: A Challenge in the Work with Migrants and Refugees. In *An Uncertain Safety*. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-72914-5\\_14](https://doi.org/10.1007/978-3-319-72914-5_14)

- Korak, C. (2010). *Remote interpreting via Skype. Anwendungsmöglichkeiten von VoIP-Software im Bereich Community Interpreting*. University of Graz .
- Laghrich, S. (2004). Reflexiones sobre la mediación intercultural y experiencias desde la Comunidad valenciana. *Tonos Digital: Revista de Estudios Filológicos*, ISSN-e 1577-6921, N<sup>o</sup>. 8, 2004, 8, 352. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/citart?info=link&codigo=1049911&orden=30282>
- Lai, M. (2023). Introduction: Community Translation and Interpreting in Unprecedented Times. In *Palgrave Studies in Translating and Interpreting* (pp. 1–30). Palgrave Macmillan, Cham. [https://doi.org/10.1007/978-3-031-32677-6\\_1](https://doi.org/10.1007/978-3-031-32677-6_1)
- Las Heras Navarro, C. (2010). Traduciendo para los refugiados: servicio de traducciones de la Comisión Española de Ayuda al Refugiado. *Punto y Coma*.
- León Pinilla, R., Jordà Mathiasen, E., & Prado Gascó, V. (2014). La interpretación en el contexto de refugiados: aplicaciones en el aula. *Sendebarr: Revista de La Facultad de Traducción e Interpretación*.
- MacFarlane, A., Dzebisova, Z., Karapish, D., Kovacevic, B., Ogbebor, F., & Okonkwo, E. (2009). Arranging and negotiating the use of informal interpreters in general practice consultations: Experiences of refugees and asylum seekers in the west of Ireland. *Social Science and Medicine*, 69(2). <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2009.04.022>
- Mason, I. (2014). Triadic exchanges: Studies in dialogue interpreting. In *Triadic Exchanges: Studies in Dialogue Interpreting*. <https://doi.org/10.4324/9781315759982>
- Mellinger, C. D., & Gasca-Jiménez, L. (2019). Challenges and opportunities for heritage language learners in interpreting courses in the U.S. context. *Revista Signos*, 52(101), 950–974. <https://doi.org/10.4067/S0718-09342019000300950>
- Moser-Mercer, B., Kherbiche, L., & Class, B. (2014). Interpreting conflict: Training challenges in humanitarian field interpreting. *Journal of Human Rights Practice*, 6(1). <https://doi.org/10.1093/jhuman/hut025>
- Mountz, A., & Mohan, S. S. (2022). Human migration in a new era of mobility: intersectional and transnational approaches. *Global Social Challenges Journal*, 1(1), 59–75. <https://doi.org/10.1332/rfxw5601>

- Napier, J. (2004). Sign language interpreter training, testing, and accreditation: An international comparison. In *American Annals of the Deaf* (Vol. 149, Issue 4). <https://doi.org/10.1353/aad.2005.0007>
- Navaza, B., Estévez, L., & Serrano, J. (2009). «Saque la lengua, por favor»: Panorama actual de la interpretación sanitaria en España. *Panace@*, X(30).
- Organización Internacional para las Migraciones. (2024). *Proyecto Migrantes Desaparecidos*. <https://missingmigrants.iom.int/es>
- Ozolins, U. (2000). Communication Needs and Interpreting in Multilingual Settings: the International Spectrum of Response. In *The critical link 2 : interpreters in the community*.
- Paradise, R. K., Hatch, M., Quesa, A., Gargano, F., Khaliif, M., & Costa, V. (2019). Reducing the Use of Ad Hoc Interpreters at a Safety-Net Health Care System. *The Joint Commission Journal on Quality and Patient Safety*, 45(6), 397–405. <https://doi.org/10.1016/J.JCJQ.2019.01.004>
- Pöchhacker, F. (2002). Quality Assessment in Conference and Community Interpreting. *Meta*, 46(2). <https://doi.org/10.7202/003847ar>
- Pöchhacker, F. (2004). *Introducing interpreting studies*. Routledge.
- Pöchhacker, F. (2008). Interpreting as mediation. In *Crossing borders in community interpreting. Definitions and dilemmas* (pp. 9–26). John Benjamins. <https://doi.org/10.1075/btl.76.02poc>
- Pöchhacker, Franz. (2000). *Dolmetschen : konzeptuelle Grundlagen und deskriptive Untersuchungen*. Stauffenburg.
- Pokorn, N. K., & Mikolič Južnič, T. (2020). Community interpreters versus intercultural mediators. *Translation and Interpreting Studies*, 15(1), 80–107. <https://doi.org/10.1075/TIS.20027.KOC>
- Pöllabauer, S. (2006). “During the interview, the interpreter will provide a faithful translation.” The potentials and pitfalls of researching interpreting in immigration, asylum, and police settings: methodology and research paradigms. *Linguistica Antverpiensia, New Series – Themes in Translation Studies*, 5, 229–244. <https://doi.org/10.52034/LANSTTS.V5I.162>
- Pöllabauer, S. (2012). Community Interpreting. *The Encyclopedia of Applied Linguistics*. <https://doi.org/10.1002/9781405198431.WBEAL0159>

- Pöllabauer, S. (2015). Role. . In F. Pöchhacker (Ed.), *Routledge encyclopedia of interpreting studies*. (pp. 355–360). Routledge.
- Ponce Márquez, N. (2011). Interpretación social y mediación intercultural: juntos pero no revueltos. El caso de Sevilla Acoge. *Traducción e Interpretación En Los Servicios Públicos En Un Mundo Interconectado. Public Service Interpreting and Translation in the Wild Wired World*.
- Rimmer, A. (2020). Can patients use family members as non-professional interpreters in consultations? *BMJ*, 368. <https://doi.org/10.1136/BMJ.M447>
- Roberts, R. P. (1997). *Community interpreting today and tomorrow*. <https://doi.org/10.1075/btl.19.03rob>
- Roberts, R. P. (2012). Community interpreting: A profession in search of its identity. In E. Hung (Ed.), *Teaching translation and interpreting*, 4 (Vol. 4, pp. 157–176). John Benjamins .
- Robson, C., & McCartan, K. (2016). Real world research, 4th Edition, Wiley, London. *Real World Research*.
- Ruiz Rosendo, L., & Radicioni, M. (2023). *Humanitarian Interpreting in the Age of COVID-19*. [https://doi.org/10.1007/978-981-19-6680-4\\_9](https://doi.org/10.1007/978-981-19-6680-4_9)
- Russel, D. (2005). Consecutive and simultaneous interpreting. In *Topics in Signed Language Interpreting: Theory and practice* (pp. 135–164). John Benjamins.
- Setton, R. (2007). Staying relevant: Interpreting in the information age. In F. Pöchhacker, A. L. Jakobsen, & I. M. Mees (Eds.), *Interpreting studies and beyond* (pp. 53–72). Samfundslitteratur.
- Smirnov, S. (1997). An overview of liaison interpreting. *Perspectives: Studies in Translatology*, 5(2). <https://doi.org/10.1080/0907676X.1997.9961311>
- Taft, R. (1981). The Role and Personality of the Mediator. In *The Mediating Person: Bridges between Cultures*. (pp. 53–88).
- Tedjouong, E., & Todorova, M. (2021). Interpreters' training needs in refugee humanitarian crises. In *Interpreter Training in Conflict and Post-Conflict Scenarios*. <https://doi.org/10.4324/9781003230359-11>
- Tipton, R., & Furmanek, O. (2016). Dialogue interpreting: A guide to interpreting in public services and the community. In *Dialogue Interpreting: A Guide to*

- Interpreting in Public Services and the Community.*  
<https://doi.org/10.4324/9781315644578>
- Tiselius, E. (2021). Conference and community interpreting: Commonalities and differences. *The Routledge Handbook of Conference Interpreting*, 49–63.  
<https://doi.org/10.4324/9780429297878-6>
- Tiselius, E., & Dimitrova, B. E. (2019). Asymmetrical language proficiency in dialogue interpreters: Methodological issues. *Translation, Cognition & Behavior*, 2(2), 305–322. <https://doi.org/10.1075/TCB.00031.TIS>
- Translators without Borders. (2017). *Field Guide to Humanitarian Interpreting & Cultural Mediation*. [www.translatorswithoutborders.org](http://www.translatorswithoutborders.org)
- Urpi, M. V. (2012). State of the art in Community Interpreting research: Mapping the main research topics. *Babel. Revue Internationale de La Traduction / International Journal of Translation*, 58(1). <https://doi.org/10.1075/babel.58.1.04var>
- Valero-Matas, J. A., Coca, J. R., & Valero-Oteo, I. (2014). *Análisis de la inmigración en España y la crisis económica*. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-74252014000200002](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-74252014000200002)
- Vasilenko, L., & Vasilenko, L. Y. (2013). Professionalization of Court interpreting. *RUDN Journal of Law*, 0(4), 332–336. <https://journals.rudn.ru/law/article/view/5808>
- Wadensjö, C. (1998). Interpreting as interaction. In *Interpreting As Interaction*. Routledge. <https://www.routledge.com/Interpreting-As-Interaction/Wadensjo/p/book/9780582289109>

## 9. ANEXOS

### Anexo 1. Guion entrevista con trabajadoras

#### **1. INFORMACIÓN LABORAL**

- 1.1. ¿Cuál es su profesión?
- 1.2. ¿Cuál es su puesto de trabajo dentro de la organización?
- 1.3. ¿Qué funciones realiza dentro de la organización?
- 1.4. ¿Trabaja como voluntario/a o está contratado/a?
- 1.5. En su puesto, ¿considera que las barreras lingüísticas que enfrentan los inmigrantes afectan o dificultan las actividades que realizan en su trabajo? ¿Por qué?
- 1.6. ¿Ha recibido alguna capacitación específica para gestionar las barreras lingüísticas en su trabajo?
- 1.7. ¿Cómo afecta la diversidad lingüística de los inmigrantes a la dinámica general de su equipo de trabajo?
- 1.8. ¿Cómo afectan las diferencias culturales de los inmigrantes al ejercicio de su trabajo?

#### **2. CONOCIMIENTO LINGÜÍSTICO**

- 2.1. ¿Habla más de un idioma? ¿Cuáles?
- 2.2. ¿Alguno de esos idiomas coincide con el idioma principal que hablan los inmigrantes con los que trabaja? ¿Cuál?
- 2.3. ¿Se ha visto obligado/ a aprender una lengua para poder comunicarse con los inmigrantes con las que trabaja?
- 2.4. ¿Considera que su conocimiento de otros idiomas ha mejorado la relación y comunicación con los inmigrantes?
- 2.5. ¿Recurre a alguna lingua franca como el francés o el inglés cuando habla con los inmigrantes?

#### **3. PERFIL DE LOS USUARIOS Y SITUACIÓN LINGÜÍSTICA**

- 3.1. ¿Cuáles son los principales países de procedencia de los usuarios?

- 3.2. ¿Qué porcentaje hay de hombres y de mujeres?
- 3.3. ¿Qué idiomas suelen hablar los usuarios al llegar a la organización?
- 3.4. ¿Qué porcentaje aproximado de los usuarios con los que trabaja no hablaba nada de español al llegar a su organización? De ese porcentaje, ¿cuántos eran hombres y cuántas eran mujeres?
- 3.5. ¿Qué porcentaje aproximado de los usuarios hablan actualmente español con un nivel lo suficientemente alto como para valerse por si mismos sin la ayuda de un traductor o intérprete? De ese porcentaje, ¿cuántos son hombres y cuántas eran mujeres?
- 3.6. ¿Cuánto tiempo aproximado tardan en aprender español como para valerse por si mismos sin la ayuda de un traductor o intérprete?
- 3.7. ¿Considera que la barrera lingüística y cultural perjudica la integración de los usuarios en la sociedad española?
- 3.8. ¿Considera que la barrera lingüística y cultural afecta por igual a hombres y mujeres?
- 3.9. ¿En que ámbitos considera que el desconocimiento del español perjudica más a los usuarios (laboral, burocrático, social, sanitario...)?

#### **4. PRESENCIA DEL TRADUCTOR O INTÉRPRETE**

- 4.1. ¿Dispone su organización de traductores o intérpretes profesionales?
- 4.2. Si es así, ¿son parte del personal fijo o trabajan de manera ocasional?
- 4.3. En caso de respuesta afirmativa, ¿el traductor o intérprete trabaja de forma voluntaria o remunerada?
- 4.4. En caso de ausencia de traductores e intérpretes profesionales ¿recurren a traductores o intérpretes no profesionales (mediadores culturales, trabajadores que conozcan la lengua del usuario, familiares...)?
- 4.5. ¿Cree que sería necesario disponer de un intérprete en su organización?
- 4.6. ¿Considera que la presencia de un intérprete profesional mejoraría significativamente la comunicación y eficiencia en su asociación?

#### **5. IMPACTO EN EL TRABAJADOR**

- 5.1. En caso de que su organización cuente con traductores o intérpretes, ¿considera que le ha ayudado a llevar a cabo su trabajo?
- 5.2. En caso de haber contado con la ayuda de alguien para traducir, pero no de un traductor o intérprete profesional, ¿piensa que si la persona hubiera sido un traductor o intérprete profesional la comunicación habría sido mejor?
- 5.3. En caso de no haber tenido ayuda de traductores o intérpretes, ¿cree que, si hubiera contado con la ayuda de un profesional que conociera las lenguas de comunicación en profundidad, le habría sido más fácil llevar a cabo su trabajo?

## **6. IMPACTO EN EL USUARIO**

- 6.1. En caso de que su organización cuente con traductores o intérpretes, ¿considera que la presencia de una persona que tradujera ayuda a los usuarios?  
¿En qué aspectos?
- 6.2. En caso de no haber tenido ayuda de un traductor o intérprete, ¿cree que, si los usuarios hubieran contado con la ayuda de un profesional que conociera su lengua materna en profundidad, les habría sido más fácil adaptarse y asentarse en España?
- 6.3. En caso de que los usuarios hayan contado con ayuda lingüística por parte de un familiar o conocido, ¿cree que pueden sentir cierto reparo a hablar con sinceridad por miedo a lo que pudieran opinar?
- 6.4. ¿Considera que los usuarios pueden evitar situaciones importantes (como citas médicas o reuniones) por no hablar español y no tener a nadie que interpretara?
- 6.5. ¿Considera que la ausencia del intérprete afecta por igual a hombres y a mujeres?

## **7. PAPEL Y PERFIL DEL INTÉRPRETE**

- 7.1. ¿Cree que es necesario un profesional especializado en interpretación para mediar lingüística y culturalmente con estos migrantes? ¿O piensa que cualquier persona con conocimiento de la lengua puede hacerlo?
- 7.2. ¿Cree que este intérprete debería ser parte de la plantilla o venir solo cuando sea necesario (intérprete autónomo)?

- 7.3. ¿En qué contextos considera que es más importante que esté presente el intérprete?
- 7.4. ¿Cree que es necesario que el intérprete conozca el idioma materno de los inmigrantes o sería suficiente que dominara otro idioma que los inmigrantes utilicen como segundo idioma o lengua franca (normalmente, algún idioma colonial como el francés)?
- 7.5. ¿Qué idiomas principales debería conocer el intérprete?
- 7.6. ¿Considera que el intérprete debería ser de un género determinado?
- 7.7. ¿Considera que el intérprete debería tener una edad determinada?
- 7.8. ¿Considera que el intérprete debería pertenecer a una etnia determinada?
- 7.9. ¿Cree que el intérprete debería actuar como mediador cultural además de lingüístico?
- 7.10. ¿Piensa que la ausencia de un intérprete profesional dificulta la llegada, adaptación e integración de los inmigrantes?
- 7.11. ¿Cree que el intérprete debería recibir formación continua sobre las culturas y contextos de los inmigrantes con los que trabaja?
- 7.12. ¿Qué cualidades o habilidades adicionales considera importantes en un intérprete que trabaja con inmigrantes?
- 7.13. ¿Qué piensa que se podría hacer para mejorar la situación y asegurar que estas personas sean comprendidas a pesar de no hablar la misma lengua?

*Si tiene alguna duda, sugerencia o quiere aclarar alguna de las preguntas anteriores puede hacerlo a continuación.*

**TRABAJO DE FIN DE MASTER**

**EL PAPEL DEL INTÉRPRETE COMO MEDIADOR LINGÜÍSTICO Y CULTURAL CON INMIGRANTES: EL CASO DE LA ASOCIACIÓN CEAIN JEREZ**

Responsable del proyecto de investigación :	Clara Muñoz García Estudiante de interpretación de conferencias Correo electrónico: clara.munoz@etu.unige.ch Lucía Ruiz Rosendo Jefa del Departamento de Interpretación - Facultad de Traducción e Interpretación - Supervisora del Trabajo de Fin de Grado Correo electrónico: lucia.ruiz@unige.ch
---	--

*(EN ESTE TEXTO, EL MASCULINO SE UTILIZA EN SENTIDO GENÉRICO; INCLUYE TANTO A HOMBRES COMO A MUJERES).*

**INFORMACIÓN PARA LOS PARTICIPANTES Y CONSENTIMIENTO PARA PARTICIPAR**

**Información para los participantes**

En el marco de este trabajo de fin de máster, el objetivo de las entrevistas es preguntar a los empleados de CEAIN, una organización que trabaja con inmigrantes, sobre su trabajo dentro de la organización, la presencia y ausencia de intérpretes, la necesidad de intérpretes y establecer el perfil que deberían tener. Según la literatura, la interpretación con inmigrantes o interpretación comunitaria es uno de los tipos de interpretación más necesarios y, sin embargo, es uno de los menos presentes en la zona de estudio. El objetivo de estas entrevistas es, por tanto, determinar si la interpretación comunitaria está presente en la zona de estudio y qué cualidades debe tener un intérprete que trabaje en este contexto.

La entrevista completa durará aproximadamente 1 hora, dependiendo de la extensión de las respuestas dadas. La entrevista se realizará a través de Zoom o en persona. Si se utiliza Zoom, se utilizará la licencia Zoom Unige para realizar la entrevista. El enlace se enviará por correo electrónico. Deberá cambiar su nombre antes de participar en la reunión. Sólo está prevista la grabación de audio: podrá elegir entre grabar con un dictáfono, si la calidad del sonido es suficiente, o grabar localmente con la plataforma Zoom, destruyéndose los archivos mp4 al final de la reunión y conservándose únicamente los archivos mp3. Puede informarme de esta elección al principio de la entrevista, una vez que hayamos evaluado la calidad del sonido.

Si lo desea, se le podrá dar una explicación más detallada de la investigación durante la sesión informativa posterior a la entrevista. Los resultados de la investigación también estarán disponibles una vez presentada la tesina, a más tardar en junio de 2025.

### **Protección de datos**

Las notas y la grabación de audio de la entrevista realizada en el marco de esta investigación, para su transcripción y análisis, se registrarán únicamente con el número de participante asignado. Por lo tanto, la transcripción de la grabación se realizará de forma anónima y la grabación se destruirá una vez finalizada la transcripción. Estos datos se almacenarán en el espacio de almacenamiento institucional de Clara Muñoz García y estarán protegidos por una contraseña. La lista que contiene la correspondencia entre su código de participante y su identidad se almacenará en el espacio de almacenamiento institucional de Clara Muñoz García y estará protegida por una contraseña. A esta lista sólo podrán acceder las personas que figuran bajo el epígrafe «Responsable(s) del proyecto de investigación» y se destruirá al mismo tiempo que las grabaciones. Los datos anonimizados se conservarán indefinidamente. Este formulario de consentimiento se guardará en el espacio de almacenamiento institucional de Clara Muñoz García y estará protegido por una contraseña.

Los audios y la lista de correspondencia se destruirán en diciembre de 2025.

### **Acceso de los participantes a los resultados de la investigación**

Si está interesado en los resultados de la investigación, puede ponerse en contacto con Clara Muñoz García en la dirección indicada en este formulario a partir de junio de 2025. Dado el anonimato de los datos, no se transmitirán resultados individuales.

### **Consentimiento para participar en la investigación**

Sobre la base de la información anterior, confirmo mi consentimiento para participar en la investigación «EL PAPEL DEL INTÉRPRETE COMO MEDIADOR LINGÜÍSTICO Y CULTURAL CON INMIGRANTES: EL CASO DE LA ASOCIACIÓN CEAIN JEREZ» y autorizo:

- la utilización de los datos con fines científicos y la publicación de los resultados de la investigación en revistas o libros científicos, entendiendo que los datos permanecerán anónimos y que no se dará ninguna información sobre mi identidad

SÍ  
NO

- la utilización de los datos con fines docentes (cursos y seminarios de formación de estudiantes o profesionales sujetos al secreto profesional).

SÍ

NO

- grabación de audio de mi entrevista

SÍ

NO

- que la persona encargada de la investigación tome notas durante la entrevista

SÍ

NO

He decidido voluntariamente participar en esta investigación. Se me ha informado de que puedo retirarme en cualquier momento sin necesidad de justificación y de que, en caso necesario, puedo solicitar que se destruyan mis datos, hasta el momento en que se anonimicen, tras lo cual ya no podremos relacionar su identidad con sus datos. Se me ha concedido tiempo suficiente para leer este formulario y formular mis preguntas a fin de dar mi consentimiento informado.

Este consentimiento no exime a los organizadores de la investigación de sus responsabilidades. Conservo todos mis derechos garantizados por la ley.

Nombre y apellidos

---

Firma

---

Fecha

---

### **COMPROMISO DEL INVESTIGADOR**

La información contenida en este formulario de consentimiento y las respuestas que he dado al participante describen con exactitud el proyecto.

Me comprometo a llevar a cabo este estudio de acuerdo con las normas éticas para proyectos de investigación con participantes humanos, en aplicación del Código de Ética para la Investigación en la Facultad de Traducción e Interpretación y las Directrices relativas a la integridad en la investigación científica y el procedimiento a seguir en caso de violación de la integridad por parte de la Universidad de Ginebra.

Me comprometo a garantizar que el participante en la investigación reciba una copia de este formulario de consentimiento.

Clara Muñoz García

---

Fecha

---