



**ULPGC**  
Universidad de  
Las Palmas de  
Gran Canaria

**FTI**  
FACULTAD DE  
TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN

*Universidad de Las Palmas de Gran Canaria*

*Facultad de Traducción e Interpretación*

*Grado en Traducción e Interpretación Inglés-Alemán*

Curso académico 2023/2024

La Interpretación en los Servicios Públicos: la actualidad del ámbito  
policial en Gran Canaria

Autor: Jorge Nickolas Hermosa Amarilla  
Tutor: Francisco Javier de Gabriel Arencibia

## INFORME DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTAR EL TRABAJO DE FIN DE TÍTULO

### DATOS DEL TUTOR DEL TRABAJO DE FIN DE TÍTULO

PRIMER APELLIDO: DE GABRIEL	SEGUNDO APELLIDO: ARENCIBIA	NOMBRE: FRANCISCO JAVIER
--------------------------------	--------------------------------	-----------------------------

DEPARTAMENTO: FILOLOGÍA HISPÁNICA, CLÁSICA Y DE ESTUDIOS ÁRABES Y ORIENTALES	CENTRO: ULPGC
---	------------------

#### AUTORIZA:

La presentación del Trabajo de Fin de Título: .....

.....**La Interpretación en los Servicios Públicos: la actualidad del ámbito policial en Gran Canaria**....., realizado por:

PRIMER APELLIDO: HERMOSA	SEGUNDO APELLIDO: AMARILLA	NOMBRE: JORGE NICKOLAS
-----------------------------	-------------------------------	---------------------------

Las Palmas de Gran Canaria, a 10 de Julio  
Firma del Tutor del Trabajo

de 2024

Fecha de Entrega de la Autorización y del  
ejemplar del Trabajo de Fin de Título

\_\_\_\_\_

#### SRA. DECANA DE LA FACULTAD DE TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN

1. Se deberá entregar solo una copia digital del TFT (**SIN** copia en papel) en formato PDF en el campus virtual.
2. **IMPORTANTE:** No se debe enviar esta autorización por separado, para que el tutor la firme, y después insertarla en el trabajo, sino que debe enviarse a la firma del tutor ya insertada en la copia del TFT, justo entre la portada y el resto del TFT.

## **RESUMEN**

La realidad multicultural de la isla de Gran Canaria, impulsada por turistas y residentes extranjeros, ha aumentado las necesidades lingüísticas en los servicios públicos. El presente estudio investiga cuál es el panorama actual en el ámbito policial mediante los testimonios de intérpretes y agentes de policía a través de entrevistas y cuestionarios. Entre la información de interés se encuentran las técnicas de interpretación más comunes, el perfil de los intérpretes y las soluciones que se emplean para hacer frente a esta demanda.

El análisis revela una clara necesidad lingüística en las comisarías canarias, donde la interpretación será de vital importancia para establecer la comunicación entre los agentes y los usuarios. Sin embargo, existe una escasez actual en cuanto a las provisiones lingüísticas de estos servicios, lo que dificulta la labor de los agentes y la comunicación con el ciudadano extranjero. Destacamos los desafíos reales de los profesionales en su día a día y sus tareas más comunes para ver en donde están más presentes en estos contextos. Asimismo, los resultados demuestran la importancia de formación de los profesionales debido a la exigencia del trabajo y la necesidad de unos protocolos estandarizados que puedan mejorar la provisión lingüística, el reconocimiento profesional actual de los intérpretes y la comunicación entre los principales participantes en las acciones comunicativas.

**PALABRAS CLAVE:** interpretación en los servicios públicos, interpretación policial, actualidad, intérprete, agente de policía, Gran Canaria.

## **ABSTRACT**

The multicultural reality within Gran Canaria Island, driven by tourist and foreign residents, has increased linguistic demands in public service settings. This study investigates what is the current situation within the police field in the island through testimonies from interpreters and police officers, gathered via interviews and questionnaires. The areas of interest include the most common interpreting techniques, the profile of interpreters and the solution used to meet this demand.

The analysis reveals a clear linguistic need in the Canary Island police stations, where interpretation is vital for establishing communication between officers and users.

However, there is a current lack of linguistics provision in this area, hindering the work of officers and communication with foreign citizens. The real challenges faced by professionals in their daily tasks and the situations where interpreters support the most were highlighted. The results also show the importance of professional training due the work's demand and the need for standardized protocols which can improve linguistic provisions, the current professional recognition of interpreters and communication among the main participants in communicative actions.

**KEY WORDS:** Public service interpreting, police interpreting, interpreter, current affairs. police officer, Gran Canaria.

# Índice

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>1. QUÉ ES LA INTERPRETACIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>1.1. LA INTERPRETACIÓN EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS</b> .....	<b>3</b>
1.1.1. Definición .....	3
1.1.2. Una profesión «relativamente reciente».....	4
1.1.3. Ámbitos en los que se desarrolla la interpretación en los servicios públicos .....	5
<b>2 LA INTERPRETACIÓN EN EL ÁMBITO POLICIAL</b> .....	<b>6</b>
<b>2.1. TÉCNICAS DE INTERPRETACIÓN MÁS COMÚNES EN LA INTERPRETACIÓN POLICIAL</b> .....	<b>7</b>
2.1.1. Interpretación Bilateral .....	8
2.1.2. Interpretación susurrada o <i>chuchotage</i> .....	9
2.1.3. Traducción a la vista .....	10
<b>2.3 EL INTÉRPRETE POLICIAL</b> .....	<b>10</b>
2.3.1 Perfil del intérprete .....	11
2.3.2. Acceso a la profesión.....	12
<b>3. LA ACTUALIDAD EN LA ISLA DE GRAN CANARIA</b> .....	<b>13</b>
<b>3.1. METODOLOGÍA</b> .....	<b>14</b>
<b>3.2. RESULTADOS</b> .....	<b>16</b>
3.2.1. Entrevista a los intérpretes .....	16
3.2.1.1. Bloque I: formación previa y lenguas de trabajo.....	16
3.2.1.2. Bloque II: acceso al puesto de trabajo .....	17
3.2.1.3. Bloque III: características propias del trabajo como intérprete policial .....	19
3.2.1.4. Bloque IV: percepción personal de los intérpretes sobre los requerimientos para ejercer la profesión .....	26
3.2.2. Análisis de las encuestas a los agentes .....	30
3.2.2.1. Bloque I: datos personales de los encuestados.....	30
3.2.2.2. Bloque II: características de los usuarios extranjeros que no hablan o comprenden la lengua de instrucción .....	31
3.2.2.3. Bloque III: el intérprete policial .....	33
<b>4. CONCLUSIONES</b> .....	<b>35</b>
<b>5. BIBLIOGRAFÍA</b> .....	<b>38</b>
<b>6. ANEXOS</b> .....	<b>41</b>
<b>6.1. ENTREVISTAS PARA LOS INTÉRPRETES</b> .....	<b>41</b>
<b>6.2. MODELO DE ENCUESTA</b> .....	<b>45</b>

## INTRODUCCIÓN

A lo largo de los años, las Islas Canarias han sido un punto geográfico clave para distintas actividades a través del Océano Atlántico. Lo vemos con la llegada de Cristóbal Colón en su primer atraco en el puerto de las isletas de la isla de Gran Canaria, con motivo de «*adobar* el buque la *Pinta*» para retomar su viaje a las Indias (Vandewalle, 2005: 52). Así como, en las rutas comerciales, que llevan existiendo siglos, entre el continente americano y el resto de Europa, con las que cuenta nuestro archipiélago gracias a su posición estratégica (Lobo Cabrera, 1992).

En este sentido, la globalización del mundo moderno también ha aportado su grano de arena a la hora de internacionalizar estos territorios. De hecho, según el Instituto Canario de Estadística, enero de 2024 cierra con un 10% más de turistas (1.505,565) con respecto al mismo mes en 2023, donde los que proceden del extranjero (como del Reino Unido y Alemania) representan el mayor número de entradas.

Sin embargo, hay otros motivos menos favorables por los que Canarias cuenta con esta realidad multicultural. Es el caso de los migrantes procedentes de África occidental, que arriesgan su vida al cruzar la frontera que separa Europa del continente africano vía marítima. Asimismo, según la Agencia Europea de la Guardia de Fronteras y costas (FRONTEX), esta ruta en 2023 «*marked its highest annual figure to date, with over 40 000 incidents*» y sufrió un aumento de un 161% de entradas más con respecto al año 2022.

Estas cifras representan gráficamente la diversidad cultural a la que se tienen que enfrentar las llamadas afortunadas y es aquí donde cobran especial importancia los servicios de interpretación para los Servicios Públicos. Pues todas estas personas que provienen de distintos contextos también tendrán que experimentar dificultades, así como los residentes, en contextos que abarcan los Servicios Públicos. Es decir, «en los sectores jurídico, sanitario y social» (Corsellis, 2010: 18) y en un idioma que no es su lengua materna, lo que dificulta aún más el desarrollo eficaz de estas actividades.

En el conjunto de todas estas variantes es donde encontramos la motivación por llevar a cabo este estudio sobre la interpretación en el ámbito policial en la isla de Gran Canaria, al ser un área de especialización dentro de este tipo de interpretación. Creemos que no hay que olvidar que: «los intérpretes de los servicios públicos desempeñan un papel cada vez más importante en las actividades multidisciplinarias que se están

realizando para ofrecer soluciones globales» (Corsellis, 2010: 25).

En cuanto a los objetivos que persigue este estudio encontramos:

1. Conocer cómo se desarrolla el trabajo de los intérpretes policiales de Gran Canaria en la actualidad. Cuáles son los requisitos para ejercer la profesión, sus desafíos específicos y el perfil ideal del intérprete para trabajar en estos contextos.
2. Averiguar cuál es el reconocimiento profesional con el que cuentan actualmente los intérpretes profesionales en la isla de Gran Canaria.
3. Averiguar si existen verdaderamente necesidades lingüísticas en las comisarías del archipiélago canario y, en el caso de que hubiera, cómo se resuelven en la actualidad.
4. Identificar la presencia de soluciones *ad hoc* en estos contextos y cómo afecta esto a la comunicación usuario-agente.

Para satisfacer estos objetivos, dividiremos el trabajo en dos partes importantes: en primer lugar, plasmaremos la documentación que existe relacionada hasta la actualidad con el fin de poner en contexto al lector antes de adentrarnos dentro de un espacio tan concreto como Gran Canaria. Posteriormente, contrastaremos toda aquella información recabada dentro del marco teórico con la realidad en la práctica. Para ello, contamos con el testimonio de tres intérpretes, que se ofrecieron en calidad de voluntarios para contar cuál es la realidad que se vive dentro de la isla a través de una entrevista semiestructurada. Además, para resolver las incógnitas con respecto a la provisión de servicios en las dependencias policiales, hemos hecho uso de un cuestionario con veinticuatro preguntas cerradas para los agentes que prestan actualmente sus servicios en las diferentes Fuerzas y Cuerpos de Seguridad presentes en el archipiélago canario.

# 1. QUÉ ES LA INTERPRETACIÓN

Para comprender qué tipo de interpretación se lleva a cabo dentro de los contextos policiales, primero deberemos entender qué se entiende por «Interpretación» como disciplina. En este caso, no queremos limitar su naturaleza a su diferenciación con la traducción por el mero hecho de que esta primera se represente de forma escrita y la interpretación se encargue de todas aquellas modalidades orales. Pues, como apunta Pöchhacker (2022: 10): *«one can distinguish interpreting from other forms of Translation without resorting to the dichotomy of oral vs written»*

Para ello, tendremos que caracterizar la interpretación, para distinguirla de otras actividades traductoras, por su inmediatez, ya que se ejecuta «aquí y ahora» en beneficio de aquellos que lo requieran, para poder crear comunicación entre interlocutores que se enfrenten a posibles barreras lingüísticas y culturales (Pöchhacker 2022: 10). Esto es lo que defiende Franz Pöchhacker, que a su vez se respalda en el criterio de Kade (1968) (citado en Pöchhacker 2022: 10), quien afirma que, de alguna manera, la interpretación es una forma de Traducción, pero que se diferencia de la misma de la siguiente manera:

*interpreting is a form of Translation in which a **first and final rendition in another language** is produce on the basis of a **one-time presentation** of an utterance in a source language* (2022: 11).

Una definición que no excluye otras formas de interpretar que no sean específicamente orales. Como es el caso de la interpretación de lenguas de signos u otras variantes, como la traducción a la vista o el subtulado en vivo (Pöchhacker 2022: 11) y que, a su vez, nos permite abarcar los principios generales de esta disciplina de «la transmisión de un mensaje de una lengua a otra» (Hale, 2010: 2).

Esta definición no pretende reemplazar otro tipo de propuesta por parte de otros autores que, además, hacen hincapié en la pragmática y semántica de los enunciados, sino que pretende centrarse en la objetividad y practicidad del hecho de interpretar, para explicar de forma concisa en qué consiste.

## 1.1. LA INTERPRETACIÓN EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

### 1.1.1. Definición

No existe una definición aceptada a nivel internacional que explique con claridad en qué consiste la interpretación en los servicios públicos (a partir de ahora ISP) (Bancroft 2015: 219). Por lo que distintos autores han tratado de ofrecer sus propias versiones con



el fin de clarificar esta modalidad de interpretación, debido a la dificultad que existe para «conceptualizarla y, consiguientemente, denominarla» (Martí, 2006). Sin embargo, consideramos imperativo en este trabajo ofrecer una definición general que sea capaz de abarcar alguno de los puntos principales por los que nace la ISP y facilitar, de esta manera, su comprensión. Por ello, estamos de acuerdo con la solución que ofrece Martí (2006:5) cuando dice que la ISP es:

[...] aquella que facilita la comunicación entre los servicios públicos nacionales -policiales, judiciales, médicos, administrativos, sociales, educativos y religiosos- y aquellos usuarios que no hablan la lengua oficial del país y que habitualmente pertenecen a minorías lingüísticas y culturales: comunidades indígenas que conservan su propia lengua, inmigrantes políticos, sociales o económicos, turistas y personas sordas.

### 1.1.2. Una profesión «relativamente reciente»

La Interpretación de Conferencias ha sido el foco de atención, tanto académico como investigador durante décadas dentro de la profesión (del Pozo Triviño 2020: 1). Esto se debe a la «ola de profesionalización» <sup>1</sup>(Pöchhacker 2022: 30), tras la década de los cincuenta, provocada por «causas y circunstancias políticas de la época» (del Pozo Triviño 2020: 23), como consecuencia de la Primera Guerra Mundial (1914-1918).

Asimismo, de Pedro Ricoy (2009) ya empezaba a ver grandes diferencias entre ambas modalidades, cuando dijo que: «*it has become commonplace to observe that studies in PSIT<sup>2</sup> are relatively scarce, compared to the volume of literature on the other types of translation and interpreting*». Lo que nos ayuda a contextualizar esta realidad sociocultural donde aquellos que se mueven dentro de las burbujas internacionales son quienes sabrían trabajar de forma más eficaz con traductores e intérpretes, a diferencia de lo que sabrían hacer médicos y jueces (personal dentro de los servicios públicos). (Corsellis 2010: 5).

Esto se entiende, en cierta manera, si tenemos en cuenta que se trata de «una profesión relativamente reciente» (Rodríguez Mederos 2021: 11). Pues no fue hasta mediados de los 90 cuando la interpretación en los servicios públicos empezó realmente a cobrar relevancia y visibilidad. Esto como consecuencia de los crecientes problemas de comunicación que sufrían en las instituciones públicas (sanidad, servicios sociales) debido a los flujos migratorios de la época (Pöchhacker 2022: 31). Un fenómeno que

---

<sup>1</sup> Traducción propia

<sup>2</sup> Public – Service Translating and Interpreting

forma parte de un hecho sistemático que se extrapola a distintas áreas dentro de la sociedad y que se adapta según las necesidades de interpretación que van detectando los diferentes países, tal y como afirma Corsellis:

Se podría decir que el nivel de progreso, como en muchas cosas, está en parte determinado por el nivel de aumento general de la concienciación, aceptación y comprensión de la emigración y del aprendizaje de una segunda lengua (2010: 12).

Como regla general, solo aquellos países con una historia migratoria más sólida, como Australia y Suecia, son quienes han conseguido plantear el escenario ideal para afrontar estas necesidades con «servicios integrales» establecidos por la Administración. (del Pozo Triviño 2020: 25).

*In a functional sense the Dialogue Interpreter could be compared to what is in English called “community interpreter”. On the other hand, the Swedish Dialogue Interpreter enjoys a professional status, with trade unions and state authorization (Wandesjö 1993: 355).*

Como consecuencia de este «no reconocimiento profesional», se puede ver cómo hasta hace años, en muchos países, la ISP no contaba con un código ético profesional o estándares de calidad, lo que dificultaba la comprensión sobre los requerimientos y habilidades mínimas con los que debía contar un intérprete profesional (Bancroft y Rubio-Ftitzpatrick 2011: 24).

En algunos otros, esto sigue formando parte de su realidad actual. Véase el caso de España, Portugal o Italia, donde ha existido un intrusismo profesional durante décadas, debido a su gestión en la provisión de servicios. En el caso de España, la mayoría de las soluciones, si las hubiese, se resuelven a través de personas no profesionales como: «personas voluntarias, personal de las ONG, amistades o familiares de las personas alófonas que necesitan el servicio, etc.» (del Pozo Triviño 2020: 28).

### **1.1.3. Ámbitos en los que se desarrolla la interpretación en los servicios públicos**

La gran variedad de ámbitos en los que se desarrolla la ISP es tan amplia que «se necesitaría un capítulo entero para poder nombrarlos»<sup>3</sup> (Bancroft, 2015: 221). De hecho, la diversidad de contextos en los que se desarrolla esta modalidad de interpretación ha dado lugar a una gran variedad de términos para referirse al área en el que el intérprete se ve involucrado al ejercer su trabajo:

Así, a la clásica interpretación en contextos sanitarios o judiciales, se le han venido sumando muchos otros, como los educativos, religiosos, televisivos, turísticos o deportivos. Esta

---

<sup>3</sup> Traducción propia

diversidad se ha visto reflejada en las elecciones terminológicas que se han adoptado para referirse a este campo de manera más holística (del Pozo Triviño, 2020: 19).

Todo ello debido a los desplazamientos poblacionales continuos y los movimientos migratorios característicos del mundo en el que vivimos. Ello ha favorecido un crecimiento de sensibilidad social en busca del reconocimiento de los colectivos minoritarios que requieren de servicios de interpretación para acceder a los servicios básicos y fundamentales (Collados y Fernández Sánchez, 2001: 55).

Aunque la ISP haya surgido como una nueva modalidad de interpretación, debido a las necesidades que surgían en los ámbitos médico y judicial (Pöchhacker 2022: 15), actualmente se busca su profesionalización y reconocimiento, expandiendo su aplicación a otros ámbitos. Autores como del Pozo Triviño (2020), Corsellis (2010), Bancroft (2015), Hale (2015), Carratalá Puertas (2014) han introducido ámbitos como el social, policial, empresarial, religiosos o espirituales y educativos al repertorio de contextos situacionales de los intérpretes. Cabe destacar que todas estas nuevas incorporaciones han puesto de relieve la importancia de una actividad profesional de mediación interlingüística e intercultural dentro de esta modalidad. (Collados y Fernández Sánchez, 2001: 55).

## **2 LA INTERPRETACIÓN EN EL ÁMBITO POLICIAL**

A pesar de que la interpretación en el ámbito policial esté estrechamente ligada a la interpretación judicial por su carácter institucional y su introducción en la sociedad para mantener el orden y la justicia, ambos son sectores que están bien diferenciados entre sí. Pues cada uno cuenta con funciones, protocolos, profesionales y dependencias propias que afectan de manera distinta en el desarrollo de la actividad del intérprete (del Pozo Triviño, 2020: 69).

De hecho, en algunas ocasiones los autores investigadores del ámbito destacan la presencia del intérprete en el ámbito policial por su actuación en los procesos preliminares de los futuros procesos judiciales frente a la administración pública (Carratalá Puertas 2014; Hale 2010). Sin embargo, a pesar de que los interrogatorios y entrevistas policiales «formen una parte muy importante del proceso judicial» (Hale, 2010: 67), los intérpretes en dependencias policiales también se encargan de otros temas como «la interposición de denuncias, tomas de declaración, entrevistas, y lectura de derechos, trámites de extranjería, intervención de armas, comunicación de citaciones judiciales, observaciones telefónicas en el marco de una investigación, correspondencia y comunicaciones entre

cuerpos e instancias policiales de diferentes países o la simple información al ciudadano» (Marcos Valero, 2014: 95).

Asimismo, durante el transcurso de este capítulo, expondremos las diferentes vertientes que estén relacionadas con el ámbito policial para colaborar con la actividad investigadora y seguir expandiendo el conocimiento sobre «uno de los campos más desconocidos de la interpretación social <sup>4</sup>» (Foulquié Rubio, 2002). Comentaremos las diferentes técnicas de interpretación que se efectúan dentro de este ámbito fundamentándonos en la distinción propuesta por Collados y Fernández Sánchez (2001) entre las técnicas de interpretación y las modalidades de interpretación y las características generales de la profesión como intérprete en esta área de especialización.

## **2.1. TÉCNICAS DE INTERPRETACIÓN MÁS COMÚNES EN LA INTERPRETACIÓN POLICIAL**

Como lo hicieron Collados y Fernández Sánchez en su manual (2001), distinguiremos en este trabajo entre lo que son las *técnicas de interpretación* y las *modalidades de interpretación*. Esta distinción ya se ve reflejada en estudios contemporáneos sobre interpretación en los servicios públicos, como es el caso del análisis de Megnet (2013-2014) y, más adelante, en los estudios sobre la interpretación de enlace de del Pozo Triviño (2020). Ello refuerza el valor y aplicación a la realidad que ofrece este «punto de vista metodológico y didáctico» (Collados y Fernández Sánchez, 2001: 47).

Asimismo, según estas autoras, las *técnicas de interpretación* son aquellas que «se caracterizan por una determinada manera de llevar a cabo la actividad interpretativa», mientras que las *modalidades de interpretación* «se relacionan con los eventos comunicativos y situaciones sociales en las que tiene lugar el trabajo del intérprete. Es decir, una distinción que involucra «las operaciones mentales implicadas» (Collados y Fernández Sánchez, 2001: 47) y los contextos en los que se desarrollan cada una.

En este caso, las técnicas a las que nos vamos a referir son aquellas que con mayor frecuencia se emplean entre los intérpretes que trabajan para las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado (a partir de ahora FCSE). Entre ellas, encontramos la interpretación bilateral, el *chuchotage* o interpretación susurrada y la traducción a la vista, técnica que

---

<sup>4</sup> Término que también se le atribuye a la interpretación en los servicios públicos

puede ser necesaria para la comprensión de distintos documentos relevantes como denuncias u órdenes de detención (del Pozo Triviño, 2020: 77).

### 2.1.1. Interpretación Bilateral

A diferencia de la Interpretación de Conferencias, donde la mayoría de las veces la dirección de la lengua es unidireccional, en la ISP encontramos que la bidireccionalidad es fundamental (Hale, 2010: 31) , ya que, según Gentile (1996), existe «*the necessity to interpret in both language directions*» (como se cita en Hale, 2010: 30). Esto ocurre, en parte, por la proximidad física del intérprete y los clientes (Gentile et al., 1996:18) ya que se trata de una modalidad en la que se «desarrolla una situación de diálogo» (Megnet, 2013-2014: 14).

A partir de este concepto, el cual requiere de «un diálogo cara a cara»<sup>5</sup> (Pöchhacker 2022: 16), nacen términos como *dialogue interpreting*. Este término se usa indistintamente con otros como *community interpreting* and *public service interpreting* (Tipton y Furmanek 2016: 3). No obstante, en este trabajo no abordaremos el debate que existe entre los investigadores sobre la denominación de esta técnica, pues consideramos que no constituye el foco principal de esta investigación. Así pues, el término «interpretación bilateral» es el que mejor se adapta a la metodología interpretativa que desarrollan los profesionales dentro del ámbito policial, debido a su carácter bidireccional.

Autores como Rombouts (2011) señalan que el intérprete ha de tener una serie de competencias durante las entrevistas policiales como la comprensión de pausas y silencios durante las entrevistas o las posibles diferencias culturales entre el entrevistado y el lugar (país) en donde se le está entrevistando. Competencias que Collados y Fernández Sánchez (2001: 66) consideran indispensables para la preparación profesional de interpretación bilateral.

La preparación para una actividad profesional de IB [interpretación bilateral] debe incluir, por lo tanto, la familiarización con estrategias generales del comportamiento social en las culturas implicadas (los mecanismos que determinan el saber estar) y el conocimiento de las rutinas interaccionales de cada situación [...]

Por lo que estamos de acuerdo con los distintos autores que afirman que la técnica de interpretación bilateral es considerada la más utilizada en la ISP (Megnet 2013-2014;

---

<sup>5</sup> Traducción propia

del Pozo Triviño, 2020; Santana García, 2021; Foulquié Rubio, 2002), debido a la naturaleza contextual que ofrece esta modalidad. Según la definición de Collados y Fernández Sánchez, la interpretación bilateral es:

la mediación oral que se realiza por un solo intérprete, en las dos direcciones, e inmediatamente después de cada una de las intervenciones de los interlocutores presente en la situación comunicativa.

### **2.1.2. Interpretación susurrada o *chuchotage***

Según del Pozo Triviño (2020), el «*chuchotage* puede resultar necesario en ocasiones» en el ámbito policial. Una técnica que se engloba dentro de la interpretación simultánea y que consiste en interpretar a tiempo real, pero en voz baja, directamente al oído de los receptores (del Pozo Triviño 2020: 15). Pöchhacker (2022: 20) en su caso, señalaba que, a pesar de que el nombre de esta técnica fuese «interpretación susurrada», la forma de ejecutarla no era «susurrando», sino hablando en un tono de voz bajo al lado de uno o no más de dos oyentes.

Según Hale (2010), el uso de cualquiera de las técnicas (bilateral o susurrada) dependerá de las expectativas y finalidades que existan en el ámbito de aplicación. De la misma manera, el intérprete tendrá que ser capaz de identificar las necesidades de la interacción a la hora de dirigir la susurrada a la lengua minoritaria o a la lengua dominante. De esta forma, se estaría garantizando que el desarrollo del diálogo y los objetivos previstos se cumplan para cualquiera de las partes sin distinción.

Cuando un intérprete realiza una simultánea [susurrada] para un acusado al final de la sala de justicia, la finalidad es que escuche como se desarrolla el caso en su propia lengua. Cuando un intérprete realiza una simultánea para un psiquiatra en una consulta de salud mental, la finalidad es posibilitar que el médico extraiga información que le permita elaborar un diagnóstico. (Hale, 2010: 23).

Sin embargo, Collados y Fernández Sánchez (2001: 52) señalaban dos inconvenientes que sostenían la ejecución de esta técnica que apeligaban la comunicación efectiva durante la interacción. En primer lugar, «la posible superposición de la voz del intérprete a la del propio ponente», lo que presentaría dificultad tanto para el intérprete para seguir el discurso, como para el oyente para comprender la propia interpretación. Por otro lado, «la propia incomodidad física para poder ejecutarla», debido a factores como la proximidad con respecto al oyente, el esfuerzo vocal para hablar en un

volumen de voz reducido o la dificultad añadida de mantener la concentración y respetar la precisión al mismo tiempo.

### **2.1.3. Traducción a la vista**

De acuerdo con Chen (2015:144), la traducción a la vista es «*the oral translation of a written text.*». En este caso, «*the sight translator reads a written text, processes the meaning quickly, and orally translates the text while it is still being read*» Chen, 2015: 144). Sin embargo, en contextos profesionales, esta técnica tiende a verse como una habilidad propia de la acción de interpretar, más que a una técnica<sup>6</sup>.

Sin embargo, Čenková (2015: 374) afirmaba que esta realidad no era del todo correcta, pues, debido a la demanda de procesamiento en tiempo real que requiere, se adaptaba mejor a una forma de interpretar que al término que tiene acuñado tanto en inglés, como en español y francés (*sight interpreting*, traducción a la vista o *traduction à vue*) que lo identifican como un modo de traducir y no de interpretar. Esta idea la compartía con Herbert (1952) y Shiryaev (1979) (que aparecen citados en Čenková 2015: 374), quienes ya decían que la traducción a la vista era más bien una forma de interpretación simultánea. Una realidad que materializa al proponer el término de «interpretación a la vista» en lugar de su variante en referencia a la traducción, «traducción a la vista».

Esta idea nos hace incluir esta técnica de interpretación dentro de esta sección, pues, como señala Megnet (2013-2014:16), «la traducción a la vista es muy recurrida en este ámbito para la lectura de los documentos pertinentes que no están traducidos y que se necesitan en el momento». Además, dentro del ámbito policial, la traducción a la vista puede aparecer en numerosas intervenciones, como la lectura de derechos a un detenido, la lectura de la información de un formulario de denuncia, acusaciones u órdenes de detención.

## **2.3 EL INTÉRPRETE POLICIAL**

Ya nos adelantaba Foulquié Rubio (2002), en su investigación sobre la situación de la interpretación policial en Málaga y Granada, que la variedad de registros y situaciones

---

<sup>6</sup> llamada modalidad en la cita, pero que denominamos técnica de acuerdo con los principios de técnica y modalidad de interpretación a los que nos regimos en este trabajo de Collados y Fernández Sánchez (2001)

a las que se tenían que enfrentar los intérpretes era numerosa. Por lo que el perfil del intérprete policial tendría que ser «diverso y multidisciplinar» (Lázaro Gutiérrez y Hadj-Djilani, 2021: 146), lo que requiere de una mejor preparación por parte de los profesionales que deciden ejercer dentro de esta área de especialización (Foulquié Rubio, 2002: 113).

Asimismo, el intérprete debe hacer frente a diferentes campos del Derecho, que pueden pasar por el derecho procesal, derecho internacional privado, etc. También debe enfrentarse con las diferencias entre los sistemas judiciales de cada país, que dependiendo del idioma y del país del que proceda el denunciante o detenido serán mayores o menores (Foulquié Rubio, 2002: 113).

Sin embargo, a pesar de esta premisa, las características como la formación, requisitos mínimos de acceso o experiencia con las que deben contar los intérpretes que quieran acceder a este puesto de trabajo no están bien definidos (Lázaro Gutiérrez y Hadj-Djilani, 2021: 145). Por lo que, durante este apartado, pretendemos centrarnos en el perfil con el que debe contar el intérprete policial, así como en los tipos de contratación más comunes en la isla de Gran Canaria para arrojar un poco de visibilidad a las características generales de esta profesión.

### **2.3.1 Perfil del intérprete**

Según del Pozo Triviño (2020), debido a la variedad contextual y situacional de la profesión como intérprete policial, se requiere que los profesionales posean competencias y características específicas. Tanto es así, que Cayón Sáez (2013) afirmaba que «el que está capacitado para realizar interpretaciones no lo está necesariamente para realizar traducciones y viceversa», lo que suscita una gran diferenciación entre traductores e intérpretes judiciales. Asimismo, entre las habilidades específicas que Cayón Sáez (2013: 180) consideraba que deben poseer los intérpretes policiales encontramos las siguientes:

- Cualificación en el dominio de las lenguas de o a las que se traduce o interpreta.
- Cualificación en el ejercicio de la traducción especializada, dentro de los ámbitos jurídico, jurado y judicial.
- Cualificación en el ejercicio de la interpretación de enlace, o bilateral, y consecutiva que son las más utilizadas en estos casos.
- Rudimentos, como mínimo, sobre Derecho Penal y Procesal penal y sobre legislación básica en vigor en España —para la interpretación—, y también sobre Derecho Penal y Procesal penal de los países de donde proceden los justiciables o detenidos, para la traducción.
- Conocimiento de la terminología y fraseología de uso frecuente, en las lenguas en las que se trabaja.



Adicionalmente, de acuerdo con Cayón Sáez (2013:180), el intérprete tendrá que estar preparado para enfrentarse a distintos contextos y registros lingüísticos, así como los diferentes usos del lenguaje característicos de determinadas lenguas según su variabilidad (diafásica, diatópica o diastrática). Y, debido a la cualificación con la que deben contar los profesionales, estos mismos tendrían que contar con formación en traducción e interpretación de grado o postgrado.

### **2.3.2. Acceso a la profesión**

En este caso, hablaremos del acceso que existe a la profesión en la isla de Gran Canaria, pues, como exponen Foulquie Rubio, Vargas Urpi y Fernández Pérez (2018), la situación del ámbito policial es bastante similar en toda España, pues quien se encarga de la provisión de servicios con respecto a las FCSE es el Ministerio del Interior, aunque puede variar según la comisaria o comandancia.

Autores como Foulquié Rubio (2002), Cayón Sáez (2013) y Ortega Herráez (2011), dicen que el acceso a la profesión se puede conseguir desde las siguientes opciones:

- Intérprete en plantilla: personal funcionario que entra en la plantilla de traductores e intérpretes de la Policía Nacional o la Guardia Civil. Según Cayón Sazaéz (2013), estos intérpretes entran en calidad de Técnico Superior Administrativo y sin exigencias sobre sus conocimientos o técnicas de interpretación. De hecho, Marcos Valero (2014: 95) expone que para estos puestos «temporales, indefinidos o fijos» el único requerimiento es estar en posesión del bachillerato o equivalente.
- Subcontratación a través de empresas privadas: como ya aseguraban Pérez-Luzardo y Fernández Pérez (2018: 71), en Canarias, en lo que respecta a la interpretación policial, la mayoría de los encargos se realizan a través de «una empresa intermediaria, a la cual se le adjudica el servicio por medio de un proceso público de licitación». En el momento en el que se redacta este trabajo, la empresa Ofilingua es quien cubre los servicios de interpretación en las dependencias policiales, a través del contrato de licitación, que esta vez, está cofinanciado por el Fondo Europeo de Asilo, Migración e Integración. Contrato que entró en vigor el 1 de septiembre de 2023 y que permanecerá vigente hasta el 31 de marzo de 2025<sup>7</sup>.

---

<sup>7</sup> Al igual que Pérez-Luzardo y Fernández Pérez (2018), vemos interesante adjuntar el enlace del actual contrato de licitación del Estado con la empresa Ofilingua:

- Como intérprete autónomo o *free-lance*: de acuerdo con Megnet (2013-2014), este método de contratación ayuda a cubrir un mayor número combinaciones lingüísticas. Lázaro Gutiérrez y Hadj-Djilani (2021: 146), hablaban de un «listado de colaboradores», donde conseguir intérpretes con los que la administración tenga una relación de confianza.

- Como solución *ad hoc*: de acuerdo con Hale (2010) las soluciones *ad hoc* son personas no profesionales que actúan de intérpretes como «personal policial, familiares, informantes, compañeros de celda e, incluso, detenidos». Martí (2006: 95) habla de unas «soluciones puntuales previstas para hacer frente a una necesidad nueva y urgente», una realidad establecida dentro del territorio nacional español. Además, según León-Pinilla (2018: 211) estos colectivos, normalmente, no cuentan con formación o experiencia específica en interpretación y se comunican con el usuario, ya sea bien en su idioma o en un tercero que establezca la comunicación entre las partes, como el inglés o el francés.

Resulta sorprendente que, en España, por ejemplo, se siga recurriendo a intérpretes *ad hoc* para ciertas situaciones para las que se precisa un buen profesional, como puede ser un interrogatorio, lo cual también pone de manifiesto que la Directiva 2010/64/EU no se está cumpliendo (Cortés Hernández, 2016: 33).

### **3. LA ACTUALIDAD EN LA ISLA DE GRAN CANARIA**

Tras todo el periodo de documentación de este trabajo, hemos detectado algunas lagunas en cuanto al desarrollo de la profesión como intérprete para los servicios públicos como norma general. En el caso de España, la situación se torna algo más compleja, pues, a pesar de su historia migratoria y turística, parece que el papel del intérprete no está aún delimitado del todo.

En el caso de la interpretación en el ámbito policial, se puede ver que el foco investigador general se centra en los procedimientos previos a los procesos judiciales. Sin embargo, no queda constatada una idea clara del rango de actuación de un intérprete que trabaja para las dependencias policiales o para las FCSE. Lo que se puede detectar rápidamente si se analiza la legislatura vigente que concierne la presencia de un intérprete disponible para el ciudadano durante otros procedimientos que no conciernen procedimientos judiciales, como la presentación de denuncias, la tramitación de documentación, las detenciones fuera de las comisarías, entre otros.

---

<https://www.boe.es/boe/dias/2023/05/31/pdfs/BOE-B-2023-16285.pdf>. Consulte el despliegue del contrato aquí: [https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle\\_licitacion&idEvl=isy4NXHXxvDnSoTX3z%2F7wA==](https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=isy4NXHXxvDnSoTX3z%2F7wA==)

De hecho, distintos autores hablan de una creciente aparición de las llamadas soluciones *ad hoc*, lo que nos impulsa a iniciar esta investigación en pos de comprender cuándo, dónde y cómo están presentes los intérpretes en un ámbito más reducido con creciente población extranjera como la isla de Gran Canaria, así como la presencia de soluciones *ad hoc* en esta área de especialización.

### 3.1. METODOLOGÍA

Para satisfacer los objetivos de este estudio, preparamos en primer lugar una entrevista semiestructurada para los intérpretes (ya que el objetivo principal era escuchar el testimonio de los propios implicados con total libertad de expresión) sobre la situación actual que se estaba viviendo en la Isla de Gran Canaria. En esta entrevista se pueden ver cuatro bloques diferenciados sobre la información que queríamos recopilar: bloque I, aspectos relacionados con la formación del intérprete; bloque II, aspectos relacionados con las exigencias para adquirir el puesto de trabajo (formación requerida y método de contratación); bloque III, características de la profesión (carga de trabajo, tareas y desafíos concretos) y, por último, en el bloque IV, aspectos relacionados con la percepción personal de los intérpretes sobre los requerimientos para ejercer la profesión (habilidades y formación necesaria para ejercer de forma profesional y visibilidad del papel del intérprete en estos contextos).

Seguidamente, procedimos a contactar a intérpretes que estaban ejerciendo en activo la profesión o que habían ejercido en el último año, para poder corroborar que la información que se recogía era actual. Para ello, solicitamos la ayuda de algunos contactos dentro de las dependencias policiales en Gran Canaria, con el fin de contactar con el mayor número de implicados. Sin embargo, la búsqueda no fue tan exitosa, pues a pesar de la difusión y la búsqueda a través de contactos, nos consta que algunos de los profesionales no estaban dispuestos a acceder a la entrevista, pese a que tuviesen la oportunidad de ver el corpus de preguntas y de firmar un contrato de confidencialidad previamente. Finalmente, la búsqueda resultó en la participación de un intérprete de quien no revelaremos ninguna información que pueda ayudar a su identificación por petición del profesional.

Tras esta primera búsqueda, decidimos acudir al ámbito académico, donde dos participantes se ofrecieron voluntarios a realizar la entrevista. Profesionales que han ejercido en el último año y que ejercen en la actualidad como intérpretes policiales y de

quienes tampoco revelaremos datos personales para respetar su privacidad. Entre los perfiles de los encuestados encontramos participantes colaboradores con la Guardia Civil y el Cuerpo Nacional de Policía (CNP).

En segundo lugar, para detectar la presencia de soluciones *ad hoc* dentro de esta área, decidimos hacer uso de un cuestionario (divulgado por los miembros de la Red Comunica) como plantilla para ver cómo se lleva a cabo la comunicación entre los agentes policiales y los usuarios de lengua extranjera. Esta plantilla fue inspirada en la que aparece en el estudio que realizó Pérez-Luzardo Díaz y Fernández Pérez (2018) sobre la provisión de la traducción e interpretación en los servicios públicos de Canarias y en la tesis doctoral de Santana García (2021). En este caso, adaptamos las preguntas a los objetivos que tenemos en el estudio y dividimos la recogida de información en un total de veinticuatro preguntas cerradas con flexibilidad para añadir más información gracias a la opción de «otro» o preguntas enfocadas a la concreción detallada de preguntas previas. Todas ellas se dividieron en los siguientes bloques: bloque I, datos personales de los encuestados ( isla de trabajo, edad, formación, años ejerciendo su profesión y nivel de idiomas); bloque II, características de los usuarios extranjeros que no hablan o comprenden la lengua de instrucción ( frecuencia de aparición, tipología de las demandas de servicios en el ámbito policial, problemas en la comunicación) y el bloque III que se relaciona con la presencia del intérprete policial (percepción de la profesionalidad de los intérpretes y metodología de contratación).

Acto seguido, adaptamos la plantilla a la herramienta de *Google Docs* para facilitar su alcance. Gracias a contactos dentro de distintos grupos policiales, comenzamos con la difusión de la encuesta que recoge la información mencionada anteriormente de forma totalmente anónima. El número de encuestados asciende a cincuenta y nueve respuestas. Cabe destacar que la idea principal era recabar información tanto de intérpretes como de agentes de policía en el formato entrevista. Sin embargo, todos aquellos sujetos a quienes le propusimos la entrevista individual denegaron nuestra solicitud por motivos que desconocemos.

Deducimos que la falta de participación en el estudio puede deberse al hecho de que se trate de un tema sensible e, incluso, se considere invasivo, por parte de ambos colectivos, en su desempeño profesional. Asimismo, estamos de acuerdo con la hipótesis de Megnet (2013-2014:68) en cuanto a la falta de participación en un estudio similar a este, cuando dice que los sujetos podrían haber sentido que su trabajo iba a ser juzgado con las entrevistas y encuestas.

Finalmente, pudimos hacerles entrevistas a tres intérpretes de forma presencial y obtuvimos cincuenta y nueve respuestas de policías a través del cuestionario en *Google Docs*.

## **3.2. RESULTADOS**

A pesar del bajo índice de participación por parte del colectivo de intérpretes, consideramos que, al tratarse de un análisis cualitativo de los resultados, la información recabada y el número de participantes sirven de utilidad para arrojar una idea general de lo que ocurre en la actualidad en la isla de Gran Canaria. Para asegurarnos de que la privacidad profesional y personal de los entrevistados se vea salvaguardada en este trabajo, nos referiremos a ellos de la siguiente manera: Intérprete I, Intérprete II e Intérprete III.

### **3.2.1. Entrevista a los intérpretes**

#### *3.2.1.1. Bloque I: formación previa y lenguas de trabajo*

En esta primera toma de contacto, pretendíamos analizar el contexto del que venían los intérpretes que estaban desarrollando su labor en la actualidad. Para ello, le formulamos preguntas relacionadas con su formación previa al puesto de trabajo y las lenguas de trabajo con las que ejercen.

De esta manera, pudimos ver cómo dos de los entrevistados (Intérprete I y III) cuentan con una licenciatura en traducción e interpretación con distintas combinaciones lingüísticas. El intérprete I cuenta con la combinación lingüística de inglés y francés, aunque asegura que prácticamente no ha trabajado con francés, ya que él mismo consideraba que no tenía las competencias necesarias para dedicarse a la traducción en francés, por lo que descartamos el francés dentro de sus lenguas de trabajo. Intérprete III cuenta con una combinación lingüística diferente, pues se licenció con la especialidad de inglés y alemán. Además, cuenta con un cuarto idioma, que es el francés. Por otro lado, intérprete II es diplomado en estudios superiores relacionados con el turismo, con la especialidad de inglés y afirma ser bilingüe en idiomas con «español como lengua materna e inglés como segundo idioma». Tiene estudios de máster y habla alemán, aunque asegura que no con la misma fluidez con la que puede hablar inglés.

Todos los intérpretes nos aseguraron trabajar de forma bilateral con sus lenguas de trabajo y, a pesar de que Intérprete II no lo dijese de forma explícita, a través de una pregunta aclarativa por parte del entrevistador, pudimos corroborar que se trataba de la técnica de interpretación bilateral de la que hablamos en el apartado 2.1.1. de este trabajo.

Quando hay que hacer la traducción me hacen las preguntas en español las formulo directamente en inglés, escucho la respuesta en inglés y vuelvo a traducirla de nuevo al español y cuando es alemán hago exactamente lo mismo. (Intérprete II, pregunta 2.1.).

Sin embargo, desconocemos si intérprete III ha tenido la oportunidad de hacer uso de su cuarta lengua de forma inversa, pues solo nos afirmó haber traducido documentación, siempre y cuando no tuviese posterior repercusión legal o que fuese «a ir a un juzgado posteriormente» (Intérprete III, pregunta 2.1.), en francés a petición de sus compañeros en su puesto de trabajo.

### *3.2.1.2. Bloque II: acceso al puesto de trabajo*

Tras esta pregunta, detectamos dos formas de acceso diferente a la profesión. Los intérpretes I y III respondieron que trabajaban como intérprete en plantilla en distintas Fuerzas y Cuerpo de Seguridad del Estado, mientras que el Intérprete II ejerce la profesión a través de una empresa que cuenta con un contrato de licitación con el Estado que ofrece sus servicios al Ministerio del Interior a nivel nacional.

En el caso de los intérpretes en plantilla, ambos afirmaron que tuvieron que superar un concurso de oposición. Esta convocatoria, según los intérpretes, apareció a nivel nacional para consolidar el trabajo de personas que llevaban trabajando con el Ministerio del Interior durante muchos años y que estaban en una «situación contractual un poco rara, sin determinar» (Intérprete III, pregunta 3). La parte de oposición consistía en un examen tipo test que evaluaba los conocimientos o información relacionados con la administración pública (Intérprete III, pregunta 3). En este caso, si los que ya llevaban mucho tiempo trabajando como interinos aprobaban esta parte, tenían la ventaja de acceder al puesto de trabajo con una segunda fase de méritos y que «ya superaba a cualquiera que hubiese obtenido la máxima nota en la primera parte» (Intérprete I, pregunta 3). Luego, a los que conseguían aprobar esta parte de oposición, entraban al proceso de concurso, que se dividía en dos partes. La primera, eran dos pruebas sin diccionario de traducción directa e inversa en las lenguas de trabajo. Luego, para evaluar la destreza oral, en otro día distinto, los candidatos tenían que pasar a la «lectura delante

de un tribunal de sus traducciones y mantener una conversación en diferentes idiomas, o en el idioma que habías elegido» (Intérprete III, pregunta 3), que según intérprete III, no reflejaba mucho las destrezas requeridas en una interpretación.

Una vez superadas las tres fases, se recibe la nota y si se había superado a los demás compañeros, los participantes tenían la oportunidad de presentar el *currículum*, donde se expone toda la formación relacionada con la traducción e interpretación y su combinación lingüística (intérprete III, pregunta 3.1.). Sin embargo, de acuerdo con Intérprete III, los requisitos mínimos para acceder al puesto de trabajo como «traductor o intérprete del Ministerio del Interior» (Intérprete I, pregunta 1) era contar con el bachillerato y tener conocimientos fluidos de los idiomas de trabajo y no contar con formación específica sobre traducción e interpretación.

No era requisito imprescindible ser ni intérprete ni tener una licenciatura, ni tener una homologación lingüística de ningún tipo, o sea, ni tan siquiera una prueba de un certificado de idiomas, por ejemplo (Intérprete III, pregunta 3.1.).

En el caso de Intérprete II, no especifica los requisitos mínimos para acceder al puesto de trabajo a través de la empresa licitada. Sin embargo, asegura que le exigieron documentación como: titulación académica, másteres, y certificados de las lenguas de trabajo. Según su testimonio, nos consta que no tuvo que pasar ningún proceso de selección, pues recibió una llamada inesperada en la que le ofrecían una asistencia puntual para trabajar con una comisaría en concreto, momento donde empezó su carrera profesional como intérprete policial. Como severa este mismo intérprete, la empresa en cuestión le paga un porcentaje por las horas trabajadas, de lo que ellos previamente le han cobrado al ministerio.

### **Primera toma de contacto y horarios**

Los intérpretes en plantilla coinciden en su horario de trabajo, de 8 de la mañana a 3 de la tarde, de lunes a viernes, a pesar de que ambos pertenecen a distintos cuerpos policiales. Sin embargo, Intérprete III asegura haber tenido que llegar a un acuerdo con su grupo policial para estar disponible 24 horas, a cambio de no acudir a su puesto de trabajo, condición laboral de la que hablaremos con más detalle en el siguiente punto, pero que repercutió de forma negativa en el estilo de vida y salud mental del implicado. Es este también el caso de Intérprete II, quien asegura estar disponible las 24 horas del día a disposición de la empresa, no solo para acudir de forma presencial a las comisarías,

sino también para interpretar de forma telefónica si se encuentra fuera de su área de trabajo.

Algo que nos gustaría destacar del testimonio de los intérpretes en plantilla es la poca transparencia y la mala organización por parte de la administración para incorporarse a su puesto laboral. Ambos coinciden en que la información previa al día de comienzo era difusa; de hecho, Intérprete I afirma que fue el primer día que se enteró que iba a trabajar con la policía, pues lo único que sabía era que era un puesto laboral fijo en el Ministerio del Interior como intérprete de inglés en Las Palmas de Gran Canaria. Por otro lado, el caso de Intérprete III es incluso más preocupante, pues, según cuenta, se encontró con que al llegar no había «un jefe lingüístico». No hay un departamento como tal del área lingüística o de traducción e interpretación» (Intérprete III, pregunta 4.1.).

### *3.2.1.3. Bloque III: características propias del trabajo como intérprete policial*

Dentro del Bloque III hablaremos sobre las características propias de la profesión como intérprete policial. Destacaremos aspectos como la naturaleza de las intervenciones, las labores dentro de los distintos cuerpos policiales, impacto psicológico en los intérpretes, frecuencia de trabajo y desafíos más comunes.

#### **Años ejerciendo la profesión y principales labores y tareas**

Tanto el intérprete I como III trabajan en el cuerpo policial desde la misma convocatoria de oposición de 2008, lo que hacen dieciséis años trabajando en la administración pública. Sin embargo, Intérprete III se encuentra en periodo de excedencia desde septiembre de 2023. En el caso de Intérprete II, lleva desde 2016 trabajando como intérprete policial y, al igual que Intérprete I, se encuentra ejerciendo de forma activa la profesión.

Algo que diferencia al grupo de profesionales en plantilla y al personal que accede por empresa licitada, según el testimonio de los intérpretes, es que los que están en plantilla coinciden en que las labores de traducción se encuentran entre sus tareas más comunes. Sin embargo, Intérprete II asegura no encargarse de ninguna tarea de traducción, ni administrativa, y que se dedica única y exclusivamente a la interpretación cuando se le requiere. Ello puede deberse al mismo motivo por el que Intérprete III (pregunta 5), accedió a pactar un horario de disponibilidad 24 horas:



Aunque yo pacté tener un contrato abierto, en el horario, para que pudieran contactar conmigo entre comillas «24 horas» porque efectivamente un accidente, un problema o una detención, no se va a producir de 8:00 a 15:00 de la tarde.

Pues el hecho de que contasen con un horario regular y un puesto de trabajo fijo hace que se les requiera para más tareas, cuando no se requiere de su presencia durante intervenciones como intérpretes. Por lo que vemos imperativo en este trabajo incluir las labores de traducción como parte de las labores del intérprete policial en plantilla, ya que dentro del Ministerio del Interior no existen puestos diferenciados para diferentes profesionales, sino que se da por hecho que la misma persona está capacitada para hacer ambas labores de forma profesional. Ello se ve reflejado en las pruebas de acceso más directamente en el nombre que posee el puesto de trabajo. En el caso de Intérprete II, aseguró que las traducciones que realiza son orales, como «la lectura de algún documento» (Intérprete II, pregunta 5), lo que corrobora el uso de la técnica de traducción a la vista dentro de la interpretación en los contextos policiales.

Dentro de las labores de traducción, ambos intérpretes en plantilla coinciden en que era muy variada. De hecho, Intérprete I menciona que, a pesar de trabajar para una brigada en concreto, también ha tenido que colaborar con otras brigadas dentro del cuerpo policial y que, en algunas de ellas, los documentos podrían ser «de cualquier tipo» (Intérprete I, pregunta 5). Sin embargo, nos asegura que lo más común podría ser: traducción de notificaciones o escritos previamente solicitados por el cuerpo policial, algo en lo que coincide Intérprete III (pregunta 5), de documentos de carácter económico, como parte de una investigación, de transcripciones de audios, y manuales de armas. Por su parte, Intérprete III aporta que también ha tenido que traducir correos electrónicos y conversaciones telefónicas previamente transcritas.

En cuanto a las labores de interpretación, los tres intérpretes coinciden en que su presencia en detenciones y conversaciones con abogados se encuentra entre las labores más comunes en su trabajo. De hecho, Intérprete II menciona ser «la voz española de la persona que lo necesita en ese momento» (Intérprete II, pregunta 5). Tanto Intérprete II como Intérprete III coinciden en que la toma de denuncias es otra de sus tareas más comunes, lo cual podría deberse, según ambos profesionales, a que la afluencia turística en la isla de Gran Canaria resulta en una mayor cantidad de robos y hurtos. Por su parte, Intérprete I (pregunta 5) también añade a su repertorio de tareas más comunes, en cuanto a la interpretación, las entrevistas de asilo, la lectura de derechos, la toma de declaración

a testigos y detenidos como consecuencia a la brigada a la que pertenece. Aunque también asegura que en otras brigadas de su cuerpo policial las tareas son muy similares.

### **Frecuencia de trabajo**

Ninguno de los intérpretes supo identificar alguna época o momento del día en el que hubiese alguna afluencia de trabajo mayor. Aunque si es verdad que Intérprete II destacó las épocas de carnavales o navidades como momentos en el año donde podrían ocurrir más incidentes con extranjeros y, por ende, tener más trabajo. A pesar de ello, este aseguró tener una regularidad con las veces que acudía a comisaría. Según su testimonio, afirmaba que, durante algunas épocas del año, podría llegar a ir hasta tres veces al día y que no había semana en la que no asistía una vez como mínimo a su puesto de trabajo.

Hay que tener en cuenta que es un perfil que acude tan solo a petición de su empresa, por lo que es normal que su percepción de la continuidad en el trabajo sea mayor. Ya que ambos intérpretes en plantilla cumplirían un horario de forma regular, lo que hace muy difícil tener una regularidad durante 8 horas 5 veces a la semana. Aun así, Intérprete II habla de que, al estar disponible 24 horas, muchas de las veces recibe llamadas durante altas horas de la madrugada.

Este no es el caso del Intérprete I, quien asegura no tener «un flujo constante de trabajo. Salvo que haya que traducir documentación extensa» (Intérprete I, pregunta 6.1.). Sin embargo, afirma que, debido a la convocatoria con la que accedió al puesto de trabajo, cuenta con un complemento distinto al resto de sus compañeros.

Yo tengo un complemento de disponibilidad horaria, que significa que: si por necesidades del servicio tengo que ampliar la jornada ese día, amplío la jornada. Luego se me compensa en horas. Pero, una vez acabo mi jornada normal, ya me voy a casa, en teoría, no tengo que volver, pero bueno, todo depende un poco de la situación (Intérprete I, pregunta 6).

Además, menciona la repercusión que tienen ciertas situaciones humanitarias en los países vecinos con respecto a la carga de trabajo que pueda tener como intérprete en lo referente al asilo político. Lo que demuestra en qué espacio geopolítico se encuentra Canarias con respecto al resto de España y afianza la idea de un posible refuerzo lingüístico para hacer frente a esta realidad en la que vive el archipiélago.

Al menos, en lo referente al asilo, por lo menos ahora, determinadas crisis en determinados países hacen que haya una afluencia mayor de, por ejemplo, solicitantes de asilo. Sobre todo, en África. Ya que nosotros trabajamos, en la mayoría de los casos, con hablantes de la lengua inglesa que no son británicos. Casi siempre son: ciudadanos africanos (Intérprete I, pregunta 6)

6.1.).

Por su parte, Intérprete III, como consecuencia del desconocimiento con respecto a su labor y a su perfil profesional, se encontró con que su horario se convertiría en un servicio de atención lingüística 24 horas. En su testimonio cuenta el desconocimiento total por parte de sus compañeros de trabajo con respecto a sus labores en la policía. Tanto fue así que, al llegar a la dirección designada para comenzar, no existía nadie que supiese sobre este «nuevo» compañero que iba a llegar a la plantilla.

Se supone que, en tu el primer día de trabajo, te incorporas, te van a dar una oficina, te van a decir lo que tienes que trabajar y yo llegué allí y nadie sabía nada de mí ni a dónde tenía que ir. Entonces yo empecé a dar tumbos por todas las oficinas, hasta que me mandaron con la persona que trata con el personal externo, que no es militar, sino civil (Intérprete III, pregunta 6).

Lo que resalta aún más el poco reconocimiento profesional que se le tiene a este perfil profesional como traductor e intérprete. De hecho, Intérprete III asegura que una vez llegó a donde se encontraba el personal encargado de gestionar sus labores. Todo quedó en un acuerdo donde el intérprete quedaría a disposición 24 horas de la administración, sin un rango de actuación delimitado, ni un horario claro, ni unas labores específicas, ni tan si quiera días libres ni horario de descanso para el profesional, a pesar de existir un contrato de por medio donde quedaban recogidas todas esas directrices.

Mi contrato decía que yo trabajaba de 8 a 15:00 de la tarde, en un punto en concreto. O sea, reducido a unos límites y, al final, trabajaba para unos límites de 80-60 kilómetros a la redonda. Me utilizaban como si dijéramos, para toda la Comunidad Autónoma. Entonces, bueno, quedó así. Yo insistía, insistía e insistía y, al principio, iba todos los días a mi puesto de trabajo y me dijeron: no te preocupes, que tu número de teléfono está, tu correo electrónico está, en cuanto te necesiten, te llamarán (Intérprete III, pregunta 6).

### **Impacto psicológico y principales desafíos del intérprete policial**

Lo comentado en el anterior párrafo nos lleva a hablar de los principales retos a los que se enfrentan diariamente los intérpretes policiales en Gran Canaria, aparte de ver cuál es el impacto emocional en ellos.

En este sentido, tanto Intérprete I como II destacan que el estado emocional con el que pueden acudir los usuarios ya sea en calidad de detenidos, víctimas o denunciantes puede repercutir luego en que haya mayor o menor problema en la comunicación. Ya que, como asegura Intérprete I (pregunta 7), las asistencias o intervenciones en las que intervienen los intérpretes policiales «son situaciones que son de mucho estrés para la persona porque está detenido o denunciando». Ello conlleva habilidades transversales con las que debe contar un intérprete que trabaja en estos contextos, como el control del

registro y la formalidad, y capacidad de mediación lingüística para saber cómo emitir el mensaje dependiendo del receptor y el contexto.

A lo mejor estás en un barco, porque son polizones y tienes un poco que identificar en que situaciones estas y como tienes que dirigirte y el registro, etc. Pero bueno eso como todo también lo vas aprendiendo. Vas aprendiendo un poco a cómo lidiar con esas historias (Intérprete I, pregunta 7).

Lo más que me puede preocupar es el nerviosismo de las personas, tanto si es detenido como si es víctima. Por lo que te comenté antes, porque no está en sus planes pasar por comisaria (Intérprete II, pregunta 7).

Intérprete II aseguró no tener problemas con el uso de la terminología, debido a su condición como bilingüe; a pesar de ello, sí que pudimos corroborar gracias a su testimonio la inmediatez que requiere el trabajo y, por tanto, la dificultad añadida que ello requiere en cuanto a la terminología. Por otra parte, tanto Intérprete I como III destacaron esto como uno de los principales desafíos con los que tiene que lidiar el intérprete policial. Ello se debe a la gran amplitud de situaciones y casos en los que se ven involucrados los profesionales, además del poco tiempo que tienen los mismos para prepararse, debido a la inmediatez que requiere el trabajo. Aunque nos consta que ambos aseguran que es un problema que se solventa con el tiempo, debido a las numerosas veces con las que tienen que enfrentar al mismo contexto comunicativo.

En cuanto a terminología la dificultad, que la hubo, fue sobre todo al principio, porque evidentemente ya cuando empiezas a trabajar dentro de un ámbito determinado ya empiezas a controlar los términos que necesitas para defenderte en una zona determinada. Siempre tienes que consultar cosas. Yo no me conozco el código penal entero, siempre tienes que consultar cosas para estar seguro (Intérprete I, pregunta 7).

Date cuenta de que a mí me llaman y yo no sé a lo que voy hasta que llego. A mí no me dicen por teléfono mira tienes que ir a esto, o tienes que ir a lo otro. (Intérprete II, pregunta 7).

Al final, con el tiempo, te vas acostumbrando, pero es la parte que más reto suponía. Cuando te llaman, esto no es una interpretación de conferencias que te dan un tiempo y tú sabes que vas a interpretar y te puedes preparar. Aquí, cuando te suena el teléfono, tienes una inmediatez bastante alta. Entonces, no te da tiempo a prepararte. La información es normalmente confidencial, con lo que no te dan información previa de lo que te vas a encontrar allí, con lo que tampoco te puedes preparar (Intérprete III, pregunta 7).

Intérprete I apunta que otra dificultad de carácter lingüístico son los diferentes acentos a los que se tiene que enfrentar al trabajar con el inglés como lengua franca. Ello conlleva un amplio control de la lengua de trabajo, a lo que se suman dificultades como las que nombramos anteriormente. Según Intérprete I (pregunta 7), los intérpretes han de

ser lo suficientemente profesional para saber cuándo no serían capaces de llevar a cabo la comunicación para salvaguardar la calidad del servicio, algo que, como asegura, ya le ha sucedido.

Luego, en cuanto a dificultades en cuanto a los acentos, por ejemplo, como te decía antes, que casi siempre son ciudadanos ni de Gran Bretaña ni Estados Unidos. Sobre todo, con África hay ciertas dificultades. Porque todos estos países anglófonos tienen el inglés como idioma oficial y luego tienen sus dialectos y tal. ¿Qué pasa? Que el nivel formativo o educativo de la persona normalmente condiciona si el acento es más o menos inteligible.

O como afirma Intérprete III en su testimonio, a ello se le añadía el nivel de inglés con el que contaban los usuarios a los que tenía que prestar sus servicios. Pues el desconocimiento de la profesión crea la falsa creencia de que, al trabajar con el inglés como lengua franca, los intérpretes serán capaces de comunicarse con cualquier usuario. Algo muy lejos de la realidad y que pone en duda los derechos que tienen los ciudadanos no hispanohablantes a recibir atención lingüística durante los procedimientos policiales.

Alguna vez me ha tocado hacer de intérprete muchas veces al inglés como lengua franca, pero la persona por ejemplo era de origen ruso, y entonces, bueno, llaman al intérprete, pero a ver, la persona que tengo delante es rusa, ¿tú le has preguntado si habla inglés hasta el punto de entender sus derechos? ¿de poder enfrentarse a una conversación de este nivel? Y bueno pues del agente decirme: pues díselo de otra manera, díselo más despacio, díselo más claro. (Intérprete III, pregunta 7.2.)

Realidad que se puede apreciar en una falta de personal con lenguas menos habladas a comparación del inglés, y en una mayor presencia de soluciones poco profesionales para atender a todos esos usuarios que no cuentan con el inglés como lengua materna pero que están muy presentes en el día a día del contexto canario.

No, cuando yo estaba, por lo menos, solamente la única combinación lingüística que estaba fija era combinación de inglés-alemán, y luego si tenían que tirar de árabe, de francés, etc. Normalmente recurrían a las listas de los juzgados o a intérpretes que ya habían colaborado con ellos y se les pagaba aparte. Y se les pagaba como a un intérprete de verdad, aunque a veces no eran ni tan siquiera intérpretes de profesión (Intérprete III, pregunta 7.3.).

Por último, fuera del plano lingüístico, encontramos otros desafíos no tan presentes durante el proceso de documentación. Según Intérprete III, los medios disponibles para trabajar de forma profesional en las dependencias policiales son también un desafío que enfrentan aquellos que trabajan para las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado. Aunque deducimos que esto no es aplicable a todos los cuerpos policiales, dependencias y comunidades autónomas, vemos importante comentar esta realidad que se vive en Gran

Canaria, que no queda muy constatada en las consideraciones teóricas. Pues como consecuencia de la falta de conocimiento sobre el funcionamiento de la profesión, tenemos resultados como el siguiente:

Pero es verdad que no había medios y no hay medios. Los medios eran yo con mi ordenador de allá para acá haciendo mis traducciones o con mi teléfono personal asistiendo a llamadas a cualquier hora en cualquier momento. Con lo que los medios faltan, esa es la primera carencia (Intérprete III, pregunta 7).

Toda esta serie de desafíos repercute de alguna manera en el estado emocional del intérprete, pues cada uno solventa los retos dependiendo de las herramientas que tengan a su alcance. Muy claro se puede ver en el testimonio de Intérprete II (pregunta 7) que asegura estar en «cuerpo y alma» durante el transcurso de sus intervenciones, pero que necesita desconectar una vez sale del trabajo, para que ello no cause mayores problemas en su salud mental.

Yo empatizo sin pasar una línea, porque si es verdad que no me lo puedo llevar. No puedo yo interiorizar todo eso como un problema, porque, si no, yo entraría en un problema.

Por su parte, Intérprete I habla de encontrarse con situaciones a las que no está acostumbrado, pero que se van superando a medida que va entrando en contacto con el trabajo:

Hombre, al principio te ves en ciertas escenas en las que no has estado nunca, quiero decir, subir a un barco con polizones y a lo mejor hay uno que ya ha fallecido o que llega en condiciones muy malas y son historias a las que no estás acostumbrado, o por lo menos que yo no había visto anteriormente. Hoy en día la verdad que ya casi de todo. No te voy a decir que lo normalizas, pero que ya lo has visto, ya has estado y ya sabes más o menos de que va el tema (Intérprete I, pregunta 7.1.)

Además, este mismo intérprete (pregunta 7.2.) habla de que no solo es importante cuidar el plano lingüístico, sino que el emocional juega también un papel muy importante. No solo por el de uno mismo, sino también por el de la persona que está participando en la comunicación. Lo que requiere de mucha profesionalidad y de un buen control de las emociones en momentos donde se trabaja bajo estrés. Intérprete III también aporta lo siguiente:

Luego, ya cuando empecé a ver el trabajo que era, pues hay una parte emocional que te la llevas contigo, depende del caso que sea [...] O sea, lo piensas y aunque te intentes crear una capa, siempre está ahí y hay muchos casos que siempre recuerdas, de a todos los niveles. De que te conmueven, y otros que te asustan un poco más o que te parecen un poco más escandalosos. Pero si, siempre hay cosas (Intérprete III, pregunta 8.2).

A todo ello, queremos sumarle las condiciones poco profesionales con las que tenía que lidiar Intérprete III durante los años que estuvo ejerciendo la profesión. Como cuenta

en su testimonio, esto tuvo un impacto negativo en su salud mental y en el desarrollo de su vida personal, debido a la mala gestión que existe con respecto a estos puestos de trabajo. Además, a pesar de que Intérprete II no lo haya mencionado, consideramos que este tipo de condiciones existen como solución a una falta de personal que la administración no quiere asumir por motivos que desconocemos.

Lo llevaba mal al principio. El primer año, sobre todo, hasta que me acostumbré. Porque siempre iba con el móvil en la mano pendiente de que entrara una llamada. Era un poco raro saber de qué podría estar haciendo un poco mi vida, pero siempre a expensas de un teléfono. Entonces vivía un poco obsesionado. Ya luego poco a poco me fui acostumbrando al ritmo de trabajo, de que bueno, estoy desconectado, pero conectado y ya no estoy tan pendiente del teléfono. (Intérprete III, pregunta 6.1.).

En definitiva, consideramos que este tipo de condiciones y la remuneración que se percibe hace que verdaderos profesionales se alejen de este tipo de puesto de trabajo. Lo que incrementa el uso de soluciones temporales a los que no se les exige un control de calidad, ni profesionalidad, ni tan siquiera un código ético y profesional. A su vez, podría repercutir de forma negativa en el estado de salud, mental y físico, de personas que acuden a este puesto de trabajo, pero que no estén verdaderamente preparados para ello.

No eres ni tan si quiera funcionario; eres un personal técnico superior. Esa es la consideración que te dan, o sea que en la escala estás como en un grupo C. No eres un grupo B que sería con una diplomatura, ni eres un grupo A que es una licenciatura, eres como un técnico superior (Intérprete III, pregunta 4).

#### *3.2.1.4. Bloque IV: percepción personal de los intérpretes sobre los requerimientos para ejercer la profesión*

Durante el transcurso de este bloque expondremos las habilidades y competencias que consideran los profesionales en activo que hay que tener para poder ejercer la profesión como intérprete en este tipo de contextos. Además, también llegaremos al final de la entrevista, por lo que hablaremos sobre la visibilidad actual del intérprete policial y sobre datos adicionales que añadió cada uno de ellos por voluntad propia con respecto al tema.

Por su parte, Intérprete I considera que lo más importante que debe poseer un intérprete en la policía es el interés para documentarse sobre información actual relacionada con su puesto de trabajo. Habla, además, de su experiencia personal como traductor jurado, que ayuda en cierta manera a cubrir esa carencia terminológica y documental al estar en constante contacto con información de este tipo.

Yo, por ejemplo, estoy siempre pendiente de las noticias sobre asilo, quiero decir, legislación, Gran Bretaña, Estados Unidos, ¿Qué pasa con el tema de la inmigración? Aspectos económicos, etc. El hecho de ser traductor jurado también me ayuda a estar en contacto siempre con textos del tipo legal, económicos y jurídicos (Intérprete I, pregunta 8).

En el caso de Intérprete II, destaca estar en posesión de alguna carrera universitaria relacionada con los idiomas y que, además, se pueda demostrar el nivel de esas lenguas de trabajo a través de certificaciones y exámenes oficiales. Añade este punto de vista desde el plano lingüístico por la peligrosidad que corren todos los implicados en la comunicación, si la persona que se encarga de transmitir el mensaje en ambos idiomas comete un error por falta de fluidez en sus idiomas.

Una cosa es hablar y chapurrear y salvarte un día y otra cosa es dedicarte profesionalmente a ello. ¿Por qué? Porque cualquier error que cometes en una traducción, tanto del español como del idioma extranjero, como viceversa, repercute negativamente, sobre todas las partes (Intérprete II, pregunta 8).

Intérprete I y III son aún más específicos con esto, pues ambos consideran que para ejercer de forma profesional no es solo suficiente con contar con los conocimientos lingüísticos sobre las lenguas de trabajo, sino que, además, hay que contar con el grado de Traducción e Interpretación para poder prestar especial atención a otros aspectos como los siguientes:

Lo primero yo creo que es ser profesional. Ser profesional implica tener conocimientos de lo que estás haciendo y yo creo que un profesional tiene que ser una persona que esté formada en el ámbito, que esté especializada en el ámbito de la traducción e interpretación. Que sepa lo que está haciendo y que sepa cómo transmitir el mensaje (Intérprete III, pregunta 8).

Creo que es más importante el aspecto lingüístico, quiero decir: lo ideal es que tengas una licenciatura en traducción e interpretación para saber un poco lo que estás haciendo, como lo estás haciendo, cómo quieres hacerlo o cómo debes hacerlo o qué has hecho mal o cómo no debes hacerlo (Intérprete I, pregunta 9).

La imparcialidad también fue un requisito indispensable para dos de los entrevistados. Intérprete II e Intérprete III hablaron de ser neutros, a pesar del contexto en el que se encuentren. Durante intervenciones de este tipo, es muy fácil dejarse llevar por las emociones y sentimientos, ya que los implicados son, en su mayoría, personas desfavorecidas que acuden en busca de soluciones a las comisarías. Sin embargo, como afirma Intérprete II, los intérpretes profesionales deben ceñirse a hacer su trabajo y no posicionarse de ninguna de las partes para no interferir en los resultados finales y la toma de decisiones.



Yo me creo tanto lo que me dice la víctima como cuando hay un caso de víctimas y detenidos que primero asistes a unos y luego a otros, por separado; yo me creo tanto una versión, como la otra. Me la creo en el sentido: yo no soy quién para saber si me estás mintiendo o no porque ese no es mi trabajo. Mi trabajo es traducir lo que me dice una parte y la otra. Yo no soy quien investiga (Intérprete II, pregunta 8.1.).

Tienes que ser muy neutro. Nunca te puedes posicionar de la parte de la víctima y puede que como formule las preguntas un agente no te gusten demasiado, pero está haciendo su labor, su trabajo y tú, ante todo, tienes que ser imparcial y neutral y no puedes meterte, ni tampoco posicionarte de ninguna manera (Intérprete III, pregunta 8.1.).

Ninguno de los intérpretes considera necesaria la especialización en el ámbito judicial, jurídico o policial para poder ejercer como intérprete en esta área de especialización. Sin embargo, tanto Intérprete I como II hacen referencia al conocimiento de procedimientos internos para poder facilitar la labor de los agentes y actuar de una manera más profesional. De hecho, aunque no nombren la necesidad de formarse al respecto, sí que aluden al aprendizaje autodidáctico a través de compañeros y el interés individual.

No tienes que ser un experto o haber estudiado derecho, pero sí tienes que estar al tanto, o conocer por lo menos en que consiste el procedimiento, el porqué y eso. Al ver uno tras otro y tras otro, y estar en contactos con compañeros, entonces, evidentemente, preguntando, ya conoces (Intérprete I, pregunta 9).

Hay que aprenderse cierto vocabulario policial, judicial, expresiones, el tema del derecho. Eso sí que hay que aprendérselo, hay que ser profesional. El alfabeto civil, pues todas esas cosas, nadie te obliga, pero tienes que hacerlo. No es lo mismo decir: A de amarillo que A de alfa. O Bravo que Barcelona. Nadie te lo exige, pero facilitas mucho el trabajo si lo sabes (Intérprete II, pregunta 9).

Finalmente, Intérprete III destaca la falta de formación específica para traductores e intérpretes dentro de los cuerpos policiales. En su experiencia, habla de luchar por sus derechos para poder acceder a cursos relacionados con su trabajo, que, en un principio, solo se ofertaban para personal militar. Con el tiempo, también se les dio acceso a traductores e intérpretes en plantilla a diferentes cursos de formación; sin embargo, destaca la falta de formación relacionada con la profesión y cómo se desarrolla dentro del contexto policial. Pues la oferta actual se centra en la adquisición de idiomas, mas no en cursos de formación para la gestión emocional, o relacionados con la traducción y la interpretación.

Porque, bueno, al principio era bueno: ustedes son los intérpretes, les damos acceso a idiomas. No perdone, pero a lo mejor necesito saber también cómo se trabaja la plataforma «X» que

trabaja la policía o la autoridad policial con la que trabajo, porque si no, no me entero. Y a lo mejor estoy transcribiendo cosas o estoy trabajando con la propia plataforma de uso, ¿no? (Intérprete III, pregunta 9).

### **La visibilidad del intérprete policial**

Para concluir con las entrevistas, vimos necesario preguntarle a los implicados cuál era su opinión al respecto sobre la visibilidad que recibían los intérpretes que trabajaban para la policía. Pues como hablamos al principio, aún es difusa la información que existe al respecto.

En este caso, tanto Intérprete I como II mencionan que hoy en día tanto agente como usuarios conocen la forma de trabajar de los intérpretes. En el caso de Intérprete I, habla de que las brigadas están suficientemente acostumbradas a tratar con intérpretes, aunque también existen otras menos acostumbradas en las que el profesional sí que tiene que aclarar el funcionamiento del intercambio comunicativo para llevar a cabo con éxito la intervención.

Puedo decir que la mayoría, sobre todo, en determinadas brigadas, están acostumbrados, acostumbradísimos a trabajar con intérpretes. Si que saben un poco más cuál es nuestra labor, que necesitamos y que circunstancias o qué condiciones se tienen que dar para que nosotros hagamos bien nuestra labor (Intérprete I, pregunta 10).

Por su parte, Intérprete II habla de una buena aceptación por parte de sus compañeros y de que hoy en día los agentes ya tienen formación en idiomas, a diferencia de años atrás. Lo que hace que comprendan mucho mejor lo que está ocurriendo cuando el intérprete interviene. De hecho, Intérprete II menciona que los agentes pueden intervenir incluso cuando está delante.

Yo, para ellos, soy un compañero más. Nunca pensé que me lo fueran a decir. Yo siempre he pensado que soy el traductor, pero yo soy su compañero. Entonces, tengo que decir que me siento muy acogido, me siento querido, respetado y admirado. Entonces, no hay nadie del que yo pueda decir nada. Ni del entorno, ni de los grupos, ni de nadie (Intérprete II, pregunta 10).

Sin embargo, Intérprete III da un punto de vista totalmente distinto a lo que dan los anteriores. De hecho, menciona que ha tenido que «formar», en cierto sentido, poco a poco, a los agentes para que puedan comprender en qué consiste su trabajo, debido al desconocimiento general que existe sobre este perfil profesional. De esa manera, ha conseguido darle un poco de visibilidad a la profesión dentro de su grupo y ahora los agentes conocen mejor la forma de actuar cuando está presente un traductor o intérprete.

Bueno, pues yo creo que ya te lo he dicho antes, que hay un desconocimiento enorme con la labor que realizamos. Yo lo he ido observando en mis años de trabajar con mi cuerpo policial, como le vas formando tú un poco, les vas enseñando tu cuál es tu trabajo, cómo funciona, cómo es y todo sin son personas que está abierta a trabajar contigo y saber de ti (Intérprete III, pregunta 10).

Lo que, en general, nos hace ver que no existe una invisibilidad dentro de los cuerpos policiales en donde el intérprete no existe o no forma parte del trabajo, sino más bien existe una invisibilidad sobre la labor que ejercen los profesionales, cuáles son sus necesidades, limitaciones y virtudes.

Tengo que reconocer que en mi caso reconocían muy rápidamente que para que su trabajo saliera adelante, necesitaban el mío. O sea, yo era el intermediario total. Al final me convertía un poco entre comillas en algunos momentos en protagonista, porque, si no estaba yo, que era un poco la voz de mediación entre ambas partes, no hacíamos nada. No se daba esa comunicación (Intérprete III, pregunta 10.3.).

### **3.2.2. Análisis de las encuestas a los agentes**

Para poder corroborar la presencia de soluciones *ad hoc* de la que hablan algunos intérpretes en nuestro estudio y algunos autores tras nuestra búsqueda documental, pasaremos a los análisis cuantitativos de algunos de los resultados más relevantes de la encuesta preparada para los agentes policiales. En total, se recibieron cincuenta y nueve respuestas de colectivos policiales distintos.

#### *3.2.2.1. Bloque I: datos personales de los encuestados*

A pesar de que el estudio que realizamos sea sobre la actualidad en Gran Canaria, abrimos un desplegable en la encuesta, para que los agentes policiales pudiesen elegir su isla de trabajo y recoger así, de un radio mayor, información que es aplicable a la realidad de las Islas Canarias en su conjunto. A pesar de ello, podemos afirmar que el 64,47% de los encuestados trabajan en Gran Canaria, lo que intensifica mucho más la información aplicable a la isla.

En cuanto al rango de edad, las respuestas estuvieron muy igualadas; sin embargo, el rango de edad que más contestó (44,1% de los encuestados) se encontraba entre los 46 y los 55 años. Y donde sí que hubo una clara aceptación fue por parte de la Guardia Civil, quienes constituyen el 77,6% de las 59 respuestas que recibió la encuesta. Le siguieron la Policía Local Canaria, que representaron el 17,2% de las encuestas y el Cuerpo Nacional de Policía con el 5,2% de las respuestas. Además, el 72,4% de los agentes han dedicado 13 años o más (con ejemplos de 21, 35, y 40 años ejerciendo) al puesto que ejercen en la actualidad o similares. Lo que corrobora que la información prestada la ofrece personal experimentado y que ha vivido también esta última década de cambios y luchas en la interpretación para los servicios públicos.

En lo que a la formación de los agentes respecta, vemos que la rama preferida de la educación son los ciclos de grados medios o superior con el 44,1% de las respuestas. Además, también pudimos constatar que los agentes policiales están formados en idiomas y que, en efecto, el nivel de acreditación más común es el B1 para todos los idiomas. Sin embargo, el idioma más hablado, sin duda, es el inglés, donde al menos el 32,8% de los encuestados lo habla «algo» y que, además, es el idioma más acreditado por los encuestados, donde el 35,76% de las acreditaciones pertenecen al B1 de inglés que le sigue con el B2, que representa el 9,5% de las acreditaciones. El siguiente idioma más acreditado es el alemán, que representa 14,4% de las acreditaciones de idiomas en sus niveles A1, A2, B1 y C1.

Estos resultados exponen la realidad multicultural a la que se enfrentan los agentes, pues la gran mayoría de ellos habla al menos «algo» algún idioma, lo que representa las necesidades del servicio y cómo ello afecta a la formación de los profesionales según su ubicación geográfica. Además, que el inglés y el alemán sean los idiomas más hablados y a su vez acreditados, corrobora también la información expuesta en la introducción de este trabajo, donde mencionábamos a los ciudadanos alemanes y del Reino Unido como los principales promotores del turismo en Canarias.

### *3.2.2.2. Bloque II: características de los usuarios extranjeros que no hablan o comprenden la lengua de instrucción*

Durante el análisis de este bloque analizaremos toda la información referente a los usuarios que acuden a las dependencias policiales y cuáles son las principales necesidades que requiere el servicio a causa de ello.

En primer lugar, el 93,1% de los encuestados (54 respuestas) aseguran que en su lugar de trabajo han atendido o atienden a usuarios que no hablan español. Una cifra que sigue corroborando las necesidades que requiere el servicio en las diferentes islas del archipiélago. A los que el 57,7% de los encuestados asegura atender igual que cuando atiende a una persona local, aunque muy igualado por las personas que se sienten más inseguros o nerviosos que con una persona local, con un 40,4% de las respuestas. Lo que sigue representando las preocupaciones que existen a causa de las diferencias culturales o barreras lingüísticas.

El 34,6% (18 respuestas) de los agentes de policía aseguran que los extranjeros que no hablan español acuden de forma esporádica a su centro de trabajo. Sin embargo,

nos asombra ver que contrastivamente el 32,7% (17) mencione que estos usuarios acuden de forma diaria, lo que muestra una ligera contradicción al ser dos respuestas totalmente opuestas, pero que se diferencian en el resultado por un simple número. Aun así, nos consta que el 21,2% (11) de las personas aseguran recibir también extranjeros que no hablan español de forma semanal en su puesto de trabajo. Lo que eleva significativamente la balanza hacia una regularidad en cuanto a la frecuencia con la que asisten los extranjeros a las dependencias policiales.

Según los agentes, el 98% los usuarios que no dominan el español y que hacen uso de los servicios de los diferentes colectivos policiales son turistas. Un dato que esperábamos recibir, pues, como nos aseguraba Intérprete II (pregunta 5.1.) en su testimonio, debido al gran foco turístico que constituye el archipiélago canario, la mayoría de los casos «son situaciones accidentales. Porque, «tanto los detenidos, como las víctimas están aquí pasando una temporada de vacaciones». Ello explica que el 77% (45 respuestas) de los motivos por los que los turistas acuden a las comisarías es para presentar cualquier tipo de denuncias, a lo que se suma su protagonismo en las detenciones (43,1% de las respuestas). Aunque entendemos que también el segundo grupo de extranjeros más frecuente en las comisarías, que son los extranjeros residentes ya regularizados (el 43,1% de las respuestas), vienen en busca de asesoramiento administrativo, pues representa el tercer motivo principal por el cual acuden a las comisarías, lo que representa el 48,3% de las respuestas con 28 respuestas. A pesar de que estos son datos son habituales en las dependencias policiales canarias, que el segundo (que representa un 50% de las respuestas) de los motivos por los que los extranjeros que no hablen español acuden a las comisarías sea por controles de identidad, nos hace pensar que el grupo de extranjeros residentes no regularizados también representa un colectivo regular, a pesar de no verse reflejado en la recogida de información (19 respuestas).

Un 78% de los encuestados asegura haber experimentado problemas de comunicación con los usuarios extranjeros. Teniendo en cuenta la diversidad de respuestas por columna, decidimos aplicar una media de respuestas, lo que nos resulta en una media de 43 respuestas. Por lo que, según la media de respuestas, estos problemas comunicativos ocurren, porque con cierta (53,49%) y bastante frecuencia (25,58%) los usuarios no hablaban comprensiblemente el idioma; porque con cierta (44,19%) y bastante frecuencia (27,91%) otra persona hablaba por ellos y, por último, porque con cierta (46,51%) y bastante frecuencia (25,58%) no entendían las preguntas que les hacían. Además, algunos agentes añadieron la información adicional, gracias al apartado «otro»,

que consideramos relevante mencionar en este estudio:

a) Guardia Civil en Tenerife: «nosotros tenemos diligencias traducidas en varios idiomas, pero el turista escribe en su idioma y al final a la hora de catalogar y afrontar el hecho denunciado en ese momento no se puede realizar con fluidez»

Como en el análisis anterior, debido a la diversidad de respuestas por columnas, decidimos establecer una media de respuestas común, lo que resulta en 42 respuestas por columna. Por lo tanto, entre las soluciones más usadas entre los agentes policiales para poder enmendar estos problemas encontramos, en primer lugar, el uso de softwares multilingües con mucha (26,19%) y bastante frecuencia (33,33%). De hecho, los agentes que hicieron uso de la casilla «otro» para añadir información adicional, mencionaron *Google Translator* como la herramienta más utilizada. En segundo lugar, encontramos que la comunicación con el usuario a través de algún compañero que se entendiera con este ocurre con cierta (42,86%) y bastante frecuencia (26,19%) en las dependencias policiales. Por el contrario, nos asombra ver cómo el 69% de los encuestados aseguran que pocas veces se resuelven estos problemas a través de un servicio de interpretación telefónica, junto al 54,76% asegura que la presencia de intérpretes ocurre pocas veces entre los procesos comunicativos usuario-agente. Lo que los convierte en los dos métodos menos usados en las comisarías según los encuestados en este estudio.

La combinación del uso de las soluciones *ad hoc* como hacer uso de compañeros que se entiendan con el usuario y la falta de intérpretes tanto de forma telefónica como presencial, expone con claridad los motivos por los que la comunicación en la mayoría de los casos no ocurre con la fluidez esperada entre usuarios y agentes. Pues estos problemas, al ser en su totalidad lingüísticos, se podrían resolver de forma inmediata con la simple presencia de un intérprete profesional. Como los mismos agentes afirman, el segundo motivo más frecuente entre los problemas de comunicación es que los usuarios acuden a las dependencias policiales con alguien que habla por ellos, pero que suponemos, que muy probablemente no sea un profesional, lo que dificulta la comunicación entre ambos, al recurrir a soluciones *ad hoc* que, en su mayoría, carecen de formación o incluso habilidades lingüísticas.

### 3.2.2.3. Bloque III: el intérprete policial

Llama la atención que un 37,3% de los encuestados no haya trabajado nunca con un intérprete profesional, pues, como pudimos ver al principio del análisis, la mayoría de los agentes (68,18%) que no han trabajado con un intérprete llevan ejerciendo más de 13 años su profesión, y resulta impactante el hecho de que en todos sus años de servicio no hayan tenido la oportunidad de trabajar con ningún intérprete. Lo que puede significar una posible normalización de la falta de recursos y que ya se presuponga que para resolver estos problemas de comunicación se puede recurrir a las soluciones *ad hoc* mencionadas anteriormente. Y que existe, sobre todo, una falta de concienciación por parte de la administración para ofrecer asistencia lingüística dentro de este espacio geográfico en específico.

A pesar de ello, 37 (62,7%) encuestados aseguran haber trabajado con un intérprete profesional; sin embargo, la mitad (18) asegura que existe una falta de disponibilidad horaria por parte de los intérpretes. Lo que corrobora lo que ya nos adelantaba Intérprete III en su testimonio con respecto a cómo se cubren las lenguas minoritarias que no fuesen inglés y alemán:

Por ejemplo, en mi caso, cuando no es un idioma que no sea ni inglés ni alemán, suelen tener dificultades. Porque entonces a ver a quién contratan, a ver a quién llaman para hacer esa interpretación en concreto, No suelen ser intérpretes. Porque tiran de las listas de los juzgados en las que hay gente con las combinaciones de idiomas como lo son: el noruego, el sueco, etc. Que no son personas que estén formadas (Intérprete III, pregunta 10.4.)

Además, un significativo 32,3% de los agentes aseguran que los problemas al trabajar con intérpretes ocurren porque el intérprete mantiene conversaciones con el usuario que luego no traduce, seguido por un 29% que asegura que el intérprete toma partido en las intervenciones, que aconseja o asesora. Esto nos hace dudar sobre la profesionalidad de los profesionales que acuden a cubrir las necesidades lingüísticas de las dependencias policiales, pues, según las respuestas en la siguiente pregunta, los intérpretes provenían en un 29,5% del registro de traductores e intérpretes autónomos, a quienes, según lo que nos consta, no se les hace ningún control de calidad o de aptitud.

En definitiva, el 82,1% de los agentes piensa que la presencia de un intérprete profesional les ayudaría en su trabajo durante sus horas de servicio y que, como preferencia, estos acudan de forma presencial. Además, algunos quisieron añadir información adicional a través de la pregunta 24 que refleja, de forma general, algunas de las inquietudes que viven en su día a día:

- a) Policía Local en Gran Canaria: «el ayuntamiento no valora esa necesidad, solo ven a las personas que hablan idiomas como guías turísticas, no valoran otro tipo de necesidad».
- b) Guardia Civil en Lanzarote: «en Lanzarote no existen intérpretes profesionales contratados por el ministerio. Todo se hace a través de autónomos que realizan esta actividad de manera complementaria a sus trabajos, y por la noche es cuando más problemas se tiene para conseguir un intérprete y eso hace que se dilaten los tiempos en la detención».

Además, los agentes también exigen formación en idiomas para afrontar esta falta de provisión de servicios en traducción e interpretación por parte de la administración como una forma desesperada de poner límite a toda esta problemática como podemos ver en el siguiente testimonio de un Guardia Civil en Tenerife:

- c) «Necesitamos recibir clases de idioma en horario laboral y si esto fuera imposible, que se nos dé la oportunidad de asistir a clases gratuitas respetando nuestra turnicidad (ya que trabajamos sin turnicidad regular)»

#### **4. CONCLUSIONES**

Para culminar con el transcurso de este estudio, arrojaremos una serie de conclusiones a las que hemos llegado tras contextualizar el trabajo con las consideraciones teóricas y hacer el análisis de ambas metodologías de estudio.

En primer lugar, es acertado decir que entre los académicos que han aportado visibilidad al papel que ejercen los intérpretes para los servicios públicos, existe una idea común sobre el pobre reconocimiento profesional que tiene esta figura desde hace ya algunas décadas. Aunque es verdad que algunos países han conseguido profesionalizar esta profesión con los que se ha mejorado las condiciones laborales y la visibilidad con la que contaban los intérpretes, se puede ver todavía una gran falta de concienciación con respecto a cuando es necesario contar con un profesional y cuando es válido solventar las necesidades lingüísticas de la administración de la manera más cómoda y rápida posible.

Ello ha perjudicado, en particular, a los principales participantes de la acción comunicativa (en este estudio agentes y usuarios extranjeros) y, cómo no, a las condiciones laborales de los profesionales del ámbito. Pues, como pudimos observar en



el análisis de los resultados, ante una necesidad real como es la provisión de servicios lingüísticos en las comisarías de Gran Canaria, la administración deja en manos de empresas intermediarias o registros regulares de autónomo colaboradores con la justicia, cuyos profesionales no reciben exigencias en cuanto a su formación o capacidades, sino que son considerados aptos según sus habilidades lingüísticas.

El testimonio de los intérpretes en plantilla reveló que estar en posesión de una titulación en traducción o interpretación, o tan si quiera, de un título de estudios superiores, no era un requisito indispensable para acceder a los puestos de trabajo como traductores e intérpretes del Ministerio del Interior. Sin embargo, en la práctica pudimos ver que dos de los tres encuestados contaban con la formación necesaria, posiblemente porque fueron los que mostraron mejor competencia para cubrir el puesto, pero no porque se les haya exigido la formación. Ello deja una gran incógnita sobre el perfil que ejercen en aquellos puestos para lenguas minoritarias que consiguen pasar estas oposiciones a nivel nacional y el cumplimiento voluntario y consciente, que no queda reflejado en ningún estatuto, de un código ético profesional que vele por la calidad del servicio. Pues como afirma Phelan (2001: 28) «*there is a greater potential for miscarriages of justice when untrained, unqualified interpreters are at work*»

De hecho, pudimos observar, según el testimonio de los informantes, que es imperativo por parte de los intérpretes contar con un nivel de profesionalidad elevado debido a la gran exigencia de las tareas que llevan a cabo los profesionales y la gran cantidad de desafíos que conlleva el trabajo en los contextos policiales.

Datos como la poca remuneración, la falta de conocimiento sobre la profesión, las exigencias del servicio, la necesidad de profesionalidad y la precariedad de los puestos, fueron temas que se repitieron en las entrevistas. Lo que es realmente preocupante si tenemos en cuenta los resultados de las encuestas propuestas a los agentes, que mostraron la gran necesidad lingüística que se vive dentro de las comandancias policiales en el archipiélago canario en general y los métodos que se usan para cubrirlas.

Pudimos detectar una frecuente aparición de soluciones *ad hoc* para resolver aquellos problemas que surgían en la comunicación entre usuarios y agentes. Lo que demuestra una vez más la falta de personal profesional que existe a nivel autonómico en general, debido al gran número de incidencias en las preguntas relacionadas con los problemas de comunicación con el extranjero y la manera de resolver los frecuentes malentendidos, debido a la falta de personal cualificado. Además, a pesar de que los agentes demuestran

estar formados en idiomas, queda muy claro que son conscientes de que la presencia de un intérprete, en su preferencia presencial, solventaría estos problemas en la comunicación con una mayor efectividad.

Por otra parte, las limitaciones que encontramos en el presente estudio recaen en la baja participación por parte de los intérpretes, pues ello nos limita en gran manera a generalizar la información que hemos conseguido recaudar a partir de sus testimonios y a corroborar la verdadera actualidad de alguno de los datos. Por este motivo, el análisis cualitativo de los datos también se ve un poco condicionado por el grado de coincidencia en el testimonio de los tres entrevistados, dejando de lado alguna información relevante pero que no aparece por falta de coincidencia y falta de actualización.

Por ello, la encuesta que realizaron los agentes representa mejor la realidad que se vive en Gran Canaria en cuanto a la provisión de servicios de interpretación en la actualidad. El testimonio de los intérpretes sirve para corroborar tanto esta información como la de la previa fase de documentación, así como para exponer en qué situaciones están presentes los profesionales y de qué manera desempeñan su labor en medio de toda problemática que existe en la isla de Gran Canaria en concreto.

Finalmente, para poder hablar mejor sobre las consecuencias que tiene esta falta de profesionales en el ámbito policial, sería interesante abrir una línea de investigación que se encargue de analizar el punto de vista del usuario que acude con frecuencia a las dependencias policiales de la isla. A ser posible, con un punto de vista local, pero que también se pueda extender a la realidad de todo el archipiélago. Ello terminaría de corroborar mucha de la información que exponen tanto agentes como intérpretes sobre lo que ocurre en la interpretación policial en la actualidad.

## 5. BIBLIOGRAFÍA

Abril Martí, M. I. (2006). «La Interpretación en los Servicios Públicos: Caracterización como género, contextualización y modelos de formación. Hacia unas bases para el diseño curricular.» Tesis doctoral, Universidad de Granada. Documento de internet consultado el 15 de marzo de 2024 <https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/1075/16235320.pdf>

Agencia Europea de la Guardia de Fronteras y Costas (FRONTEX). 2024. «*Significant rise in irregular border crossings in 2023, highest since 2016*». Documento de internet consultado el 25 de marzo de 2024 en <https://acortar.link/QU2cnr>

Arnal Perea, N. (2021). «La interpretación policial desde la perspectiva de una intérprete-policía». Trabajo de Fin de Grado, Universidad Oberta de Catalunya. Documento de internet consultado el 20 de marzo de 2024 en <https://openaccess.uoc.edu/handle/10609/138387>

Bancroft, Marjory A. (2015). «*Community Interpreting: A profesión rooted in social justice*». Eds. Holly Mikkelson y Renée Jourdenais. *The Routledge Handbook of Interpreting*. 217-235.

- y Rubio-Fitzpatrick, Lourdes. 2011. *The Community Interpreter: A Comprehensive Training Manual*. 5ª edición. Columbia: Cultural and Language Press.

Carratalá Puertas, Irene. (2014). «El intérprete autónomo en el mercado local privado español». Ed. Tolosa Igualada, Miguel. *La interpretación: entre didáctica y profesión: Panorama actual y perspectivas de futuro*. Granada: Comares. 79-92

Čeňková, Ivana. (2015). «*Sight interpreting/translation*». *The Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies*. Ed. Franz Pöchhacker. Routledge. 374-375.

Chen, Wallace. (2015). «*Sight translation*». *The Routledge Handbook of Interpreting*. 144-153.

Collados, Ángela y Fernández Sánchez, Maria (Coords.). 2001. *Manual de interpretación bilateral*. Granada: Comares.

Corsellis, A. 2010. Traducción e interpretación en los servicios públicos: primeros pasos. Granada: Comares. <https://elibro-net.bibproxy.ulpgc.es/es/ereader/ulpgc/170255?page=1>

Cortés Hernández, Mar. (2016). «La interpretación policial: Análisis legal y comparativo». Trabajo de Fin de Grado, Universidad Pontificia Comillas. Documento de internet consultado el 26 de abril de 2024 en <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/15298/TFG000726.pdf?sequence=1>.

De Pedro Ricoy, Raquel. (2009). «Introduction». *Interpreting and Translating in Public Service Settings: Policy, Practice, Pedagogy*. Eds. De Pedro Ricoy, Raquel et al. Manchester: St. Jerome Publishing. 1-7

Del Pozo Triviño, M. 2020. *La interpretación de enlace: de la teoría a la práctica*. Granada: Comares

El-Madkouri Maataoui, A. (2021). «Aspectos traductológicos y lingüísticos de la interpretación en los ámbitos policial y judicial». En: M. Fernández de Casadevante Mayordomo & E. Izquierdo Sánchez-Migallón (Coords.). *Los grandes retos en torno a la traducción y la interpretación en la era actual*. Granada: Comares. 71-84.

Foulquié Rubio, Ana Isabel. 2002. «Interpretación social: la interpretación en la policía en Granada y Málaga». Documento de internet consultado el 13 de junio de 2024 en <https://wpd.ugr.es/~greti/revista-puentes/pub1/10-Foulquie.pdf>

Hale, S. B. 2010. *La interpretación comunitaria: la interpretación en los sectores jurídico, sanitario y social*. Granada: Comares. <https://elibro-net.bibproxy.ulpgc.es/es/ereader/ulpgc/170259?page=2>

- 2015. «Community Interpreting». *The Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies*. Ed. Franz Pöchhacker. Routledge. 65-69.

Lázaro Guittierez, N., & Hadj-Djilani, A. (2021). «Transcripciones, traducciones e interpretaciones en el ámbito policial». En 1ª Edición de E. Vázquez y del Árbol & M. J. Ariza Colmenarejo (Coords.). *Aspectos forenses de la traducción e interpretación: Jurídica, judicial y policial*. A Coruña: Colex.

Leeson, L. (2009). «Preface». *Interpreting and Translating in Public Service Settings: Policy, Practice, Pedagogy*. Eds. De Pedro Ricoy, Raquel et al. Manchester: St. Jerome Publishing. VIII

León-Pinilla, R. (2018). «La presencia de la interpretación en contextos de asilo y refugio: ¿realidad o ficción? Eds. Foulquié Rubio, A. I. et al. *Panorama de la traducción y la interpretación en los servicios públicos españoles: una década de cambios, retos y oportunidades*. Granada: Comares. <https://elibro-net.bibproxy.ulpgc.es/es/ereader/ulpgc/161621?page=74>

Lobo Cabrera, Manuel. 2009. «Canarias y América en el siglo de la conquista». Documento de internet consultado el 29 de marzo de 2024 en [https://accedacris.ulpgc.es/bitstream/10553/2287/2/0234500\\_00000\\_0004.pdf](https://accedacris.ulpgc.es/bitstream/10553/2287/2/0234500_00000_0004.pdf)

Marcos Valero, M. D. (2014). «La interpretación jurídica en España: expectativas desde la profesión». Ed. Tolosa Igualada, Miguel. *La interpretación: entre didáctica y profesión: Panorama actual y perspectivas de futuro*. Granada: Comares. 93-102

Megnet, C. C. (2014). «La Interpretación en los Servicios Públicos: el Cuerpo Nacional de Policía y la Guardia Civil en Gran Canaria». Trabajo de Fin de Máster, Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. Documento de internet consultado el 8 de marzo de 2024 en <https://accedacris.ulpgc.es/handle/10553/66305>

Ortega Herráez, Juan Miguel. 2011. *Interpretar para la justicia*. Granada: Comares

Pérez-Luzardo, J. y Fernández Pérez, M. 2018. «La provisión de la traducción y la interpretación en los servicios públicos de Canarias: retos de un territorio insular». Eds. Foulquié Rubio, A. I. et al. *Panorama de la traducción y la interpretación en los servicios públicos españoles: una década de cambios, retos y oportunidades*. Granada: Comares. <https://elibro-net.bibproxy.ulpgc.es/es/ereader/ulpgc/161621?page=74>

Phelan, M. (2001). *The Interpreter's Resource*. Clevedon: Multilingual Matters.

Pöchhacker, Franz. (2022). *Introducing Interpreting Studies*. 3ª edición. Routledge.

Rebecca Tipton, y Olgierda Furmanek. (2016). *Dialogue Interpreting: A Guide to Interpreting in Public Services and the Community*. Routledge.

Rodríguez Mederos, Aránzazu. (2021). «Impacto de la interpretación en la calidad de la atención sanitaria en las Islas Canarias: la perspectiva del paciente». Trabajo de Fin de Grado, Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. Documento de internet consultado el 9 de marzo de 2024 en <https://accedacris.ulpgc.es/handle/10553/109212>

Rombouts, D. (2011). «*The police interview using videoconferencing with a legal interpreter: a critical view from the perspective of interview techniques*». En Braun, S. & J. L. Taylor (Eds.). *Videoconference and remote interpreting in criminal proceedings*. Guildford: University of Surrey, 137-143.

Sáez, L. J. C. (2013). «Sobre la interpretación para los servicios públicos en los ámbitos judicial y policial en la provincia de Málaga: estudio de caso». Tesis doctoral, Universidad de Málaga. Documentado de internet consultado el 24 de marzo de 2024 en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=120409>

Santana García, Mónica del Carmen. (2021). «La interpretación sanitaria en los hospitales públicos de la isla de Gran Canaria: situación actual y protocolo de actuación». Tesis doctoral, Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. Documento de internet consultado el 28 de abril de 2024 en <https://accedacris.ulpgc.es/handle/10553/106758>.

Vandewalle, Santiago de. 2005. «Colón en Canarias». *Boletín de la Real Academia de la Historia*. Tomo 18, año 1891. Alicante: Biblioteca Virtual de Miguel de Cervantes. Documento de internet consultado el 25 de marzo de 2024 en <https://www.cervantesvirtual.com/nd/ark:/59851/bmc73730>

Wadensjö, C. (1993). «*The Double Role of a Dialogue Interpreter*». Eds. Franz Pöchhacker y Miriam Shlesinger. *The Interpreting Studies Reader*. Londres: Routledge. 354-371.

## 6. ANEXOS

### 6.1. ENTREVISTAS PARAS LOS INTÉRPRETES

<i>INTÉRPRETE I</i>	<i>INTÉRPEETE II</i>	<i>INTÉRPRETE III</i>
<p>1. <b>¿Puede hablarnos un poco de su formación antes de adquirir al puesto de trabajo?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si estudió alguna carrera universitaria, si tiene dominios en idiomas extranjeros por algún motivo en particular...</li> </ul>	<p>1. <b>¿Puede hablarnos un poco de su formación antes de adquirir al puesto de trabajo?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si estudió alguna carrera universitaria, si tiene dominios en idiomas extranjeros por algún motivo en particular...</li> </ul>	<p>1. <b>¿Puede hablarnos un poco de su formación antes de adquirir al puesto de trabajo?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si estudió alguna carrera universitaria, si tiene dominios en idiomas extranjeros por algún motivo en particular...</li> </ul>
<p>2. <b>¿Con que lenguas trabaja y hacía que direcciones?</b></p>	<p>2. <b>¿Con que lenguas trabaja y hacía que direcciones?</b></p> <p>2.1. (El entrevistador aclara segunda parte de la respuesta) cuando trabajas con inglés y alemán trabaja: ¿ellos te hablan en inglés y tú lo transmites en español y después del español al inglés y lo mismo sería también con el alemán? ¿O con el alemán esa parte de transmitirlo al alemán después no lo haces?</p> <p>2.2. Aparte de esos idiomas, ¿tienes más idiomas?</p>	<p>2. <b>¿Con que lenguas trabaja y hacía que direcciones?</b></p> <p>2.1. Aparte de esos idiomas, ¿tienes más idiomas?</p>
<p>3. <b>¿Puede comentar la forma a la que accedió a este puesto de trabajo?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Requisitos académicos</li> <li>• Proceso genérico</li> <li>• Requisitos lingüísticos</li> <li>• Experiencia requerida</li> <li>• Motivación</li> </ul> <p>3.1. <b>¿Tuviste alguna motivación en particular?</b></p>	<p>3. <b>¿Puede comentar la forma a la que accedió a este puesto de trabajo?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Requisitos académicos</li> <li>• Proceso genérico</li> <li>• Requisitos lingüísticos</li> <li>• Experiencia requerida</li> <li>• Motivación</li> </ul> <p>3.1. ¿Te puedo preguntar si te pidieron algún requisito lingüístico, algún nivel de idiomas?</p> <p>3.2 Nos puedes comentar la</p>	<p>3. <b>¿Puede comentar la forma a la que accedió a este puesto de trabajo?</b></p> <p>3.1. ¿te pidieron demostrar algún tipo de experiencia tras la fase de oposición?</p>

	motivación que tuviste al recibir la llamada? ¿Te lo esperabas?	
4. ¿Está actualmente (o cuando ejercía la profesión) <b>trabajando como intérprete en plantilla</b> (personal funcionario a través del ministerio del interior), <b>a través de empresas intermediarias o se le contrata por temporadas a través de empresas intermediarias</b> (como autónomo)?	4. ¿Está actualmente (o cuando ejercía la profesión) <b>trabajando como intérprete en plantilla</b> (personal funcionario a través del ministerio del interior), <b>a través de empresas intermediarias o se le contrata por temporadas a través de empresas intermediarias</b> (como autónomo)?  4.1. Entonces como comentas, actualmente estás en activo a disposición de esa empresa, ¿no?	4. ¿Está <b>actualmente</b> (o cuando ejercía la profesión) <b>trabajando como intérprete en plantilla</b> (personal funcionario a través del ministerio del interior), <b>a través de empresas intermediarias o se le contrata por temporadas a través de empresas intermediarias</b> (como autónomo)?  4.1. ¿Había algún control de calidad con respecto al resultado de las traducciones e interpretaciones?
5. ¿Nos podría <b>comentar cuáles son tus principales labores/tareas dentro del contexto policial y cuánto tiempo lleva ejerciendo la profesión?</b>  • Naturaleza de las intervenciones: denuncias, detenciones, tareas administrativas...	5. ¿Nos podría <b>comentar cuáles son tus principales labores/tareas dentro del contexto policial y cuánto tiempo lleva ejerciendo la profesión?</b>  • Naturaleza de las intervenciones: denuncias, detenciones, tareas administrativas...  5.1. ¿Sabrías decir que es lo más frecuente que te enfrentas en tu día a día, o es muy variado todo?  5.2 En el caso de los juzgados, ¿entrarías tú, o es otro personal el que se encarga?	5. ¿Nos podría <b>comentar cuáles son tus principales labores/tareas dentro del contexto policial y cuánto tiempo lleva ejerciendo la profesión?</b>  • Naturaleza de las intervenciones: denuncias, detenciones, tareas administrativas...
6. ¿Con que frecuencia se requiere de tu presencia en las intervenciones?	6. ¿Con que frecuencia se requiere de tu presencia en las intervenciones?	6. ¿Con que frecuencia se requiere de tu presencia en las intervenciones?

<p>6.1. ¿Sería capaz de identificar una época donde se requiera una mayor carga de trabajo? (temporada de verano, invierno, primavera) y que lenguas son las que más se requieren en cada una de ellas?</p>	<p>6.1. ¿Te puedo preguntar si realizas algún tipo de guardias?</p>	<p><b>6.1.</b> ¿Y cómo te afectaba a ti ese ritmo de vida?</p> <p><b>6.2.</b> En el caso de que estuvieses en casa descansando, y recibes una llamada a las 2 de la mañana, ¿tendrías horario de entrada, pero no de salida?</p> <p><b>6.3.</b> • ¿Serías capaz de identificar una época donde se requiera una mayor carga de trabajo? (temporada de verano, invierno, primavera) y que lenguas son las que más se requieren en cada una de ellas?</p>
<p><b>7. ¿Cuáles son los mayores desafíos que enfrentas al interpretar en situaciones policiales en Gran Canaria?</b></p> <p><b>7.1.</b> En cuanto al tema más emocional, ¿había por tu parte más nerviosismo al principio?</p> <p><b>7.2.</b> El entrevistador hace un inciso sobre la falta de recursos para lidiar con el plano emocional dentro de los planes de estudios de traducción e interpretación.</p>	<p><b>7. ¿Cuáles son los mayores desafíos que enfrentas al interpretar en situaciones policiales en Gran Canaria?</b></p> <p><b>7.1.</b> ¿Y cómo afrontas la terminología variada a la que te tienes que enfrentar? ¿Cómo lo abordas?</p>	<p><b>7. ¿Cuáles son los mayores desafíos que enfrentas al interpretar en situaciones policiales en Gran Canaria?</b></p> <p><b>7.1.</b> ¿El conocimiento como profesional de la presencia de código deontológico de nuestra profesión a pesar de no estar recogido en ninguna parte, incrementaba ese nerviosismo debido al poco tiempo para poder prepararte los temas de las intervenciones?</p> <p><b>7.2.</b> ¿Hubo dificultades con la comprensión por ambas partes para</p>



		<p>comprender tu labor con actitudes como: desconfianza del ciudadano o del agente policial a la hora de dudar sobre tu profesionalidad a causa del desconocimiento de la profesión?</p> <p><b>7.3.</b> ¿Y existían otros compañeros con otras combinaciones lingüísticas como las lenguas escandinavas, árabe o francés?</p>
<p><b>8. ¿Qué habilidades, conocimientos, formación cree que es necesaria para ejercer la profesión como intérprete en contextos policiales?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación judicial previa</li> <li>• Memoria a largo, corto plazo</li> <li>• Control del estrés</li> <li>• Imparcialidad</li> </ul>	<p><b>8. ¿Qué habilidades, conocimientos, formación crees que es necesaria para ejercer la profesión como intérprete en contextos policiales?</b></p> <p><b>8.1.</b> Aparte de eso del nivel de idiomas, ¿crees que haya también alguna otra cosa, como la imparcialidad, el control del estrés o un buen uso de la memoria, que sea necesario, o crees que eso es más bien secundario?</p>	<p><b>8. ¿Qué habilidades, conocimientos, formación crees que es necesaria para ejercer la profesión como intérprete en contextos policiales?</b></p> <p><b>8.1</b> Es decir, ¿estás hablando de un código deontológico profesional, ¿no?</p> <p><b>8.2.</b> ¿Qué tan importante es saber gestionar el tema emocional?</p>
<p><b>9. ¿Cree que es esencial formarse como policía, o en el ámbito judicial para trabajar en estos contextos? Se agradece dar un punto de vista para aportar posibles combinaciones que facilite la labor del intérprete.</b></p>	<p><b>9. ¿Cree que es esencial formarse como policía, o en el ámbito judicial para trabajar en estos contextos? Se agradece dar un punto de vista para aportar posibles combinaciones que facilite la labor del intérprete.</b></p>	<p><b>9. ¿Cree que es esencial formarse como policía, o en el ámbito judicial para trabajar en estos contextos? Se agradece dar un punto de vista para aportar posibles combinaciones que facilite la labor del intérprete.</b></p> <p><b>9.1.</b> ¿Te consta si eso se consiguió, si eso</p>

		perdura en el tiempo o si sigue a día de hoy disponible?
<p><b>10. Por último, ¿cree que el papel del intérprete en estos contextos está suficientemente visibilizado o que todavía existe un gran desconocimiento general sobre la labor que ejercemos?</b></p> <p>10.1 aportación personal por parte del entrevistado.</p>	<p><b>10. Por último, ¿cree que el papel del intérprete en estos contextos está suficientemente visibilizado o que todavía existe un gran desconocimiento general sobre la labor que ejercemos?</b></p> <p><b>10.1.</b> Y por ejemplo te pasa que a lo mejor ves que las personas que acuden a comisaria dicen: ¿Quién es esta persona ¿o no confían mucho en ti? ¿O tienen muy claro a lo que vas?</p>	<p><b>10. Por último, ¿cree que el papel del intérprete en estos contextos está suficientemente visibilizado o que todavía existe un gran desconocimiento general sobre la labor que ejercemos?</b></p> <p><b>10.1.</b> ¿Y existe algún protocolo de actuación?</p> <p><b>10.2.</b> ¿Y eso se reguló, hubo cambios?</p> <p><b>10.3.</b> ¿Qué consecuencias crees que derivan por este desconocimiento?</p> <p><b>10.4</b> Aportación personal por parte del entrevistado</p> <p>10.4.1. ¿entonces no existe algún tipo de filtro claro para identificar si los intérpretes son aptos para este tipo de trabajo?</p>

## 6.2.MODELO DE ENCUESTA

Acceda a la encuesta a través de esta dirección:

<https://forms.gle/X65Ncw1WRYH2SBM46>

# La comunicación con usuarios de lengua extranjera en el ámbito policial de las Islas Canarias.

\* Indica que la pregunta es obligatoria

## Bloque I. Datos personales

1. Seleccione la isla en la que trabaja actualmente: \*

- Gran Canaria
- Fuerteventura
- Lanzarote
- Tenerife
- La Palma
- La Gomera
- El Hierro

2. Seleccione su rango de edad (años): \*

- 18-24
- 25-34
- 35-45
- 46-55
- 56-65
- Más de 66 años

**3. Seleccione la Fuerza o Cuerpo de Seguridad del Estado al que pertenece: \***

- Guardia Civil
- Policía Local
- Cuerpo General de la Policía Canaria
- Cuerpo Nacional de Policía (CNP)

**4. Experiencia (años) en este puesto o similares: \***

- Menos de 2
- 3-5
- 6-7
- 8-9
- 10-12
- 13 o más
- Otro:

**5. Indique el nivel de estudios máximo que posea:**

- Sin estudios oficiales
- Educación Primaria
- Educación Secundaria
- Ciclo de Grado Medio o Superior
- Diplomatura, Licenciatura o Grado Universitario
- Máster, Doctorado

6. Valore su nivel de idiomas marcando en la siguiente tabla la opción correspondiente para cada lengua:

**Nota:** indique en la próxima casilla si posee alguna lengua que no aparezca en esta tabla

	Nada	Algo	Regular	Bien	Muy bien	Nativo/Bilingüe	Otro
Alemán	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Inglés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Francés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Árabe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sueco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Noruego	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Neerlandés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lengua de Signos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otro (indique cuál en la próxima casilla)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Indique aquí si habla alguna otra lengua que no aparezca en la tabla anterior e indique el nivel:

Tu respuesta

**8. Tiene algún certificado oficial que acredite su conocimiento de idiomas?**

- Sí
- No

**9. Nivel de idioma acreditado e indique el/los idioma(s) en la casilla «otro»**

- A1
- A2
- B1
- B2
- C1
- C2
- Otro:

**Bloque II. El usuario extranjero que no habla o comprende la lengua de instrucción**

**10. Indique si en su lugar trabajo se atienden o se han atendido usuarios que no hablan español: \***

- Sí
- No
- No lo sé
- Otro:

**11. ¿Como se siente cuando tienen que atender las necesidades de una persona extranjera? \***

- Más nervioso o inseguro que con una persona local
- Igual que cuando atiendo las de una persona local
- Otro:



**12. Frecuencia aproximada en la que llega un usuario extranjero, que no domina el español, a su área de trabajo:** \*

- Esporádicamente
- Diariamente
- Semanalmente
- Mensualmente
- Anualmente

**12. Describa qué colectivos de usuarios que no dominan el español suelen requerir atención en su área de trabajo:** \*

- Turistas
- Extranjeros residentes no regularizados
- Extranjeros residentes regularizados
- Usuarios sordos/sordomudos
- Otro:

**13. Indique en qué contextos o situaciones los usuarios que no hablan español demandan servicios en su institución:**

- Presentación de denuncias
- Detenciones
- Entrega de objetos encontrados
- Trámites de documentación
- Controles de identidad
- Asistencia a víctimas
- Apoyo en situaciones de emergencia
- Información sobre trámites administrativos
- Otro:

14. Indique si ha experimentado problemas de comunicación con los usuarios extranjeros: \*

- Sí
- No
- No lo sé

15. En caso afirmativo, indique cuales de los siguientes problemas han surgido:

**Nota:** indique en la próxima casilla si ha experimentado otro problema debido a las dificultades en la comunicación que no aparezcan en la siguiente tabla

	Pocas veces	Con cierta frecuencia	Con bastante frecuencia	Con mucha frecuencia
No hablaban comprensiblemente el idioma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
No sabían leer o escribir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
No entendían las preguntas que les hacían	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Había frecuentes malentendidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otra persona hablaba por ellos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gesticulaban, se ponían nerviosos/agresivos o gritaban	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Estaban cohibidos, no se atrevían a hablar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Presentaban lesiones físicas que no les permitía hablar bien

No se encontraban en situación de poder comunicarse (shock, heridas graves...)

Buscaban una implicación personal del funcionario



Otro (indique cuál en la próxima casilla)

**16.** Indique aquí si ha experimentado otro problema debido a las dificultades en la comunicación que no aparezcan en la tabla anterior y la frecuencia:

Tu respuesta

**17.** En los casos que ha habido problemas de comunicación, indique cómo se han resuelto:

**Nota:** indique en la próxima casilla si ha habido otros problemas de comunicación que no aparezcan en la siguiente tabla

	Pocas veces	Con cierta frecuencia	Con bastante frecuencia	Con mucha frecuencia
Por gestos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recurriendo a un compañero que se entienda con el usuario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Recurriendo a alguien externo que se puede comunicar con el usuario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pidiéndole al usuario que traiga a alguien que lo ayude	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pidiéndole al usuario que llame a alguien por teléfono para que haga de intérprete	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Con un software multilingüe (por ejemplo un traductor automático)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contando con la ayuda de voluntarios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contratando a un intérprete	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
servicio de interpretación telefónica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otro (indique cuál en la próxima casilla)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



**18.** Indique aquí si ha utilizado otros recursos para resolver los problemas de comunicación:

Tu respuesta

### Bloque III. El intérprete policial

19. Indique si ha tenido la oportunidad de trabajar con intérpretes profesionales: \*

- Sí
- No
- Otro:

20. Indique si ha experimentado problemas al trabajar con intérpretes profesionales, indique cuáles:

- El intérprete modifica el mensaje
- El intérprete toma partido (aconseja, asesora).
- El intérprete interrumpe a los interlocutores
- El intérprete mantiene conversaciones con el usuario que luego no traduce
- El usuario no emplea su lengua principal y tiene dificultades para comprender y expresarse con el intérprete
- Falta de disponibilidad horaria de los intérpretes
- Desconocimiento del lenguaje y terminología especializada por parte del intérprete
- El servicio de interpretación telefónica (si lo hay) es muy complicado de usar
- No le genera confianza que el intérprete telefónico no se encuentre presente en la conversación
- Se pierde mucho tiempo para conectarse con el intérprete telefónico
- El precio del servicio es elevado
- Otro:

**21.** En el caso de haber tenido la oportunidad, indique a que protocolo de contratación pertenecían los intérpretes:

- Registro de traductores e intérpretes autónomos
- A través de una empresa de traducción o interpretación subcontratada/licitada
- Interpretación telefónica ofrecida por empresa subcontratada/licitada
- Intérprete en plantilla
- No lo sé
- Otro:

**22.** En caso de que no haya tenido la oportunidad de trabajar con un intérprete profesional: ¿Le ayudaría contar con la ayuda de un intérprete en su servicio?

- Sí
- No
- No lo sé
- Otro:

**23.** En caso afirmativo, preferiría:

- Que el intérprete esté presente
- Interpretación telefónica
- No sé
- Otro:

**24.** Si desea añadir algún comentario relacionado con los temas tratados en el cuestionario, puede añadirlo a continuación:

Tu respuesta