

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS LINGÜÍSTICAS



PERFIL DEL INTÉRPRETE DE SERVICIOS PÚBLICOS

MIRIAM ISABEL CUMES DE LA ROSA

**LICENCIATURA EN CIENCIAS LINGÜÍSTICAS CON ESPECIALIDAD EN
TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN**

GUATEMALA, SEPTIEMBRE 2016

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS LINGÜÍSTICAS



PERFIL DEL INTÉRPRETE DE SERVICIOS PÚBLICOS

**Tesis
Presentada por:**

MIRIAM ISABEL CUMES DE LA ROSA

**Al conferírsele el Título de
LICENCIADA EN CIENCIAS LINGÜÍSTICAS CON ESPECIALIDAD EN TRADUCCIÓN
E INTERPRETACIÓN**

GUATEMALA, SEPTIEMBRE 2016

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA



ESCUELA DE CIENCIAS LINGÜÍSTICAS

Rector

Dr. Carlos Guillermo Alvarado Cerezo

Consejo Directivo

DIRECTOR:	Ing. José Humberto Calderón Díaz
SECRETARIA ACADÉMICA:	Dra. Evelyn Carolina Masaya Anleu
REPRESENTANTE DE DOCENTES:	Lic. Christopher Alberto Pérez Soto
REPRESENTANTE DE DOCENTES:	Licda. Blanca Rosa Jiménez Rodas
REPRESENTANTE ESTUDIANTÍL:	Licda. Carla María Archila León
REPRESENTANTE ESTUDIANTÍL:	Téc. José Fernando Bonilla Franco



Escuela de Ciencias
Lingüísticas
SECRETARIA ACADÉMICA

Ref. Sec. Académica
LIC/ECCLL No. 001-2017

Guatemala, 8 de febrero de 2017

TESIS TITULADA:

"PERFIL DEL INTÉRPRETE DE
SERVICIOS PÚBLICOS".

DESARROLLADO POR LA ESTUDIANTE:

MIRIAM ISABEL CUMES DE LA
ROSA

EVALUADO POR LOS PROFESIONALES:

Licda. Johanna Vega Palacios
Licda. Nora Loescner
Lic. Christopher Pérez

Las Autoridades y los examinadoras de la Licenciatura en Ciencias Lingüísticas con Especialidad en Traducción e Interpretación de la Escuela de Ciencias Lingüísticas, hacen constar que ha cumplido con las Normas y Reglamentos de la Escuela No Facultativa de Ciencias Lingüísticas de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Licda. Johanna Vega Palacios
ASESORA/EXAMINADORA

Licda. Nora Loescner
EXAMINADORA

Lic. Christopher Pérez
EXAMINADOR

Dra. Evelyn Musaya
SECRETARIA ACADÉMICA

IMPRÍMASE

Ing. Agr. José Humberto Calderón Díaz
DIRECTOR

c.c. Departamento de Control Académico
JHCD/*Nader

DEDICATORIA

A DIOS: Gracias por permitirme estar con vida, por su infinito amor y sabiduría.

A MI PAPI: Rene Berni Cumes Marroquín, un hombre ejemplar que con su amor y trabajo nos sacó adelante y demostró que nada es imposible en esta vida. Sé que desde el cielo está con una gran sonrisa y dándonos su amor. Te extraño y te amo tanto.

A MI MAMI: Miriam Isabel de la Rosa, a quien le debo todo lo que soy, gracias por tu apoyo incondicional, por ese amor verdadero que me das todos los días. Te amo.

A MIS HERMANAS: Paola, Mishel y Cynthia, quienes han sido un ejemplo a seguir, buenas madres, hijas, amigas y hermanas. Las quiero mucho.

A MI NOVIO: Plinio Figueroa, por su amor incondicional y por motivarme todos los días a dar lo mejor de mí. Te amo mi amor.

A MI FAMILIA: Abuelos, tías, tíos, primos, primas, cuñados y sobrinos quienes siempre me brindaron su apoyo en todo momento.

A MIS AMIGOS:

Mellissa Franco, Kimberly Contreras, Karen Rosales, Karen Salguero y Burtai González, gracias por ese toque de alegría en mi vida y por su valiosa amistad.

AGRADECIMIENTOS:

A Licenciada Johanna Vega Palacios por su asesoría, apoyo y valiosos consejos.

**ESCUELA DE CIENCIAS
LINGÜÍSTICAS:**

Por el conocimiento impartido durante los cinco años de estudio.

ÍNDICE

Contenido	Pág.
RESUMEN.-----	I
INTRODUCCIÓN. -----	II
OBJETIVOS. -----	III
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.-----	IV
PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN. -----	VI
JUSTIFICACIÓN.-----	VII
MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.-----	IX

CAPÍTULO I

1 Interpretación de servicios públicos. -----	1
1.1 Historia de la interpretación de servicios públicos. -----	1
1.1.1 ¿Cuándo surge esta modalidad?-----	1
1.1.1.1 Canadá.-----	3
1.1.1.2 Estados Unidos de América. -----	4
1.1.1.3 Reino Unido.-----	6
1.2 Definición de la interpretación de servicios públicos. -----	8
1.2.1 ¿Qué es la interpretación de servicios públicos? -----	8
1.2.2 ¿Interpretación comunitaria o interpretación de servicios públicos? -----	9

CAPÍTULO II

2 Papel del intérprete de servicios públicos. -----	11
2.1 ¿Es el intérprete de servicios públicos un mediador cultural? -----	13
2.2 Áreas de interpretación de servicios públicos.-----	14
2.2.1 Servicios médicos.-----	14
2.2.2 Servicios legales. -----	16

2.2.3	Servicios sociales.	17
2.2.4	Protocolo y normas establecidas en la interpretación de servicios públicos.	18

CAPÍTULO III

3	Habilidades y competencias del intérprete de servicios públicos	21
3.1	Generales	21
3.1.1	Buena apariencia	21
3.1.2	Confidencialidad.	22
3.1.3	Dominio de la lengua materna e idioma meta.	22
3.1.4	Exactitud y fidelidad.	23
3.1.5	Integridad.	23
3.1.6	Liderazgo.	24
3.1.7	Puntualidad.	24
3.1.8	Trabajo en equipo.	25
3.2	Específicas.	25
3.2.1	Capacidad de controlar y afrontar un posible impacto psicológico relacionado con su desempeño profesional.	26
3.2.2	Capacidad de trabajar con temas que pueden presentar situaciones emocionales difíciles.	27
3.2.3	Conocimiento histórico, social y cultural de los interlocutores.	28
3.2.4	Conocimiento general del sistema judicial, médico y social.	29
3.2.5	Conocimiento sobre la historia, desarrollo actual, procedimientos y prácticas de instituciones públicas que brindan servicios de interpretación a sus clientes.	31
3.2.6	Demostración de conocimiento y habilidades en: servicio médico, legal y social.	31
3.2.7	Formación psicológica básica respecto a conceptos centrales.	33
3.2.8	Habilidades de interpretación.	34
3.2.9	Habilidades interpersonales.	34

CAPÍTULO IV

4	Acreditaciones académicas para ser un intérprete de servicios públicos.	36
4.1	Importancia y beneficios de la formación académica.	36

4.2	Acreditaciones Académicas en Canadá.-----	37
a)	<i>Community Interpreter Language and Interpreting Skills Assessment Tool</i> (Lenguaje del Intérprete Comunitario y la Herramienta para la Evaluación de Habilidades de Interpretación)-----	38
b)	<i>Interpreter Language and Skills Assessment Tool</i> (Lenguaje del Intérprete y la Herramienta para la Evaluación de Habilidades) -----	39
4.2.1	Instituciones de formación en interpretación de servicios públicos.-----	39
4.2.1.1	Cultural Interpretation Services for our Communities -----	39
4.2.1.2	Certificate Interpreters & Translators Group (Intérpretes Certificados y Grupos de Traducción). -----	40
4.2.1.3	Universidad de Seneca. -----	41
4.3	Acreditaciones Académicas en Estados Unidos de América. -----	41
4.3.1	Instituciones de formación en interpretación de servicios públicos.-----	42
4.3.1.1	The Community Interpreter-International Edition (El Intérprete Comunitario: Edición Internacional). -----	42
4.3.1.2	Universidad de Boston. -----	43
4.3.1.3	Area Health Education Center (Centro de Educación en el Área de Salud).-----	43
4.4	Acreditaciones Académicas en el Reino Unido. -----	44
4.4.1	<i>Diploma in Public Service Interpreting.</i> -----	45
4.4.2	<i>Certificate Bilingual Skills</i> (Certificado de Habilidades Bilingües). -----	45
4.4.3	Certificado en Interpretación Comunitaria-----	46
	CONCLUSIONES. -----	47
	RECOMENDACIONES. -----	49
	ANEXO -----	50
	REFERENCIAS. -----	53

RESUMEN.

Este trabajo de investigación sobre *el perfil del intérprete de servicios públicos* es un aporte y una base alentadora para aquellos intérpretes que desean especializarse en este ámbito profesional.

Proporcionará información que los guiará en un camino lleno de historia y conocimientos importantes sobre los inicios de esta práctica. Además, hará referencia a que hoy en día países como Reino Unido, Canadá y Estados Unidos han realizado cambios significativos para que la interpretación de servicios públicos sea reconocida internacionalmente. Por ejemplo: la creación y fundación de organizaciones, programas en línea o presenciales, diplomados y certificaciones, sobre la interpretación de servicios públicos. Estas acreditaciones académicas han generado que los intérpretes de servicios públicos generen una comunicación eficaz entre los proveedores de servicios públicos y los inmigrantes, los cuales se topan con barreras lingüísticas al adquirir un servicio legal, médico y social.

Dicho esto el intérprete actúa como un puente que enlaza ideas con fidelidad, exactitud, imparcialidad y gracias a su desempeño profesional se ha mejorado su remuneración económica, se han eliminado las barreras de comunicación y sobretodo se ha incrementado la satisfacción de las partes involucradas.

INTRODUCCIÓN.

El intérprete de servicios públicos tiene la oportunidad de unir culturas, ya que está inmerso en situaciones, casos, problemas de comunicación entre las personas nativas e inmigrantes de un país determinado. Sin embargo, el intérprete tiene que poseer competencias tanto específicas como generales que le ayudarán a sobrellevar cualquier problema que se presente, puesto que presencia casos de personas víctimas de abuso físico y psicológico, maltrato familiar, asesinatos, entre otras.

Además, gracias a su labor como un mediador cultural o intermediario, quien actúa con profesionalismo en todo momento y respeta las normas de interpretación y código de ética, hoy en día muchas personas pueden acceder a los servicios públicos de una manera eficaz, obteniendo las mismas oportunidades laborales, de vivienda, médicas, sociales y legales que una persona nativa. Esta investigación pretende brindar información sobre los inicios de esta práctica y como hoy en día esta modalidad es sumamente importante para la eliminación de barreras lingüísticas.

OBJETIVOS.

OBJETIVO GENERAL.

Brindar información sobre el perfil del intérprete de servicios públicos para que el intérprete amplíe sus conocimientos y competencias en esta área.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

1. Enriquecer el conocimiento sobre sus inicios, aspectos importantes de su evolución y conocer la denominación terminológica en los países de estudio.
2. Prestar información relevante sobre el papel del intérprete de servicios públicos y explicar las áreas más importantes en las que se desenvuelve que son: médica, legal y social.
3. Dar a conocer información sobre las habilidades y competencias tanto generales como específicas que el intérprete de servicios públicos debe poseer.
4. Brindar información relevante sobre las diferentes acreditaciones académicas existentes para ser un intérprete de servicios públicos en los países de estudio: Estados Unidos de América, Canadá y Reino Unido.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

El movimiento y crecimiento continuo de personas que se trasladan de un país a otro trae consigo varios obstáculos comunicativos, culturales y lingüísticos, estas personas que interactúan con las instituciones de un país teniendo acceso a servicios de salud, legales y sociales, se ven forzadas a expresarse sin conseguir una respuesta o comunicación efectiva por el poco o nulo dominio de la lengua oficial, generando vulnerabilidad y muy baja comprensión entre las partes involucradas; es allí donde el intérprete es el interlocutor principal para una comunicación efectiva, eliminando barreras lingüísticas interpretando hacia el idioma meta en tiempo real.

El intérprete de servicios públicos se ha convertido en una pieza fundamental para que los inmigrantes puedan gozar de los mismos derechos comunicativos y expresarse de una manera libre. La necesidad de poseer una transferencia de mensaje fiel y correcto, provocó que en los últimos 20 años una nueva rama de la interpretación tomará auge y se definiera como *Public Service Interpreting* (Interpretación de Servicios Públicos), tomando a la interpretación por sorpresa, forzándola a tener un estatus en la comunidad y un futuro alentador en el campo laboral de los servicios públicos.

El problema que aún se presenta en esta rama de la interpretación según Maria Isabel Marti Abril, es que la interpretación de servicios públicos aún no es reconocida con un término universal, puesto que tiene varios sinónimos como: interpretación comunitaria, social, cultural o de enlace. Esta rama de la interpretación despegó a partir del año 1990 generando uno de los acontecimientos más importantes en el estudio de la interpretación, surgiendo la interpretación de servicios públicos como una profesión que da punto de partida hacia investigaciones académicas y desarrollo de un campo laboral con reconocimiento profesional.

El intérprete de servicios públicos presta sus servicios en el área pública de un país en específico, y existen tres áreas en las que trabaja: salud (hospitales y clínicas), legal (corte y la policía) y por último servicios sociales (migratorio y educativo). Por lo regular estos intérpretes son requeridos para interpretar diferentes casos entre los cuales se puede mencionar: en el área de salud a un paciente, en el área legal, a una persona que se encuentra en juicio o está bajo arresto y por último en el área del gobierno, a un maestro o trabajador social.

Cabe mencionar que el intérprete de servicios públicos debe poseer ciertas acreditaciones académicas como: estudios universitarios en traducción e interpretación, diplomado o certificaciones en interpretación de servicios públicos y al momento de tener estas certificaciones, se recomienda que el intérprete pueda registrarse con las agencias de traducción e interpretación y unirse al grupo de instituciones profesionales de interpretación. Esto le ayudará a incrementar las habilidades requeridas para trabajar en este ámbito. Sin embargo, es necesario un alto nivel de fluidez en ambos idiomas a interpretar, buen oído, habilidades interpersonales, paciencia, trabajo bajo presión, conocimientos del tema a tratar, fortaleza física y emocional. Asimismo, hay varias reglas básicas que no se deben dejar a un lado al momento de interpretar por ejemplo: no se permite la omisión y adición de información, confidencial, se requiere de una interpretación clara, imparcial y profesional y el manejo correcto del código de ética.

Es por eso que esta investigación pretende dar a conocer información relevante sobre el perfil que debe poseer el intérprete de servicios públicos.

PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.

1. ¿Qué es la interpretación de servicios públicos?
2. ¿Cuál es el perfil del intérprete de servicios públicos?
3. ¿Cuáles son las áreas en las que el intérprete de servicios público trabaja?
4. ¿Qué habilidades y competencias generales y específicas se necesitan para ser un intérprete de servicios públicos?
5. ¿Qué tipo de acreditaciones académicas se necesitan para ser un intérprete de servicios públicos?

JUSTIFICACIÓN.

La interpretación de servicios públicos cubre la necesidad de tener una comunicación eficaz entre las instituciones públicas y las personas que no hablan la lengua oficial de determinado país. Por muchos años miembros de familia, amigos, personas o trabajadores que se encontraban en el lugar correcto y momento preciso eran utilizados como intermediarios para eliminar las barreras de comunicación ayudando a comunicar al doctor con el paciente, a un oficial de policía con el detenido, o a un oficial de inmigración con el inmigrante, haciendo lo mejor posible interpretando ya sea asuntos médicos, legales o sociales. Sin embargo, dichas intervenciones generaban errores en la comunicación, omisión de palabras, cambio del mensaje y causaban descontento entre las partes involucradas.

A partir de los años 90 países como: Reino Unido, Canadá y Estados Unidos hicieron esfuerzos para que la interpretación de servicios públicos sea reconocida como una profesión con el mismo peso que posee la interpretación de conferencias, creando certificaciones, carreras universitarias o diplomados. De hecho varias universidades de dichos países ofrecen esas opciones; es por eso que hoy en día la interpretación de servicios públicos ha realizado cambios significativos obligando a las instituciones a cambiar y mejorar el nivel operativo, teniendo un mejor control de personal y contratando a intérpretes certificados en dicha área.

Es por eso que este trabajo de investigación sobre *el perfil del intérprete de servicios públicos*, es necesario realizarlo ya que será un aporte que ayudará a los intérpretes con información sobre la interpretación de servicios públicos, y sobre todo, a tomar como ejemplo la ardua labor que han realizado los países mencionados anteriormente para que sea considerada como una profesión y así en Guatemala se pueda ofrecer en las carreras universitarias cursos para especializarse en esta rama de la interpretación, logrando cambios significativos en la contratación de intérpretes en las distintas instituciones públicas de nuestro país.

Así que a través del trabajo de investigación le proporcionará al intérprete información que le ayudarán a desarrollar mejores habilidades en esta rama de la interpretación.

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.

La elaboración de esta Tesis se apoyará en métodos y técnicas que serán utilizados con el objetivo de resolver dudas, problemas y sobretodo, generar conocimiento.

El método que se utilizará, es la Investigación Cualitativa la cual proporcionará una base orientadora para clarificar las situaciones y los problemas con el fin de crear una investigación concluyente. Además, involucrará técnicas indirectas como la recopilación de fechas y acontecimientos novedosos o técnicas no interactivas, como lo es el planteamiento de ideas basadas en la experiencia de los investigados o estudiados que ayudarán a recopilar y analizar los datos obtenidos. La información que se utilizará se basará en los siguientes países de estudio: Canadá, Estados Unidos de América y el Reino Unido, ya son países impulsores en establecer a la Interpretación de Servicios Públicos como una nueva modalidad con las mismas oportunidades laborales y monetarias que poseen otras ramas de la interpretación. Esta recopilación de información se obtendrá en libros, enciclopedias, fuentes electrónicas, artículos, la internet, entre otros.

CAPÍTULO I.

1 Interpretación de servicios públicos.

El intérprete de servicios públicos se ha convertido en una pieza fundamental para que los inmigrantes puedan gozar de los mismos derechos de comunicación y expresión libre en el sector público que los nativos del lugar. La necesidad de poseer una transferencia de mensaje fiel y correcto provocó que en los últimos 20 años una nueva rama de la interpretación tomara auge y se definiera como *Public Service Interpreting* tomando a la interpretación por sorpresa y forzándola a tener un estatus en la comunidad y un futuro alentador en el campo laboral de los servicios públicos.

1.1 Historia de la interpretación de servicios públicos.

1.1.1 ¿Cuándo surge esta modalidad?

La interpretación como tal es bastante antigua y está presente desde siglos atrás, ya que desde el antiguo testamento se mencionan a los intérpretes. Además, cada vez fue más necesaria e indispensable para lograr convenios y tratados entre países, tomó auge desde la segunda guerra mundial creando nuevas modalidades pero no con las mismas oportunidades o condiciones laborales que otras ramas. Según Roberts, R. (1995, p.8), en las décadas 1940, 1950 y 1960 fueron las que marcaron la historia de la interpretación de conferencias, esta fue la primera rama que logró un estatus de reconocimiento universal, logrando la creación de carreras universitarias, las cuales trajeron consigo una remuneración adecuada, un estatus profesional y condiciones de trabajo adecuadas.

Las décadas 1970 y 1980 fueron cruciales para en este campo laboral, gracias a que la interpretación de conferencias marcó un nuevo inicio, estableció estándares universales y provocó la expansión de dichos cambios hacia otras ramas, como lo son: interpretación de corte y de lenguaje de señas, ambas con gran trayectoria e historia, las cuales hoy en día cuentan con estándares laborales, certificaciones, excelente organización y desarrollo.

Según Roberts, R. (1995, p.7.) “La interpretación comunitaria es el tipo de interpretación más antigua en el mundo”. La cual ha estado desde el primer encuentro entre los diferentes grupos lingüísticos. De acuerdo a Mikkelson, H. (2015, p.217), esta rama primero inició en Australia y Suiza, se expandió por toda Europa y luego hacia Estados Unidos de América y Canadá, más tarde hacia otras naciones. La primera capacitación de intérpretes comunitarios se celebró en Australia en 1970, logrando que personas indígenas e inmigrantes no hablantes del idioma oficial tuvieran la oportunidad de acceder a servicios ya sea educativos, médicos, legales y sociales de una manera eficaz, transmitiendo sus necesidades por medio del intérprete.

Posteriormente en Suiza a mediados de los años de 1970, el gobierno local se dio cuenta que las personas que no hablaban el idioma oficial, tenían la necesidad de comunicarse en las áreas de servicio público, pero como se les dificultaba expresarse correctamente, se cometían demasiados errores en la comunicación y las barreras lingüísticas eran evidentes, como medida efectiva y en búsqueda de una solución inmediata surgió la interpretación de servicios públicos y el gobierno local de Suiza empezó a contratar intérpretes que trasladaran el mensaje hacia el idioma meta en las áreas de servicios médicos, legales, religiosos y educativos.

Es notorio que esta interpretación ha estado presente por muchos años pero había estado a un lado sin que se le diera su verdadero valor. Sin embargo, en el año de 1990 dio un cambio significativo en búsqueda de una mejor remuneración económica y óptimas condiciones laborales, así como un mayor control en la profesionalización de los intérpretes.

Canadá por su creciente interés en la interpretación de servicios públicos, abrió paso en el año de 1995 a la Primera Conferencia Internacional sobre la Interpretación en área Legal, Salud y Servicio Social en Geneva Park en Toronto, Canadá. Esta conferencia marcó un cambio histórico y dio vida a la creación de *Critical Link* (Vínculo Crucial) conocida como *Critical Link International* (Vínculo Crucial Internacional), la organización líder no lucrativa que apoya a la interpretación comunitaria o interpretación de servicios públicos en Canadá, como se da a conocer de manera resumida la historia y evolución de la interpretación de servicios públicos en los países de estudio de esta tesis.

1.1.1.1 Canadá.

Para Roberts, R. (1995, p.7), el primer acontecimiento registrado sobre la interpretación de servicios públicos sucedió en el año de 1534, cuando un explorador francés llamado Jacques Cartier, secuestró a dos iraquíes y los llevó a Francia para que aprendieran francés, de esta manera le ayudarían como intérpretes para realizar tratados con los iraquíes. Más tarde en el siglo XVII, el francés regresó a Canadá para poder establecer puestos de comercio y contrató a dos intérpretes franceses Étienne Brûlé y Jean Nicolet con el fin de actuar como intermediarios ante las tribus indias. Ellos no solo desempeñaron un papel como intérpretes sino como agentes comerciales, diplomáticos y guías.

De esta forma inició la interpretación de servicios públicos en Canadá, una rama de la interpretación que ha persistido a lo largo de los siglos, apoyando la inmigración de personas a ese país, ya sea para realizar transacciones comerciales, obtener mejores oportunidades laborales o formar sus hogares dejando atrás sus propios países. Por cualquiera de esos motivos, los inmigrantes se trasladan a un país con una cultura, idioma y costumbres diferentes, provocando vulnerabilidad en ellos mismos por no conocer o manejar la lengua oficial y creando barreras lingüísticas en la comunicación en las áreas de servicios públicos.

Sin embargo, fue hasta el año de 1990 que en Canadá se desarrollaron estándares y códigos de ética para crear cambios significativos en la profesionalización de la interpretación de servicios públicos. Como lo indica *Health Care Interpretation Network* (Red de Interpretación en Atención Médica) (2007), en el año de 1990 se fundó con el apoyo de organizaciones no lucrativas *National Standards Guide for Community Interpreting Services* (la Guía de Estándares Nacionales para los Servicios de Interpretación Comunitaria), con el fin de desarrollar y promover estrategias para la eliminación de barreras lingüísticas que se presentan en el área de servicios públicos, pensando en los derechos que poseen las personas con poco o nulo manejo de la lengua oficial.

También se creó la organización no lucrativa *Critical Link* en Canadá cuyo fin es promover la cooperación en los diversos campos de la interpretación pública, entre ellos, social, legal y los sectores de salud generando estándares para esta práctica. Hoy en día gracias al apoyo de esta organización y otras existentes, la interpretación de servicios públicos ha ganado reconocimiento siendo una plataforma o ejemplo a tomar para otros países cuya práctica está en desarrollo y que están buscando especializaciones y certificaciones que valoren el trabajo que desempeña el intérprete de servicios públicos para que sea considerado internacionalmente por su profesionalismo.

1.1.1.2 Estados Unidos de América.

En la década de los años 1970, se dieron grandes cambios en Estados Unidos de América, ya que se presenció una gran afluencia de inmigrantes que buscan tener acceso a servicios públicos como servicios de salud, legales, migratorios y sociales, lo que provocó que la interpretación de servicios públicos despegara eliminando las barreras de comunicación entre las partes involucradas.

En el año de 1980 los intérpretes de servicios públicos recibían poco reconocimiento al igual que un pago mínimo, no había incentivos para brindar un mejor servicio ni programas de capacitación o especialización en esta área. Dichos intérpretes no contaban con un buen prestigio como sucedía con otras ramas de la interpretación; de hecho como lo indica Mikkelson, (2005, s.p.) los intérpretes eran empleados de las instituciones públicas que dominaban ambas lenguas y eran los encargados no solo de desempeñar las labores de sus puestos sino también de interpretar en una consulta médica, un arresto o una reunión educativa con los padres de familia; es lo mismo que sucede cuando familiares, amigos o personas bilingües están presentes en situaciones similares y se les solicita interpretar.

Según Wake Forest University, a estos intérpretes se les conoce por el nombre de “Intérpretes ad hoc”, son personas que no están capacitadas en esta profesión, sin embargo, interpretan. Puede ser una persona que interpreta para su propia familia, un trabajador bilingüe que interpreta fuera de sus deberes laborales, una persona que se dice llamar bilingüe y que se ofrece como voluntario para trabajar, o un estudiante con un nivel avanzado de la lengua requerida. Debido a que estas personas no eran intérpretes profesionales o especializados en servicios públicos, se generaba descontento entre las partes involucradas y se hacían evidentes varios errores en el proceso de comunicación.

En el año de 1990 la interpretación médica decidió dar un giro positivo como una solución hacia la seguridad de sus pacientes, ya que como estos servicios eran proporcionados por intérpretes ad hoc no se tenía un control de calidad. Así que en búsqueda de una interpretación precisa y eficiente se desarrollaron certificaciones para intérpretes en esta área.

En el año 2000 las certificaciones en la interpretación de servicios públicos se expandieron hacia los servicios sociales y legales. De igual forma los estándares y códigos de ética en la interpretación médica fueron adoptados y desarrollados por todo Estados Unidos de América,

Hoy en día la interpretación de servicios públicos está respaldada por varias universidades e instituciones que velan por el control de calidad y la formación académica de profesionales en esta área, por ejemplo:

- a) La Universidad de Boston de Estados Unidos de América, ofrece un programa de capacitación para la obtención del certificado en interpretación de servicios públicos.
- b) La Organización *Open College Network* (Red de Universidad Abierta), ubicada en Londres, Reino Unido es una de las encargadas de brindar programas para la obtención del certificado en interpretación de servicios públicos.
- c) La organización *Cross Cultural Communications, LLC* de Estados Unidos de América es conocida internacionalmente por ser una de las agencias líderes en capacitación de intérpretes de servicios públicos.
- d) *Chartered Institute of Linguists* (Instituto Colegiado de Lingüistas), ubicado en el Reino Unido es conocido por establecer normas y proporcionar acreditaciones académicas a nivel nacional, entre otras.

Gracias a las mismas hoy en día los intérpretes pueden tomar cursos o programas de capacitación, ya sea en línea o de forma presencial, para poder especializarse en esta área.

1.1.1.3 Reino Unido.

La interpretación de servicios públicos como una rama de la interpretación establecida en el Reino Unido, nació tras varios años de trabajo realizado por instituciones cuyo único propósito fue crear un marco de trabajo profesional y una denominación universal hacia una práctica que por décadas ha estado presente por causa de la inmigración de personas alrededor del mundo que han decidido dejar su país

natal. Esta rama de la interpretación ha ido evolucionando gracias a la elaboración de estándares a nivel nacional.

Como en los países anteriormente mencionados, esta rama de la interpretación se desempeñaba por personas que no poseían ninguna capacitación ni mucho menos una certificación, simplemente eran personas que se encontraban en el lugar correcto con habilidades que les permitían desenvolverse como intérpretes, habilidades que se concretizaban solo al conocimiento o manejo de los idiomas empleados en una comunicación eficaz en escenarios tales como, doctor y paciente, oficial de policía y detenido, padre de familia y director de la escuela.

Es importante mencionar que es una profesión cuyo papel singular es poder estar presente en casos donde se requieren varias habilidades y destrezas, que pueden ir desde el manejo de la lengua oficial hasta el control y preparación psicológica antes, durante y después de la intervención comunicativa, ya que el intérprete de servicios públicos presencia casos de gran impacto emocional. En el Reino Unido al igual que en otros países, la interpretación de servicios públicos no contaba con prestigio ni remuneración económica.

Sin embargo, hoy en día existen varias universidades e instituciones que ofrecen diplomas o certificaciones para especializarse en la interpretación de servicios públicos, como por ejemplo: el instituto *Chartered Institute of Linguists* que se encuentra en el Reino Unido, en el año de 1994 introdujo el *Diploma in Public Service Interpreting* (Diplomado en Interpretación de Servicios Públicos), para profesionalizar dicha rama de la interpretación. También está *National Register of Public Service Interpreters* (Registro Nacional para Intérpretes de Servicios Públicos), una institución pública e independiente fundada en el año de 1990, la cual regula y certifica la profesión de interpretación de servicios públicos en dicho país. Gracias a los esfuerzos de estas organizaciones, se promueven y se ofrecen estándares apropiados, esta rama de la interpretación ha tomado avances notorios donde las partes involucradas han presenciado estas mejoras.

1.2 Definición de la interpretación de servicios públicos.

Según la guía *The National standards Guide for Community Interpreting Services* (2007), la interpretación de servicios públicos, es una interpretación bidireccional en el curso de la comunicación entre personas hablantes de diferentes idiomas y los proveedores de servicios públicos como: agencias gubernamentales, centros comunitarios e instituciones educativas que sirven como un enlace comunicativo en las áreas ya sea legal, médica y servicios sociales.

Según, Pöchhacker y Shlesinger (2002), fue hasta mediados de los años 1980, que nuevos materiales formativos sobre la interpretación de servicios públicos se introdujeron en diferentes lugares. Uno de ellos, según Shacksma's (1984), es el manual llamado Empleo y Formación de los Intérpretes Comunitarios, el cual dejó un legado en el inicio de esta práctica. Una década después, la interpretación comunitaria fue punto de partida para investigaciones y libros haciendo que poco a poco lograra un lugar importante en el campo de la interpretación.

Otro aporte importante fue la tesis realizada por Wadensjö's (1992) "*Interpreting in Immigration hearings and medical encounters*" (Interpretación en audiencias de inmigración y encuentros médicos), la cual abrió paso a fuentes emergentes con problemas y situaciones que se viven en la interpretación de servicios públicos.

1.2.1 ¿Qué es la interpretación de servicios públicos?

Es importante conocer que la interpretación de servicios públicos, es un área de la interpretación que desde muchos años atrás ha estado presente en varios países alrededor del mundo, iniciando como un servicio voluntario hasta llegar a ser hoy en día una profesión.

Como bien lo indica Corsellis, A. (2007, p.4.), el término “servicios públicos”, se refiere a aquellos servicios que son brindados por el gobierno central o local. Estos incluyen, legal, salud y un rango de servicios sociales. Según, Mikkelson, H. (2005, s.p.) “La interpretación comunitaria permite a las personas que no son hablantes fluidos de la lengua oficial del país comunicarse con los proveedores de servicios públicos con el fin de facilitar un pleno y equitativo acceso a lo legal, salud, educación, gobierno y servicios sociales.”

Ambas descripciones expresan la misma acción que hemos presentado en esta investigación, la interpretación de servicios públicos nace de la necesidad de que personas no hablantes de la lengua oficial puedan gozar de los mismos derechos que poseen los nativos de determinado país.

Según, Bowen, M. (2001, s.p.) el intérprete debe tratar con muchas personas que pueden ser víctimas de una violación o un accidente, estos clientes por lo regular se encuentran asustados, nerviosos, preocupados ya que están en un entorno no conocido bajo circunstancias un poco desfavorables, además muchos de ellos piensan que el intérprete puede ayudarlos o abogar a su favor, sin embargo, esto no es posible ya que los doctores, enfermeras, oficiales de policías, jueces, y trabajadores sociales son los que tienen en sus manos la decisión final de cada caso que se presente, entre otras cosas. Estos escenarios deben estar en control de una buena interpretación, que vaya sea de la mano con todas las habilidades que debe poseer el intérprete de servicios públicos.

1.2.2 ¿Interpretación comunitaria o interpretación de servicios públicos?

Aún existe un poco de confusión terminológica en cuanto al término correcto para referirse a la interpretación de servicios públicos, según D’Hayer (2012, p. 238), en el Reino Unido se utilizan ambos términos “Interpretación Comunitaria” o “Interpretación de Servicios Públicos”. Sin embargo, en dicho país el término “Interpretación

Comunitaria” puede ser percibido por un nivel más bajo de prestigio generando menores expectativas en cuanto a los servicios lingüísticos. En cuanto al término “Interpretación de Servicios Públicos” de acuerdo a Hammond, J (2007, p.1), fue introducido en 1994 en el Reino Unido por el instituto *Chartered Institute of Linguists*, el cual creó un *Diploma in Public Service interpreting* lo cual ha permitido que los intérpretes en ese país puedan gozar de los mismos derechos que poseen las otras ramas de la interpretación y ser reconocidos por su labor tan efectiva y necesaria entre las instituciones y personas inmigrantes.

Ahora bien, partiendo de este punto, el término interpretación de servicios públicos utilizado en el Reino Unido, no es el mismo que se usa en Canadá para referirse a esta práctica. Según Roberts, R. (1995, p.8) en Canadá se le denomina o conoce oficialmente como “Interpretación comunitaria” pero hay otras denominaciones o designaciones poco utilizadas y menos preferidas que incluyen: “Interpretación cultural”, “Interpretación de dialogo” e “Interpretación ad hoc”.

De igual forma sucede en Estados Unidos de América, el término de preferencia es “Interpretación Comunitaria”. Como se puede observar, esta modalidad de la interpretación aún está en búsqueda de tener una identidad terminológica universal, pero esto no ha sido un obstáculo para su profesionalización ya que cabe mencionar que gracias a la participación de organizaciones o instituciones cuyo único deber ha sido velar por la integridad de esta modalidad se han establecido certificaciones y estándares que le permitan al intérprete ser reconocido internacionalmente y contar con condiciones óptimas de trabajo y una buena remuneración económica. Además, es una base alentadora para Guatemala para tomar como ejemplo los cambios significativos que se realizaron en los países anteriormente mencionados.

Esta investigación se centrará en el término utilizado en el Reino Unido, interpretación de servicios públicos, pero para fines de conceptualización, denominación, y definición también se podrá utilizar el término de interpretación comunitaria.

CAPÍTULO II.

2 Papel del intérprete de servicios públicos.

El fin principal del intérprete es transferir un mensaje que se encuentra en determinado idioma e interpretarlo hacia el idioma meta. El papel del intérprete de servicios públicos es primordial en un acto de comunicación bilateral que permite la expresión de los hablantes no fluyentes de la lengua oficial de determinado país para gozar de los mismos derechos que una persona natal, derechos que pueden ir desde servicios sociales, médicos hasta legales.

“Los primeros intérpretes y traductores de servicios públicos, por tanto, se encontraron en una posición poco envidiable de tener que trabajar sin un contexto profesional funcional; además estaban conscientes que, a pesar de que podrían estar realizando su trabajo correctamente, el servicio público a menudo no se estaba prestando efectivamente. Los intérpretes no tenían apoyo o protección ni a nadie a quien acudir”. Corsellis, A. (2007, p.5).

De acuerdo a lo que indica Ann Corsellis autora del *Libro Public Service Interpreting: The First Steps*, al inicio de esta práctica era difícil la tarea del intérprete ya que no contaba con apoyo institucional o gubernativo. Pero, hoy en día el intérprete de servicios públicos juega un papel multidisciplinario, encontrando y brindando soluciones, manteniendo su imparcialidad durante su labor con los proveedores de servicios y los inmigrantes. Sin embargo, como menciona Garcés, V. (2014) la mayoría de veces los proveedores de servicios hacen que los intérpretes realicen otras tareas de las cuales no necesariamente están relacionadas con su profesión de interpretación como: explicar tratamientos médicos, llamar o ponerse en contacto con los familiares del paciente, entre otras.

De igual forma Garcés, V. (2014, s.p.) añade que: “En este contexto, el intérprete de servicios públicos tiene que explicar tradiciones culturales o creencias para poder balancear estas desigualdades como un esfuerzo para realizar una comunicación efectiva. De igual forma a menudo deben servir como un puente de conversaciones sobre aspectos específicos en la vida comunitaria, la distribución de funciones y responsabilidades en la familia, las historias de tragedia, de honor, religión y fe.”

Es allí donde se define el papel del intérprete de servicios públicos, no solamente es una máquina humana que interpreta lo que se dice en la conversación, sino que es una persona que tiene que unir culturas y además, es un participante activo dentro de la conversación, ya que antes de iniciar su trabajo es importante el intérprete debe:

- a)** Presentarse con las partes involucradas.
- b)** Hablar con el cliente creando una conexión positiva y un entorno de confianza.
- c)** Se recomienda que el intérprete explique su papel como intérprete en la sesión y si fuese necesario el papel del servidor público que llevará el caso con el fin de evitar cualquier confusión de roles durante la sesión, esto debe realizarse con el consentimiento del trabajador público.
- d)** Antes de iniciar la sesión es importante que el intérprete solicite a las partes involucradas lo siguiente: que mantengan un ritmo adecuado durante la conversación, utilicen oraciones cortas y aclaren algún término o duda si fuese necesario, con el fin de obtener una interpretación fiel y eficiente.

Dicho esto, su papel tiene que estar estrictamente apegado al nivel profesional y formación académica, por ejemplo: el buen uso del código de ética y normas establecidas en la interpretación, las cuales se darán a conocer en los capítulos siguientes.

2.1 ¿Es el intérprete de servicios públicos un mediador cultural?

Dependiendo del país o proveedor de servicio, el intérprete está destinado o puede elegir entre simplemente interpretar ya sea usando la “interpretación de una vía” o el “papel de mediador” donde el intérprete debe asistir al usuario durante y después de la sesión, así como explicar malentendidos culturales. Mikkelson y Jourdenais (2015).

Para Mikkelson y Jourdenais (2015, p.352), en países como el Reino Unido, Canadá y Suiza el intérprete profesional únicamente debe interpretar lo que se dice durante la sesión, en Estados Unidos de América los intérpretes comunitarios pueden hacer más que solo interpretar, pero tienen que utilizar los códigos de ética “en su papel de mediador/intermediario”. Dicho esto, el intérprete de servicios públicos actúa y toma decisiones por instinto, de acuerdo a su formación académica, principios, valores, emociones, presión comercial e influencia de su entorno comunitario.

Se puede decir que la tarea del intérprete de servicios públicos nunca termina, su papel se resume en ser un mediador/intermediario y en poder aconsejar a las partes involucradas acerca de sus derechos y opiniones. Roberts, R. (1995, p.15) manifiesta que él intérprete tiene que asegurarse a que ambas partes tengan toda la información necesaria para poder tomar decisiones y aclarar dudas que se puedan presentar, pero como se ha mencionado anteriormente, manteniéndose imparcial en todo momento.

De acuerdo con Mikkelson y Jourdenais (2015, p.352), “Se espera que un mediador cultural facilite la integración de los migrantes de Italia, facilite la interacción con las instituciones italianas y generalmente brinde ‘asistencia’ a los migrantes, siendo como un ‘enlace’ entre dos comunidades o entre una persona y una institución”. En conclusión, más que un intérprete que puede desempeñar un papel de mediador cultural, si las instituciones o proveedores de servicios lo requieren, el intérprete debe

elegir o tomar decisiones correctas en cuanto a la aplicación de código de ética y normas de interpretación, y debe actuar con profesionalismo en todo momento.

2.2 Áreas de interpretación de servicios públicos.

Con la creciente inmigración de personas y diversidad cultural, los proveedores de servicios públicos y los inmigrantes se topan con barreras lingüísticas al adquirir un servicio público, ya que todos los días hay personas que son asaltadas, arrestadas o son víctimas de un crimen, necesitan acudir a un hospital o clínica por quebrantos de salud o se han mudado a otro país y necesitan encontrar una casa en donde vivir. Al no conocer y dominar el idioma oficial de determinado país, las probabilidades de acceder a estos servicios públicos de una forma eficiente y correcta son muy bajas, pero con la presencia del intérprete de servicios públicos se genera una comunicación eficaz entre dichas partes.

2.2.1 Servicios médicos.

“Dejando a un lado el ámbito legal y la interpretación educativa para sordos, el ámbito médico probablemente constituye el campo más predominante de prácticas para los intérpretes comunitarios” Pöchhacker y Shlesinger, (2007, p.1). En el área de salud eran muy frecuentes los problemas de comunicación entre las personas y proveedores de dichos servicios, problemas como un mal diagnóstico, proporcionar un medicamento incorrecto, hasta eventos preocupantes como la muerte. Además, muchas veces en estos escenarios los proveedores de servicios, médicos, enfermeras, anesthesiólogos, hacían que realizaran otras tareas que van más allá de su labor como intérpretes, por ejemplo: dar opinión sobre la situación mental del paciente o incluso el paciente solicitaba al intérprete su opinión sobre la capacidad del médico que llevaba el caso, o ayudar a realizar una llamada telefónica, pagar una cuenta o acceder a cualquier otro servicio. Por estas y otras razones los servicios de salud han realizado cambios

significativos para que el paciente es decir, la persona no fluyente del idioma oficial, tenga las mismas oportunidades para adquirir un servicio efectivo y de calidad.

El intérprete de servicios públicos ha estado presente durando mucho tiempo, sin embargo anteriormente estos intérpretes eran personas no profesionales o certificados conocidos como intérpretes ad hoc. Según Mikkelson y Jourdenais (2015, p. 220) la interpretación ad hoc es: “Una interpretación realizada por personas sin formación, ni aptas como, familiares, amigos, empleados bilingües no capacitados, voluntarios, personas de la comunidad o cualquiera que dice hablar dos idiomas”. Dichos autores mencionan que al término ‘interpretación ad hoc’ también se le conoce como ‘interpretación informal’, porque ahorra tiempo y dinero pero realmente no era médica ni y profesionalmente correcta. Además, era evidente que no se contaba con una interpretación clara y exacta entre los proveedores de servicio y el paciente, por ejemplo: existían riesgos como dar un mal diagnóstico al paciente, la confidencialidad no estaba asegurada, y era notorio que el intérprete no capacitado o certificado presenciaba síntomas de estrés e incomodidad.

No fue hasta como lo indica Pöchhacker y Shlesinger (2007, p.1). “En el área de salud se realizaron algunas de las iniciativas más antiguas para la prestación de servicios de interpretación comunitaria, y fueron intérpretes médicos quienes en el año de 1990 fundaron la primeras organizaciones profesionales basadas en la interpretación comunitaria fuera del ámbito judicial”. Gracias a esa decisión, hoy en día se puede contar y tener acceso a intérpretes de servicios públicos certificados que han incrementado la seguridad del paciente, eliminando las barreras de comunicación y obteniendo una buena satisfacción del paciente. El intérprete de servicios públicos trabaja en hospitales o clínicas ya sea en: interpretación presencial, video conferencias o interpretación telefónica, dichos profesionales pertenecen a la red de agencias de servicios de interpretación y traducción las cuales ofrecen estos servicios a los proveedores de servicios públicos.

2.2.2 Servicios legales.

Mikkelson y Jourdenais (2015, p.187), define a la interpretación legal como: “Interpretación relacionada con los procedimientos y procesos judiciales, incluyendo pero no limitado al representante abogado/cliente, entrevistas con víctima/testigo y comunicaciones con agentes policiales”.

Para Bancroft, Bendana, Bruggeman y Feuerle (2013, p. 95): “La Interpretación Legal es un campo amplio que abarca la interpretación de corte, así como la interpretación de cualquier otro procedimiento legal o proceso judicial”.

El papel del intérprete es como un canal de enlace que agiliza la comunicación entre el juez y el acusado, la víctima o el testigo en cualquier proceso judicial, también puede darse entre un oficial de policía con un detenido o un oficial de migración con un migrante, Feira, M. (2016, p. 92). En estos procesos el intérprete de servicios públicos juega un papel importante y trabaja en distintas áreas que pueden variar dependiendo el órgano o institución con la que se desenvuelve dentro o fuera de la corte.

Según Bancroft... (et al... 2013, p. 96), estos son algunos de los servicios legales que el intérprete de servicios públicos puede interpretar: casos de corte, servicios migratorios, quejas sobre discriminación, mediaciones de divorcio y custodia, interpretación sobre aplicación de la ley, entrevistas policiales, ceremonias de bodas, registro de bodas civiles, reuniones con abogados, traducción a la vista de formularios judiciales para cualquier servicio, citas sobre servicios penitenciarios, entrevistas forenses, accidentes automovilísticos y citaciones con compañías aseguradoras, entre otras.

2.2.3 Servicios sociales.

Para Martin, A. (s.f), “La interpretación social suele cobrar relevancia cuando un país empieza a recibir contingentes significativos de extranjeros que no hablan la lengua mayoritaria”. Estos servicios sociales son brindados ya sea por el gobierno nacional, instituciones privadas u organizaciones no lucrativas, además el fin primordial es la integración de la comunidad y la autonomía de un individuo que necesita ayuda.

De este modo una oficina de servicios sociales por lo regular está destinada a servir en áreas como: reuniones escolares con los padres de familia, mejorar las condiciones de vida de un niño, personas discapacitadas, apoyo a las personas de avanza edad y vivienda, al mismo tiempo los servicios sociales ayudan a las familias con escasos recursos y se interesan en la salud mental de las personas.

El intérprete de servicios públicos en esta área de la interpretación debe ser una persona capaz de participar en todo tipo de situaciones o escenarios; por ejemplo: interpretar para niños que han sufrido abuso ya sea psicológico o físico en sus hogares, madres que han sido víctimas de agresión por parte de los cónyuges, niños que tienen problemas de conducta en la escuela ya que no obedecen las reglas de la misma e inasistencia educativa, entre otros.

La labor del intérprete de servicios públicos, según Martin, A. (s.f), “Consiste en favorecer el establecimiento de una relación entre los participantes, relación que va construyéndose y evolucionando sobre la marcha, conforme progresa la conversación, al igual que en toda interacción.” Debido a que los interlocutores o partes involucradas en la conversación no hablan el mismo idioma, el intérprete debe ser capaz de entregar el mensaje de una manera fiel eliminando las barreras lingüísticas de la conversación y siendo un puente que une ideas, sentimientos, emociones, ideologías, testimonios y declaraciones de las personas inmigrantes, y simplemente transferirlo fielmente a la lengua de destino o meta.

2.2.4 Protocolo y normas establecidas en la interpretación de servicios públicos.

La organización *Health Care Interpretation Network*, Servicios de Interpretación de Claridad y la guía de estándares y *The National standards Guide for Community Interpreting Services*, mencionan que el intérprete de servicios públicos debe seguir cierto protocolo y normas establecidas en dichas áreas, por ejemplo:

- a)** Presentarse con el proveedor del servicio antes de la sesión y solicitar información relevante sobre el caso.
- b)** Presentarse con el cliente/ inmigrante y exponer cuál es su papel como intérprete durante la sesión.
- c)** Durante la sesión el intérprete de servicios públicos debe hablar directamente y mantener contacto visual con el proveedor de servicio y el inmigrante, por ejemplo: médico/paciente, policía/detenido, maestro/padre de familia, juez/sentenciado, entre otros.
- d)** El intérprete debe solicitarle al proveedor del servicio y al inmigrante que hable en oraciones cortas es decir, debe solicitarle pausas en la conversación para contar con una interpretación fiel.
- e)** Siempre el intérprete debe hablar en primera persona, esta es una regla que el intérprete profesional debe aplicar ya que crea transparencia en la interpretación, se obtiene un mensaje más claro y correcto, y reduce la confusión del uso de tercera persona. Por ejemplo: en lugar de decir “él dijo que le duele la cabeza”, se debe decir “me duele la cabeza”.

- f)** Hay momentos donde se puede presentar una duda con respecto a una situación cultural, el intérprete certificado debe hacerle saber al proveedor de servicio sobre una posible “aclaración cultural”, y es allí donde entra el papel de mediador cultural, por ejemplo: en un escenario donde el paciente no quiere realizar una transfusión de sangre debido a sus creencias religiosas, el intérprete de servicios públicos debe entrar como mediador y explicar al paciente y/o doctor sobre lo que está sucediendo sin dejar al lado a ninguna de las partes involucradas.
- g)** Debe interpretar todo lo que se dice en la sesión, es decir las declaraciones del juez, testigo, víctima o personas que no pueden comunicarse efectivamente en el idioma utilizado.
- h)** No debe establecer conversación fuera de la interpretación, con el detenido, sentenciado o paciente. Cualquier duda o pregunta que tenga dicha parte debe expresarse a los profesionales que llevan el caso, ya sea al juez, abogado, policía, entre otros.
- i)** No debe abogar por ninguna de las partes, debe mantener total imparcialidad.
- j)** Es recomendable que el intérprete durante la sesión se sienta junto al inmigrante, es decir el padre de familia, paciente, detenido entre otros, ya que de esta forma se enfatiza el mensaje, reduce distracciones, permite que las partes se involucren una con la otra y no con el intérprete, además el inmigrante se puede sentir más apoyado durante la sesión. Sin embargo, al final es decisión del intérprete si desea sentarse junto al inmigrante o proveedor de servicio.
- k)** Durante la intervención se pueden presentar dudas con respecto algún término, o coloquialismo por ejemplo: “me alivie”, esto en México significa “di a luz”, o la palabra “zipote”, que en el Salvador significa “niño”, cuando se presenten estas dudas el intérprete tiene derecho de preguntar el significado de dicho término o frase.

- l) Siempre el intérprete debe mantener el mismo registro, por ejemplo: si en la interpretación se escucha la palabra “cuate”, se debe mantener el registro y encontrar la palabra que encaje o que se relacione con el idioma meta, en inglés se puede utilizar ‘buddy’. Además, encontrar el equivalente de cada palabra va acompañado del conocimiento de las palabras y sus raíces. Por ejemplo: en inglés “*Arthritis*”: “Arth”, que significa ‘*Joint*’ (articulaciones) y la palabra “Ritis” que significa ‘*inflammation*’ (inflamación): la palabra completa se refiere a la “inflamación de las articulaciones”.

Lo anterior son algunas de las normas y protocolo que el intérprete de servicios públicos debe seguir, en búsqueda de la obtención de un estatus internacional profesional, y la satisfacción total de las partes involucradas.

CAPÍTULO III.

3 Habilidades y competencias del intérprete de servicios públicos

3.1 Generales

The National Standards Guide for Community Interpreting Services, el Código de Ética y Estándares de Práctica para Intérpretes y el Código de Ética para Intérpretes comunitarios, indican que el intérprete de servicios públicos debe poseer ciertas habilidades y características generales así como seguir un código de ética con el fin de ejercer un desempeño profesional y brindar una interpretación de calidad; esto va de la mano con el uso correcto del protocolo y cumplimiento de ciertas normas que anteriormente fueron mencionadas.

A continuación se mencionan las siguientes habilidades y competencias generales.

3.1.1 Buena apariencia

El intérprete de servicios públicos es una persona que trabaja y colabora directamente con instituciones públicas, y organizaciones de traducción e interpretación e inmigrantes. Según Guerrero, B. (2010, s.p.) la apariencia física en cuanto a su forma de vestir puede hablar bien o mal del intérprete, puede indicar si es una persona confiable, responsable, honesta y pulcra. Es importante escoger una vestimenta que proyecte profesionalismo, por ejemplo utilizar colores azul, blanco, gris y negro es símbolo de una imagen profesional positiva, calidad humana, seguridad y un buen gusto. Cabe mencionar que es recomendable para las mujeres evitar utilizar faldas cortas, escotes pronunciados, tacones muy altos, y deben elegir su atuendo de acuerdo al ambiente, el clima, la comodidad y el lugar.

3.1.2 Confidencialidad.

El intérprete de servicios públicos debe proteger la privacidad de las partes involucradas y la confidencialidad de la información. Según el Código de Ética y Estándares de Práctica para Intérpretes (2015), el intérprete no tiene que divulgar la información vista o escuchada fuera de la sesión de interpretación sin el permiso de las partes involucradas, a menos que la ley lo solicite. Es decir, el intérprete no divulgará y tratará de forma confidencial toda la información proporcionada, ya sea oral o escrita, en el desempeño de sus deberes profesionales en casos de bajo o alto impacto, por ejemplo: en declaraciones, testimonios, diagnósticos médicos, testimonios de agresiones, violaciones etc. El intérprete tiene que actuar con confidencialidad en todo momento, no importando el tema a tratar.

3.1.3 Dominio de la lengua materna e idioma meta.

Como indica lo indica Pérez y Merino, M.(2008, s.p.), “La lengua materna es el primer idioma que consigue dominar un individuo o, dicho de otro modo, es la lengua que se habla en una nación determinada respecto de los nativos de ella, tal como señala el diccionario de La Real Academia Española”. La lengua materna al ser la primera que aprende la persona, es un punto clave en la comunicación ya que es la que mejor se conoce y domina tanto de forma oral como escrita en cualquier nivel de registro empleado. Así también, el “idioma meta”, puede definirse como ‘segunda lengua’ la cual según La Real Academia Española es: “La lengua que se aprende después de la materna” ya sea que se aprenda en la comunidad donde se habita, por tener acceso directo a esa lengua en el lugar que se reside. Puede ser también la “lengua extranjera”, es aquella al que la persona que no tiene acceso directo en su comunidad lingüística habitual, ya que se adquiere de una forma indirecta por medio de instituciones que ofrecen servicios de aprendizaje de una lengua oficial.

Por ejemplo, aprender hablar: inglés, francés, alemán entre otros, en un país donde ese no es la lengua oficial. El intérprete tiene que dominar tanto su lengua materna o segunda lengua, ya que se comunica con personas hablantes de ambas lenguas, y debe encontrar el registro adecuado para cada palabra expresada por las partes involucradas.

3.1.4 Exactitud y fidelidad.

Según la guía de normas *The National Standard Guide for Community Interpreting Services* (2007), El intérprete de servicios públicos debe rendir el mensaje con fidelidad utilizando la misma persona gramatical que el orador. La interpretación debe sonar natural y no se debe distorsionar el mensaje original por medio de adiciones, omisiones o aclaraciones. Se debe preservar el tono, el estilo y las expresiones idiomáticas que utiliza cada persona. Por ejemplo: si se cambia el mensaje que se escucha, omitiendo o agregando información o darle un sentido incorrecto, puede estar en riesgo el destino de la vida de la persona implicada, se puede condenar a cadena perpetua a una persona inocente, o bien se puede dejar en libertad a un culpable, una palabra mal empleada o la distorsión del mensaje tiene el poder de causar un error garrafal. Es por eso que el intérprete debe asegurarse que el significado de los gestos, el lenguaje corporal y el tono de voz no se pierdan y debe replicar todo lo que escucha con fidelidad.

3.1.5 Integridad.

De acuerdo al Código de Ética para Intérpretes comunitarios (s.f.), El intérprete debe mantener alta calidad en su desempeño profesional, actuando con integridad y con ética. La integridad se refiere a todo aquello que se considere correcto para uno mismo y que no afecte los intereses de las demás personas. Una persona íntegra es una persona honesta, honrada, respetuosa, leal, capaz de controlar sus emociones y responsable, entre otras.

El intérprete de servicios públicos debe actuar con integridad en todo momento esto ayudará le enormemente en las relaciones sociales y profesionales que establezca, le ayudará a tener un perfil apropiado y le permitirá una estabilidad y reconocimiento laboral.

3.1.6 Liderazgo.

Perez, J. y Gardey, A. (2008 y s.p.), mencionan que el liderazgo no es un rol reservado para los directivos de una empresa, sino más bien es el rol que puede ejercer cualquier persona sin importar el cargo que tenga. El intérprete de servicios públicos es una persona líder capaz de movilizar a su equipo de trabajo, alcanzar objetivos concretos, buscar resultados y tomar decisiones, es una persona que conforme a sus principios y valores establecidos le permiten ser visto como alguien que lidera y apto para trabajar en equipo.

El intérprete de servicios públicos no es una persona que se encuentra encerrada en una oficina trabajando con las mismas personas todos los días durante ocho horas cada día, más bien, él trabaja todos los días con personas, casos, situaciones, escenarios diferentes que le permiten estrechar lazos de confianza entre los proveedores de servicio y las partes involucradas.

3.1.7 Puntualidad.

La puntualidad es una virtud humana que el intérprete de servicios públicos debe poseer ya que habla bien de su compromiso y responsabilidad. El intérprete siempre debe llegar a tiempo en las sesiones de trabajo, debe de llegar por lo menos 30 minutos antes, esto le ayudará a estar calmado, a ordenar sus herramientas de trabajo, pero sobre todo, a presentarse con los proveedores de servicios.

3.1.8 Trabajo en equipo.

El trabajo en equipo es una de las condiciones necesarias en el ámbito de servicios públicos, ya que es la capacidad de relacionarse con diferentes personas tratando a todas por igual. Según el artículo 1 de la Convención Americana Sobre Derechos Humanos Pacto de San José (1969, p. 2), refiere:

“Los estados partes en esta convención se comprometen a respetar los derechos y libertades reconocidos en ella y a garantizar su libre y pleno ejercicio a toda persona que esté sujeta a su jurisdicción, sin discriminación alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social.”

El intérprete de servicios públicos debe ser una persona que aporte ideas y soluciones, que sea colaborador y que atienda a las demandas requeridas en su trabajo ya que se relaciona con instituciones públicas que brindan servicios de interpretación a sus clientes. Es decir se relaciona directamente con los proveedores de servicios públicos como lo son: médicos, abogados, jueces, entre otros.

Por último, el intérprete se involucra en el comportamiento que promueve su propia autonomía, es decir, toma decisiones en el trayecto de su profesión apegadas a las normas de interpretación y código de ética, así también controla y soluciona situaciones emergentes con la ayuda de su equipo de trabajo.

3.2 Específicas.

Un intérprete de servicios públicos debe poseer ciertas habilidades y competencias específicas las cuales son muestra de su formación académica, sumándole la experiencia que va adquiriendo en su desempeño laboral. Para eso es

necesario el dominio de ambos idiomas a manejar, y los conocimientos teóricos y destrezas para actuar como un enlace lingüístico y cultural entre el personal de las instituciones médicas, legales, educativas e inmigrantes.

3.2.1 Capacidad de controlar y afrontar un posible impacto psicológico relacionado con su desempeño profesional.

De acuerdo a Valero, C. (2014, p.39), se realizó un estudio sobre el impacto psicológico y emocional que pudieron atravesar algunos intérpretes de servicios de públicos quienes trabajaron en varios países como: Francia, Italia, Alemania, Reino Unido y España. El fin de este estudio fue encontrar el rango, tipo y grado de consecuencias psicológicas y emocionales de trabajar en esta rama de la interpretación. El 74% de los entrevistados eran mujeres y el 26% hombres quienes indicaron que obtuvieron varias consecuencias tanto positivas como negativas, las cuales se mencionan a continuación:

- a)** 100% indicaron que su trabajo es útil para los proveedores de servicio.
- b)** 90% valoraron positivamente su trabajo.
- c)** 29% indicaron que presenciaron enojo, molestia y desacuerdo.
- d)** 50% se sintieron impotentes al no poder ayudar a los clientes.
- e)** 66.7% tuvieron problemas al mantener su neutralidad e imparcialidad.
- f)** 83% presenciaron cambios de humor y comportamiento relacionado a su desempeño laboral, para algunos de ellos duraron unas horas y para otros varios días.
- g)** 86% se sintieron preocupados y nerviosos sobre algunos temas que tuvieron que interpretar.
- h)** 62.5% sintieron que fue difícil interpretar en algunas ocasiones o situaciones.

Como se observa, el intérprete de servicios públicos es una persona que está propensa a poner en riesgo su integridad laboral por los casos difíciles en los que está presente, los cuales pueden provocar diferentes estados de ánimo, como: tristeza,

depresión, nerviosismo, insomnio, falta de concentración e impotencia, entre otros. Es por eso que es sumamente importante tanto su preparación académica como psicológica para tener la capacidad de controlar sus sentimientos y neutralizar sus emociones, esto le ayudará a afrontar cualquier sesión de interpretación sin importar el tema a tratar, y a generar resultados positivos durante y después de la misma, por ejemplo: empatía, generosidad y tranquilidad al haber realizado satisfactoriamente su labor como intérprete a respetando las normas de interpretación y el código de ética en todo momento.

3.2.2 Capacidad de trabajar con temas que pueden presentar situaciones emocionales difíciles.

Según Valero, C. (2014), el intérprete de servicios públicos trabaja para personas solicitantes de asilo, personas con discapacidad e inmigrantes las cuales en un alto porcentaje han sufrido abuso físico, desintegración familiar, violencia doméstica, tortura y persecución; dichas personas tienden a ser usuarios difíciles ya que pueden presentar poca paciencia, concentración y comprensión, irritabilidad, cambios de humor, pueden tener personalidades introvertidas que dificultan y pausan la fluidez de la conversación o bien, pueden ser personas que hablen demasiado más allá de lo solicitado, alargando la conversación y orillándola a objetivos no deseados.

Es allí donde el intérprete debe observar el comportamiento del usuario, actuar con inteligencia y ser una parte asertiva dentro de la conversación, ajustando las medidas necesarias de trato para brindar una interpretación fiel. También debe ser capaz de dominar cualquier tema como: descripción de torturas, violaciones, adicciones, asesinatos, homicidios, enfermedades psicológicas, enfermedades venéreas, entre otras.

El intérprete de servicios públicos no debe abogar por ninguna de las partes involucradas y debe neutralizar sus sentimientos, ideología o puntos de vista, simplemente debe ser un puente de comunicación. Pero cabe mencionar que el

intérprete tiene el poder de decidir si desea o no trabajar con temas que vayan en contra de sus creencias religiosas o principios y valores.

3.2.3 Conocimiento histórico, social y cultural de los interlocutores.

¿Por qué es importante conocer de dónde proviene la persona a la cual se estará interpretando?, porque si se conoce su lugar de origen se podrá saber más sobre sus creencias y costumbres, y se sabrá a qué se refiere cuando utiliza algún término que está fuera de las palabras cotidianas, como los regionalismos o coloquialismos. Según La Real Academia Española, coloquialismo es: “Una palabra o expresión que es comprendida dependiendo de la región que provenga” y regionalismo es: “Vocablo o giro privativo de una región determinada”.

Cuando no se conoce el lugar de dónde proviene el inmigrante, y él utiliza un regionalismo o coloquialismo que el intérprete no conoce, el intérprete debe solicitar una aclaración, nunca debe asumir. Además, el intérprete debe mantener el mismo registro que el inmigrante o proveedor público. Según La Real Academia Española, el registro es: “Modo de expresarse que se adopta en función de las circunstancias”, es decir se refiere al nivel y variedad de lenguaje que se utiliza en una conversación ya sea un registro alto, medio o bajo, por ejemplo: el registro alto es la terminología técnica ya sea médica, política, científica o legal; el registro medio es el lenguaje común que se utiliza en una comunicación cotidiana y el registro bajo se refiere al uso incorrecto de las palabras, preposiciones y expresiones, además, es utilizado por personas de muy poco nivel cultural.

Valero, C. y Martín A. (2008), menciona que los intérpretes profesionales han facilitado la comunicación cultural por muchos años y están conscientes que es imposible separar el lenguaje de la cultura pues ambos están conectados y entrelazados. Según La Real Academia Española, la cultura es: “Conjunto de conocimientos que permite a alguien desarrollar su juicio crítico” y de la misma manera La Real Academia Española la define como el “Conjunto de modos de vida y

costumbres, conocimientos y grado de desarrollo artístico, científico, industrial, en una época, grupo social etc.”

3.2.4 Conocimiento general del sistema judicial, médico y social.

El intérprete de servicios públicos es una persona que se desenvuelve en el área legal, ya sea en juicios, arrestos, audiencias, entrevistas policiales, entre otras. Por lo que es importante poseer un amplio conocimiento del sistema judicial.

Según *State Justice Institute* (Instituto de Justicia Estatal), para la interpretación de corte es necesario tener conocimientos básicos de los siguientes temas:

- a)** Estructura del poder judicial
- b)** Protocolo legal que se sigue en la corte.
- c)** Diferentes ramas de la aplicación del derecho.
- d)** Tipos de delitos, cargos y sentencias.
- e)** Tipos de procesos ordinarios y especiales en el sistema legal.
- f)** Causas comunes de arrestos.
- g)** Procesos comunes en casos civiles.
- h)** Leyes y reglamentos, y su aplicación.
- i)** Tribunales especializados.
- j)** Pensión por alimentos (fijación, aumento o disminución de la pensión alimenticia).
- k)** Divorcios (voluntario o judicial).
- l)** Filiación y parentesco.
- m)** Providencias cautelares.
- n)** Juicios en materia laboral por diferentes causas: (conflictos individuales o colectivos derivados de la aplicación de reglamentos y leyes de trabajo, incumplimiento de deberes y del propio contrato individual), etcétera.

Según *Health Care Interpretation Network*, en la interpretación médica, es necesario tener un conocimiento general sobre el sistema de salud y los procedimientos empleados en los hospitales y clínicas, por ejemplo:

- a) Manejo del software y protocolo para la realización de video llamadas .
- b) Protocolo para la realización de llamadas telefónicas.
- c) Protocolo y normas de interpretación médica.
- d) Tipos de procedimientos médicos.
- e) Procesos asistenciales (autocuidado y consultas).
- f) Conceptos básicos sobre el cuidado de la salud.
- g) Instituciones u organizaciones que velan por la salud.
- h) Tipos de las diferentes especializaciones en el área de salud.
- i) Tratamientos médicos.
- j) Tipos de medicamentos y suministros médicos.

Según Elrick, L. (2014) y la organización *Social Work Licensure* (Organización Acreditadora de Trabajadores Sociales), es necesario poseer un conocimiento general sobre el sistema de servicio social que incluya:

- a) Tipos de servicio social.
- b) Centros de atención que brindan servicio social.
- c) Visitas domiciliarias.
- d) Políticas y lineamientos institucionales.
- e) Papel que desempeña cada trabajador social.
- f) Programas sociales que apoyan a la niñez, familias y personas de la tercera edad.
- g) Procesos de desarrollo social comunitario.
- h) Programas educativos.
- i) Programas para la protección de género y trata de mujeres.
- j) Programas de apoyo para las personas que sufren alguna discapacidad.
- k) Programas de apoyo para personas con conductas adictivas.

3.2.5 Conocimiento sobre la historia, desarrollo actual, procedimientos y prácticas de instituciones públicas que brindan servicios de interpretación a sus clientes.

Para Lázaro, R. (s.f.), es importante que el intérprete de servicios públicos tenga conocimiento sobre cómo funcionan los procedimientos y prácticas de las instituciones públicas, agencias de traducción e interpretación o los sistemas administrativos, educativos, sociales, legales y sanitarios.

El intérprete debe estar consiente que el inmigrante que acude a una institución pública, probablemente desconoce los procedimientos, reglamentos y prácticas de la misma, lo cual puede traer consigo descontento, insatisfacción, incomprensión y decepción. Sin embargo, el intérprete es la persona que puede evitar este tipo reacciones al conocer la historia, políticas, procedimientos, funcionamiento, jerarquía y la organización de la institución, entre otras.

Estos conocimientos generales sobre la institución pública para la cual el intérprete está trabajado, reafirmará su papel en la sesión ya que no solamente será un instrumento transmisor de ideas, si no será un participante activo durante la sesión, haciendo que la comunicación entre el proveedor de servicio y el inmigrante se realice de una manera eficaz y también ayudará a que el proceso del servicio público se otorgue correctamente

3.2.6 Demostración de conocimiento y habilidades en: servicio médico, legal y social.

Según el curso en línea de Reino Unido denominado *Community Interpreting Level 3 Certificate* (Certificado en Interpretación Comunitaria Nivel 3), el intérprete de servicios públicos es una persona que debe tener un alto conocimiento en el área de servicio médico, legal y social teniendo en cuenta que cada una de estas áreas emplea diferentes prácticas, procedimientos, medidas y terminología.

Por ejemplo, en el área de servicio médico, se debe conocer las enfermedades ya sean: infecciosas y parasitarias, neoplasmas, enfermedades de la sangre y del sistema inmunológico, genitourinario, digestivo, respiratorio, cardiocirculatorio, del sistema nervioso central y de los órganos sensoriales, desórdenes mentales, enfermedades de la piel, endócrinas, de los sentidos, del aparato locomotor, del embarazo, parto y puerperio, lesiones, heridas, intoxicaciones y otros factores externos, caídas, golpes y accidentes diverso, también la función de los órganos, formularios médicos, procedimientos, cirugías y exámenes médicos dependiendo su disciplina ya sea: ortopedia, pediatría, ginecología, oftalmología, entre otras.

En el área de servicio legal, se necesita tener conocimiento sobre el sistema legal, el protocolo general de los tribunales, conocimiento general de la aplicación de la ley, el estado y su forma de gobierno, procesos judiciales, civiles y penales, procesos mercantiles, conocimiento de los delitos de acción pública, tipo de sanciones, deberes y derechos humanos, derechos sociales de familia, cultura, educación, salud, seguridad y asistencia social, derecho al trabajo, conocimiento del régimen económico, político y social, conocimiento de la instituciones y organismos regulatorios, entre otros.

En el área de servicio social, el intérprete de servicios públicos debe demostrar sus conocimientos en el área educativa, por ejemplo: procedimiento de los centros educativos, métodos y técnicas de enseñanza, formación académica, currículum escolar, adaptación del infante en el centro educativo, entre otros. Demostrar sus conocimientos en el área de servicio social, por ejemplo: pensiones o prestaciones económicas como garantía para la subsistencia, atención y protección infantil, protección y apoyo hacia la familia, asistencia y apoyo a la tercera edad, terapia y rehabilitación psicología-social y alojamiento alternativo de familia, asistencia migratoria, asistencia en el proceso de naturalización, asistencia para completar la solicitud migratoria, proveedores de servicios de inmigración, entre otros.

Dichos conocimientos le ayudarán actuar con profesionalismo en todo momento, empleando la terminología correcta para cada caso y haciendo uso de sus habilidades de interpretación y capacidad para manejar cualquier tema que se presente.

3.2.7 Formación psicológica básica respecto a conceptos centrales.

De acuerdo a Valero, C. (2014), el intérprete de servicios públicos, trabaja con personas que han experimentado situaciones agonizantes, con temas de violencia, asesinato, muertes y dolor, en ocasiones dichas víctimas pertenecen o comparten la misma raza étnica o país de origen que el intérprete y esto puede provocar sentimientos de compasión, identificación y compatibilidad en el intérprete.

Después de presenciar dichas sesiones se puede presentar insomnio, pesadillas, estrés, depresión, ansiedad y alteraciones conductuales, entre otras. Es por eso que el intérprete debe poseer una formación psicológica la cual consiste en herramientas y técnicas que le ayudarán a mejorar su bienestar profesional y personal, por ejemplo: cuando se presenta un síntoma de estrés y fatiga o alteraciones en su forma habitual de conducta, antes, durante o después de una sesión el intérprete debe poner en práctica sus conocimientos en cuanto la formación psicológica. De acuerdo a Asensio, S. (2016), estas son algunas técnicas que le ayudarán:

- a)** Realizar ejercicios para liberar la tensión del cuello, hombros, cervicales o zonas donde se tiende acumular tensión al menos 10 minutos.
- b)** Realizar ejercicios de meditación en un lugar tranquilo para eliminar pensamientos negativos, depresión o estrés.
- c)** Tomar 30 minutos al día para realizar actividades que le generen felicidad, como leer, salir a correr, cocinar o realizar manualidades.
- d)** Cuando se presenta un momento de enojo o tensión durante la sesión de interpretación hay que respirar correctamente a un ritmo normal.

- e) Al finalizar una sesión con un tema difícil, debe encontrar un momento para platicar con su equipo de trabajo sobre temas que le generen interés, como: cine, música o moda, esto le ayudará a no aislarse y a despejar la mente.

3.2.8 Habilidades de interpretación.

Son las habilidades que se resumen en utilizar correctamente los tipos de interpretación: consecutiva en la cual primero se escucha y presta atención al mensaje, luego después de unos minutos se interpreta hacia el idioma meta; simultánea como su nombre lo indica, es interpretar simultáneamente el mensaje hacia el idioma meta; traducción a la vista que es un tipo de interpretación mediante el cual de forma oral se traduce los documentos con tan solo leerlos.

Para hacer un buen uso de dichas modalidades de la interpretación es necesario contar con ciertas habilidades, por ejemplo: poder de concentración, uso correcto de la técnica de toma de notas, excelente memoria, capacidad de rendir el mensaje con fidelidad, tono de voz adecuado, hablar con claridad, buen oído, retención, comprensión auditiva, proyección de confianza y seguridad, rápida respuesta ante un problema, manejo y control de posibles nervios, reformulación de oraciones hacia el idioma meta y para la interpretación simultánea de servicios públicos, el intérprete quien se encuentra en una cabina insonorizada, deberá saber utilizar correctamente el micrófono, consola y todo el equipo técnico y electro acústico necesario.

3.2.9 Habilidades interpersonales.

Las habilidades interpersonales, son las habilidades que permiten relacionarse mejor con las personas con diferentes personalidades y estilos de vida, estas son la capacidad individual para dirigir, motivar, resolver y corregir conflictos o situaciones que se puedan presentar en cualquier momento.

Algunas de estas habilidades son: la amabilidad, sociabilidad, empatía y motivación, dichas habilidades permiten al intérprete de servicios públicos ser un buen compañero de trabajo ya que se relaciona con doctores, enfermeras, jueces, abogados, el personal de la corte, agentes de migración y tiene que ser una persona apta capaz de establecer lazos comunicativos fuertes entre los proveedores de servicio e inmigrantes.

CAPÍTULO IV

4 Acreditaciones académicas para ser un intérprete de servicios públicos.

4.1 Importancia y beneficios de la formación académica.

Para Roberts, R. (1995, p.16), “Las múltiples tareas que constituyen la interpretación comunitaria requieren, en principio, profesionales altamente calificados y cuidadosamente seleccionados.” Para ser un intérprete de servicios públicos hoy en día existen varios programas para especializarse en esta área, hay diplomados, programas de capacitación y certificaciones en interpretación de servicios públicos.

Pero ¿por qué es importante contar con estas acreditaciones académicas si se desea trabajar en esta área?, según el programa de capacitación de Reino Unido, *Developing Your Skills As A Community Interpreter Level 2* (Desarrollando tus Habilidades como Intérprete Comunitario Nivel Dos), el intérprete obtendrá los siguientes beneficios:

- a) Contará con un respaldo académico por medio del cual el intérprete de servicios públicos podrá unirse a las agencias de traducción e interpretación.
- b) Trabaja directamente con los proveedores de servicio como lo son: escuelas, hospitales y cortes, entre otras.
- c) Trabaja de una forma independiente, aceptando y rechazando cualquier solicitud de interpretación.
- d) Desempeña su trabajo utilizando los códigos de ética, seguirá el protocolo correspondiente y respetará las normas de interpretación.
- e) Conocerá los lineamientos, los procedimientos y estará inmerso en su papel como intérprete.
- f) Comprenderá el vocabulario y la terminología empleada en los diferentes contextos y géneros textuales.

- g) Utilizará las habilidades y técnicas de investigación correctamente y obtendrá información sobre las diferentes áreas de interpretación comunitaria.
- h) Comprenderá los factores que pueden influir en la solución de problemas.
- i) Utilizará correctamente las estrategias de lectura apropiada.
- j) Dominará correctamente las habilidades de interpretación.

Para obtener un certificado/diploma o una certificación las agencias, universidades e instituciones de Estados Unidos de América, Canadá y Reino Unido requieren que la persona cumpla con los siguientes requisitos básicos internacionales.

- a) Mayor de 18 años de edad.
- b) Dominio en ambas lenguas para obtener el certificado o certificación.
- c) Diploma de secundaria o equivalente.
- d) Asistencia de un 80%, no importando si es presencial o en línea.
- e) Participación activa dentro del curso.
- f) Cumplimiento de deberes y tareas designadas durante el curso académico.
- g) Aprobación final del examen para la obtención del certificado/diploma o la certificación.

4.2 Acreditaciones Académicas en Canadá.

En Canadá existen algunas universidades y organizaciones que ofrecen programas de capacitación para ser un intérprete de servicios públicos o como se le denomina en Canadá, Intérprete Comunitario.

En Canadá existen dos exámenes a nivel nacional que certifican a los intérpretes comunitarios, evaluando sus habilidades de interpretación consecutiva, conocimientos lingüísticos, traducción a la vista, terminología médica, legal y social, además se establece conversaciones con víctimas de violencia doméstica, es decir se presentan casos reales durante la evaluación para observar y calificar su desempeño profesional y si cumplen con el código de ética y las normas de interpretación.

Ambos exámenes fueron desarrollados por el Ministerio de Ciudadanía e Inmigración, los cuales se encuentra a continuación:

a) *Community Interpreter Language and Interpreting Skills Assessment Tool* (Herramienta para la Evaluación de Habilidades de Interpretación y Lenguaje del Intérprete Comunitario).

El primer programa de evaluación se denomina *Community Interpreter Language and Interpreting Skills Assessment Tool*, el cual es promovido por la organización llamada *Cultural Interpretation Services for our Communities* (Servicios de Interpretación Cultural para Nuestras Comunidades), este sistema de evaluación ofrece acreditaciones profesionales y certificaciones en interpretación comunitaria en 50 idiomas y dialectos. Dicho examen consta de dos partes:

1. Examen de traducción a la vista: Traducción de forma oral basada en el contenido de los dos exámenes escritos proporcionados por CILISAT.

a) Uno del idioma inglés al idioma seleccionado para el examen CILISAT.

b) El segundo del idioma seleccionado para el examen CILISAT hacia el idioma inglés.

2. Examen de interpretación de diálogo: Traducción oral de un diálogo grabado.

a) Un diálogo que requiere de interpretación en ambos idiomas, el idioma seleccionado para el examen CILISAT hacia el idioma inglés y del idioma inglés hacia el idioma seleccionado para el examen CILISAT. Durante la sesión el candidato debe cambiar entre los idiomas e interpretar para las partes uno a la vez.

b) *Interpreter Language and Skills Assessment Tool* (Herramienta para la Evaluación de Habilidades y Lenguaje del Intérprete).

El segundo programa de evaluación se denomina *Interpreter Language and Skills Assessment Tool*, el cual es promovido principalmente por la organización *Across Language* (A través del Lenguaje) y por las organizaciones no lucrativas *MCIS Language Solutions* (Soluciones Lingüísticas del Sistema de Información para Carreras de Minnesota), y *The Center for Education & Training* (El Centro para la Educación y Capacitación).

ILSAT fue desarrollado para la evaluación de varios idiomas ya que ofrece acreditaciones profesionales y certificaciones en interpretación comunitaria en 63 idiomas. El examen que se realiza está conformado por las siguientes áreas:

- a) Interpretación del idioma inglés hacia el idioma seleccionado para el examen ILSAT.
- b) Interpretación del idioma seleccionado para el examen ILSAT hacia el idioma inglés.
- c) Traducción a la vista del idioma inglés hacia el idioma seleccionado para el examen ILSAT.
- d) Traducción a la vista del idioma seleccionado para el examen ILSAT hacia el idioma inglés.

4.2.1 Instituciones de formación en interpretación de servicios públicos.

Entre las Instituciones de formación, se pueden indicar:

4.2.1.1 Organización Cultural Interpretation Services for our Communities.

Este es un curso en línea llamado Capacitación de Intérprete Comunitario, impartido por la organización *Cultural Interpretation Services for our Communities*

desde el año de 1993. Este curso es para aquellos que desean desempeñarse como intérpretes comunitarios el cual incrementará sus conocimientos y habilidades en este campo de la interpretación.

El curso está basado en 70 horas de estudio, incluye materiales, estudio de casos, grabaciones de audio/video y pruebas cortas. El programa de capacitación está dividido en nueve unidades, las cuales son:

- a) Introducción a la interpretación comunitaria.
- b) El código de ética.
- c) Estándares de práctica del intérprete comunitario.
- d) Habilidades comunicativas y de interpretación.
- e) Teoría de la interpretación.
- f) Desarrollo de la memoria, entre otros.

4.2.1.2 *Certificate Interpreters & Translators Group* (Grupo de Intérpretes y Traductores Certificados).

El grupo de capacitación *Certificate Interpreters & Translators Group*, ofrece un curso para obtener la certificación en interpretación comunitaria el cual está respaldado por CILISAT y es impartido en Toronto Canadá, por La Universidad Internacional Victoria. Además, abarca una de las ramas más amplias y flexibles de la interpretación e involucra situaciones de la vida real en las cuales las partes tienen que comunicarse para llegar a acuerdos o soluciones con distintos escenarios como: condiciones de vida, empleos, tratamientos médicos y servicios sociales, entre otros. El curso tiene una duración de cuatro semanas e incluye 20 horas de lectura, 50 horas de ejercicios sobre juegos de rol, 2 horas de interpretación comunitaria y acceso directo a 25 videos/audios. El curso está dividido en las siguientes unidades:

- a) Código de ética del intérprete comunitario.
- b) Información general del intérprete.

- c) Las características del intérprete comunitario.
- d) Introducción y preparación para la evaluación CILISAT.

4.2.1.3 Universidad de Seneca.

La Universidad de Seneca, fue la primera en impartir el Programa de Capacitación para el Intérprete de Idiomas en el 2008. Esta capacitación certifica a los profesionales con el fin de desempeñarse en un nivel más alto en las áreas de salud, legal y servicios comunitarios. Este programa online o presencial tiene una duración de 180 horas, las cuales ayudarán a la integración de teoría, principios, conceptos y prácticas y al desarrollo de las habilidades necesarias para desempeñarse en esta rama de la interpretación. Este programa está dividido en seis unidades, las cuales son:

- a) Introducción a la interpretación del idioma.
- b) Interpretación consecutiva.
- c) Interpretación a la vista (desarrollo de habilidades).
- d) Interpretación simultánea (desarrollo de habilidades).
- e) Interpretación en escenarios específicos.
- f) Curso sumatorio final (integración de habilidades).

En Canadá el intérprete comunitario debe tomar cualquiera de estas opciones para contar con el certificado y luego pasar los exámenes ya sea CILISAT o ILSAT que le darán la certificación profesional a nivel nacional.

4.3 Acreditaciones Académicas en Estados Unidos de América.

En Estados Unidos de América aún no se cuenta con una institución que otorgue la certificación nacional, únicamente existen programas que otorgan un certificado en interpretación comunitaria. Sin embargo, el intérprete comunitario cada día ha sido más importante para las instituciones públicas y es por eso que se está en la búsqueda de

establecer una institución certificadora nacional como lo hay en otras ramas de la interpretación o traducción.

Para ser un intérprete certificado en interpretación comunitaria, es necesario haber tomado un programa de capacitación/formación.

4.3.1 Instituciones de formación en interpretación de servicios públicos.

Entre las Instituciones de formación, se pueden indicar:

4.3.1.1 *The Community Interpreter-International Edition* (El Intérprete Comunitario: Edición Internacional).

Este programa de capacitación y formación en Estados Unidos de América de intérpretes comunitarios, el cual se llama *The Community Interpreter-International Edition*, es un programa de certificado diseñado con un alto nivel de contenido que se desarrolla en un lapso de 40 a 60 horas.

Este programa fue creado por la organización *Cross Cultural Communications, LLC* ubicada en Columbia, Estado de Maryland, además fue aprobado por *American Translators Association* (Asociación Americana de Traductores) y por *Maryland Court Interpreter Program* (Programa para Intérprete de Corte de Maryland), los cuales promueven la ética y estándares nacionales para la práctica de traducción e interpretación, habilidades básicas, terminología y mediación cultural, entre otros. El programa está dividido por las siguientes unidades:

- a) La profesión.
- b) Protocolo y habilidades.
- c) Mediación estratégica.
- d) Identidad profesional.

- e) Papel del intérprete.

4.3.1.2 Universidad de Boston.

El Programa llamado Certificado en Interpretación Comunitaria forma parte de uno de los programas de interpretación que ofrece esta universidad y fue diseñado para profesionales multilingües que hablen, escriban y lean fluidamente el idioma inglés, y así como el idioma chino, portugués o español. El Programa de Certificado en Interpretación Comunitaria consiste en una prueba de ingreso, se requieren cuatro cursos y una pasantía opcional, tiene una duración de 12 a 18 meses. Incluye seis cursos que son:

- a) Evaluación de interpretación del idioma elegido.
- b) Introducción a la comunicación y traducción escrita.
- c) Interpretación I.
- d) Interpretación comunitaria o interpretación de servicios públicos.
- e) Interpretación II.
- f) Interpretación de pasantía.

4.3.1.3 Area Health Education Center (Centro de Educación en el Área de Salud).

La organización *Area Health Education Center*, ofrece un programa de certificado llamado *Medical/Community Interpreter Program* (Programa para Intérprete Médico/Comunitario). Su fin principal es brindarle al intérprete la formación y las herramientas necesarias en el área lingüística y cultural. Este programa tiene una duración de 48 horas de sesiones de capacitación altamente interactivas y juegos de rol, es impartido en la Universidad de Sagrado Corazón ubicada en el Estado de Connecticut.

Además está respaldado *National AHEC Organization* (Organización Nacional del Centro de Educación en el Área de Salud) y está basado en el programa de la Escuela de Medicina, Universidad de Connecticut. El programa abarca los siguientes cursos:

- a) Técnicas básicas de interpretación.
- b) Habilidad de utilizar la técnica correcta de acuerdo a cada situación.
- c) Conocimiento de términos y conceptos médicos.
- d) Habilidades y código de ética de la interpretación.

En Estados Unidos de América el intérprete comunitario debe tomar cualquiera de estas opciones para contar con el certificado que demuestra su formación académica.

4.4 Acreditaciones Académicas en el Reino Unido.

De acuerdo a D'Hayer, D. (2012), en el Reino Unido los programas para obtener un certificado o diploma en Interpretación de Servicios Públicos se desarrollan de 3 formas:

- a) *Diploma in Public Service Interpreting*, esta es una acreditación académica otorgada por *Chartered Institute of Linguists*.
- b) *Certificate Bilingual Skills* (Certificado de Habilidades Bilingües), este es un certificado que es un nivel más bajo que el DPSI, y de igual forma es otorgado por el *Chartered Institute of Linguists*.
- c) Certificado en Interpretación Comunitaria, es una acreditación académica de nivel dos, tres y cuatro otorgada por la organización *Open College Network*.

4.4.1 Diploma in Public Service Interpreting.

Este Diplomado es otorgado por *Chartered Institute of Linguists*, el cual fue fundado en el año de 1910. Este diplomado ha desarrollado estándares y brinda acreditaciones nacionales mediante reconocidas organizaciones como: *Office of Qualifications and Examinations Regulations* (Oficina Normativa para Títulos y Exámenes) y *IoL Educational Trust* (Crédito Educativo en las Líneas de Aprendizaje). Dicho Diplomado está conformado por cinco unidades, las cuales son:

- a) Interpretación consecutiva, simultánea y de susurro en el área de servicios públicos.
- b) Traducción a la vista hacia el idioma inglés en el área de servicios públicos.
- c) Traducción a la vista en el idioma inglés en el área de servicios públicos.
- d) Traducción hacia el idioma inglés en el área de servicios públicos.
- e) Traducción del idioma inglés en el área de servicios públicos.

Este programa se proporciona en varios idiomas como: Alemán, Coreano, Japonés, Portugués, Español, Francés, Italiano, Ruso, entre otros.

4.4.2 Certificate Bilingual Skills (Certificado de Habilidades Bilingües).

Este certificado llamado *Certificate Bilingual Skills* se encuentra a un nivel más bajo que el DPSI, y de igual forma es otorgado por *Chartered Institute of Linguists* con la acreditación nacional Ofqual.

Este certificado es para aquellas personas que desean desempeñarse en el área pública y voluntariado utilizando sus habilidades de lenguaje. Esta acreditación académica está conformada por 5 unidades, todas en contextos prácticos relacionados al campo laboral, como:

- a) Transferencia oral de información entre el idioma inglés y otro idioma.

- b)** Traducción a la vista del idioma inglés hacia otro idioma.
- c)** Traducción a la vista por otro idioma hacia el idioma inglés.
- d)** Transferencia de información escrita del idioma inglés hacia otro idioma.
- e)** Transferencia de información escrita de otro idioma hacia el idioma inglés.

4.4.3 Certificado en Interpretación Comunitaria

Este certificado posee una acreditación académica de nivel dos, tres y cuatro, otorgado por *Open College Network* que se encuentra en Londres, la cual está autorizada para otorgar certificados y cursos acreditados en sus centros reconocidos, por ejemplo: *Diversity NI, Ltd*, *Mary Ward Center* (Centro Mary Ward) y La institución Hammersmith y Fulham, quienes imparten el programa de Certificado en Interpretación Comunitaria en el Sector Público y Privado.

Dicho programa fue diseñado para las personas que desean trabajar en el área pública y privada como intérpretes pero no han recibido ninguna formación o capacitación. El programa incluye las siguientes unidades:

- a)** Áreas del sector público: salud, educación, servicio social, alojamiento, beneficios, justicia criminal e inmigración.
- b)** Áreas del sector privado: procedimientos de reclutamiento laboral, procedimientos disciplinarios y quejas.
- c)** Técnicas de interpretación
- d)** Papel del intérprete comunitario.
- e)** Tareas de la interpretación.
- f)** Al finalizar el curso el intérprete recibirá el certificado avalado por OCN.

CONCLUSIONES.

1. Al inicio del desarrollo de la interpretación de servicios públicos en los países de estudio no se contaba con un control de calidad lo cual provocaba demasiados errores, causando descontento entre las partes involucradas, pero gracias a la creación de organizaciones no lucrativas en países como: Canadá, Estados Unidos de América y el Reino Unido. Hoy en día dicha rama de la interpretación cuenta con estándares que le permiten al intérprete dar un mejor servicio a los inmigrantes e instituciones del gobierno.
2. La interpretación de servicios públicos se define como aquel servicio que se presta entre inmigrantes que no hablan la lengua oficial y las instituciones de determinado país. Estas prestaciones de servicio se dan en el área legal, salud y servicios sociales. Sin embargo, aún no se conoce con un término oficial universal por ejemplo: en Estados Unidos de América y Canadá se utiliza el término “Interpretación comunitaria”, y en el Reino Unido se utiliza “Interpretación de servicios públicos”.
3. El papel del intérprete de servicios públicos es vital en una comunidad pluricultural, ya que cada día en la sociedad se incrementa la cantidad de inmigrantes que no manejan con fluidez el idioma oficial. Su papel se define como una persona que hace efectiva una conversación involucrando a los interlocutores en la conversación sirviendo como un puente que enlaza y hace fluir la comunicación de una forma fiel, correcta de acuerdo al código de ética y protocolo establecidos.
4. El intérprete trabaja en las áreas de servicios públicos proporcionados por el gobierno, instituciones u organizaciones no lucrativas; dentro de las mismas se encuentran los siguientes servicios: servicios médicos, servicios legales y servicios sociales. Cada campo laboral tiene su grado de dificultad, es allí donde el

intérprete debe saber dominar cualquier caso emergente brindando un servicio de comunicación efectivo y profesional.

5. De acuerdo a la “Guía de Normas Nacionales para la Interpretación de Servicios Comunitarios” de Canadá, el “Código de Ética y Estándares de Práctica para Intérpretes” y el “Código de Ética para Intérpretes comunitarios”, el intérprete debe poseer ciertas habilidades y competencias generales que le ayudarán a su desempeño profesional como: tener buena apariencia, actuar con confidencialidad, tener exactitud y fidelidad en la interpretación, ser íntegro, puntual, poder trabajar en equipo y ser un buen líder.
6. Dentro de las habilidades y competencias específicas se mencionó que el intérprete debe tener una formación psicológica básica ya que está inmerso en temas que pueden causar un posible impacto psicológico y emocional. Además, debe poseer un amplio conocimiento en el área de salud, legal y servicios sociales.
7. Para ser un intérprete de servicios públicos certificado es necesario cumplir con ciertos requisitos los cuales le permitirán abrirse campo en esta área de la interpretación. Tanto en Estados Unidos de América como en Canadá y el Reino Unido hay organizaciones e instituciones establecidas para capacitar y formar a un intérprete de servicios públicos con programas que incrementan sus conocimientos, habilidades y experiencias, luego de haber tomado estos programas pueden prepararse para recibir la acreditación nacional de un intérprete profesional certificado aprobando un examen de certificación.

RECOMENDACIONES.

1. Que el intérprete que desea desempeñarse en este ámbito profesional conozca la historia de la interpretación de servicios públicos así como las denominaciones que recibe en otros países del mundo.
2. Que el intérprete de servicios públicos conozca cuál es su deber como intérprete en esta rama de la interpretación, se capacite en cada una de las áreas en las que se desenvuelve y vaya de la mano de un buen uso de código de ética y protocolo.
3. Que el intérprete conozca las habilidades y competencias específicas y generales que el intérprete de servicios públicos debe poseer.
4. Que el intérprete que desea especializarse en esta rama conozca los beneficios de contar con una acreditación académica y así como las instituciones de formación en interpretación de servicios públicos que existen en los diferentes países de estudio.

ANEXO

	INGLÉS	ESPAÑOL	CLASIFICACIÓN
1	Across Language	A través del Lenguaje	Organización
2	American Translators Association (ATA)	Asociación Americana de Traductores	Asociación
3	Area Health Education Center (AHEC)	Centro de Educación en el Área de Salud	Organización
4	Center for Education & Training (TCET)	Centro para la Educación y Capacitación	Organización
5	Certificate Interpreters & Translators Group (CITG)	Grupo de Intérpretes y Traductores Certificados	Grupo de capacitación
6	Certificate Bilingual Skills (CBS)	Certificado de Habilidades Bilingües	Certificado
7	Community Interpreter Language and Interpreting Skills Assessment Tool (CILISAT)	Herramienta para la Evaluación de Habilidades de Interpretación y Lenguaje del Intérprete Comunitario	Programa de evaluación
8	Community Interpreting Level 3 Certificate	Certificado en Interpretación Comunitaria Nivel 3	Curso de certificado
9	Chartered Institute of Linguists (CIOL).	Instituto Colegiado de Lingüistas	Institución
10	Critical Link International	Vínculo Crucial Internacional	Organización
11	Cross Cultural Communications, LLC	Cross Cultural Communications, LLC	Organización
12	Cultural Interpretation Services for our Communities (CISOC)	Servicios de Interpretación Cultural para Nuestras Comunidades	Organización
13	Developing Your Skills As A Community Interpreter Level 2	Desarrollando tus Habilidades como Intérprete Comunitario Nivel Dos	Programa capacitación

14	Diploma in Public Service interpreting (DPSI)	Diplomado en Interpretación de Servicios Públicos	Diplomado
15	Diversity NI, Ltd	Diversity NI, Ltd	Institución
16	Health Care Interpretation Network (HCIN)	Red de Interpretación en Atención Médica	Organización
17	Interpreter Language and Skills Assessment Tool (ILSAT)	Herramienta para la Evaluación de Habilidades y Lenguaje del Intérprete	Programa de evaluación
18	National register of Public Service Interpreters (NRPSI)	Registro Nacional para Intérpretes de Servicios Públicos	Institución
19	National AHEC Organization	Organización Nacional del Centro de Educación en el Área de Salud	Organización
20	Maryland Court Interpreter Program	Programa para Intérprete de Corte de Maryland	Programa capacitación
21	Mary Ward Center	Centro Mary Ward	Escuela Universitaria
22	MCIS Language Solutions	Soluciones de Lenguaje del Sistema de Información para Carreras de Minnesota	Organización
24	Medical/Community Interpreter Program (MIP)	Programa para Intérprete Médico/Comunitario	Programa capacitación
24	IoL Educational Trust (IoLET)	Crédito Educativo en las Líneas de Aprendizaje	Organización
25	Office of Qualifications and Examinations Regulations (Ofqual)	Oficina de Títulos y Reglamentos para exámenes	Organización
26	Open College Network (OCN)	Red de Universidad Abierta	Organización

27	Public Service Interpreting (PSI)	Interpretación de Servicios Públicos	Programa
28	The International Journal for Translation & Interpreting Research	La Revista Internacional de Investigación en Traducción e Interpretación	Revista
29	The National Standards Guide for Community Interpreting Services	La Guía de Estándares Nacionales para los Servicios de Interpretación Comunitaria	Guía de normas
30	The Community Interpreter-International Edition	El Intérprete Comunitario-Edición Internacional	Programa capacitación
31	Social Work Licensure	Organización Acreditadora para Trabajadores Sociales	Organización
32	State Justice Institute	Instituto de Justicia Estatal	Institución

REFERENCIAS.

Area Health Education Center. (2016). *Medical/Community Interpreter Program*. Recuperado el 16 de mayo de 2016, de: <http://www.easterntahec.org/events/details/medical-community- interpreter-program-mip->

Asensio, S. (2016). *Las 5 Mejores Técnicas de Relajación para el Estrés*. Recuperado el 12 de abril de 2016, de: <http://www.lifeder.com/tecnicas-de-relajacion/>

Association de L'Industrie de la Langue. (2015). *Language Interpreter Training Program*. Recuperado el 14 de mayo de 2016, de: [http://www.ailia.ca/Language+Interpreter+Training+Program+\(LITP\)#LIT_P](http://www.ailia.ca/Language+Interpreter+Training+Program+(LITP)#LIT_P)

Ayuda Ansiedad y Depresión.(s.f.) *Ejercicios de Meditación Paso a Paso*. Recuperado el 12 de abril de 2016, de: <http://www.ayudaansiedadydepresion.com/ejercicios-de-meditaci%C3%B3n/>

Boston University. (s.f.). *Community Interpreting*. Recuperado el 15 de mayo de 2016, de: <http://professional.bu.edu/programs/interpreter/community/>

Bowen, M. (2010). *Community Interpreting*. Recuperado el 16 de mayo de 2016, de : <http://aiic.net/page/234>

Carr, S., Roberts, R., Dufour, A. y Steyn, D. (1995). *The Critical Link: interpreters in the community*. Papers from the 1st international conference on interpreting in legal, health and social service settings, Geneva Park, Canada.: John Benjamins Publishing Company.

Certificate Interpreters & Translators Group. (s.f.). *Community Interpreting Training*. Recuperado el 13 de mayo de 2016, de: <http://www.citgcanada.org/community-interpreter-training.html>

Chartered Institute of Linguists. (2016). *LoLET Level 6 Diploma in Public Service Interpreting(QCF)*. Recuperado el 16 de mayo de 2016, de: http://www.ciol.org.uk/index.php?option=com_content&view=article&layout=coil:norelated&id=206&Itemid=673

Charated Institute of Linguists. (2016). *LoLET level 3 Certificate in Bilingual Skills(QCF)*. Recuperado el 16 de mayo de 2016, de: http://www.ciol.org.uk/index.php?option=com_content&view=article&layout=coil:norelated&id=208&Itemid=675

Code of Ethics for Community Interpreters. (s.f.). Recuperado el 24 de abril de 2016, de: http://wasli.org/wp-content/uploads/2013/10/80_coe-svt.pdf

Corsellis, A. (2008). *Public Service Interpreting: The First Steps.*: Palgrave Mcmillan.

De Pedro Ricoy ,R. (2010). *Training Public Service Interpreters in the UK: A fine balancing act* .The Journal of Specialised Translation. Recuperado el 14 de febrero del 2016, de: http://www.jostrans.org/issue14/art_depedro.pdf

D'Hayer, D. (2012). *Public Service Interpreting and Translation: Moving Towards a (Virtual) Community of Practice*. érudit. Recuperado el 15 de febrero de 2016, de: <http://www.erudit.org/revue/meta/2012/v57/n1/1012751ar.pdf>

Diversity Ni. (2014). *OCN Level 4 Community Interpreter in Public and Private Sector*. Recuperado el 17 de mayo de 2016, de: <http://www.diversityni.co.uk/ocn-level-4-community-interpreter-training-belfast-northern-ireland/>

DPSIONLINE. (2016). *Community Interpreting Level 3 Certificate 2016*. Recuperado el 29 de abril de 2016, de: <http://dpsionline.co.uk/courses/community-interpreting/>

Elrick, L. (2014). *7 Types of Social Workers Who Specialized in Helping Others*. Recuperado el 27 de junio de 2016, de: <http://www.rasmussen.edu/degrees/justice-studies/blog/types-social-workers-who-help-others/>

Feria, M. (s.f.). *El Traductor-intérprete Administrador de la Justicia*. Academia Edu. Recuperado el 28 de abril de 2016, de: https://www.academia.edu/1572760/El_Traductorinte_rprete_de_la_Administraci_o_n_de_Justicia

Flex Language Services. (2016). *OCN Community Interpreting Course Level 4*. Recuperado el 17 de mayo de 2016, de: <http://flexlanguageservices.com/pages/view/ocn-level-4-community-interpreting>

Garcés, V. (2014). *Emotional and Psychological Effects on Interpreters in Public Services*. A Critical Factor to bear in Mind. Recuperado el 07 de abril de 2016 de: <http://translationjournal.net/journal/33ips.htm>

Gonzalez, R., Vásquez, V., y Mikkelson, H. (2012). *Fundamentals of Court Interpretation: Theory, policy and practice*. United States of America: Carolina Academic Press.

Guerrero, B. (2010). *La imagen la actitud que un ejecutivo puede llegar a proyectar, será fundamental a la hora de ejercer confianza y liderazgo*. Recuperado el 26 de febrero de 2016, de: <http://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/la-importancia-de-proyectar-una-buena-imagen-profesional>

Health Care Interpretation Network. (2007). *National Standard Guide for Community Interpreting Services*. Recuperado el 20 de abril de 2016, de: <http://accessalliance.ca/wpcontent/uploads/2015/03/NationalStandardGuideForCommunityInterpretingServices.pdf>

Hewitt, W. (1995). *Court Interpretation: Model Guides for Policy and Practice in the State Courts*. National Center for State Court. Recuperado el 26 de abril de 2016, de: http://www.txcourts.gov/media/907023/Court_Interpretation_Model_Guides_for_Policy_and_Practice_in_the_State_Courts.pdf

Industry Canada.(2007). *Community Interpreting in Canada*. Recuperado el 15 de mayo de 2016, de: <file:///C:/Users/lsa%20Cumes/Desktop/TESIS%20ISP/info%20tesis/CANADA%20QUALIFICATIONS.pdf>

Interpreter Language and Skills Assessment Tool. (s.f.). *What is ILSAT?*. Recuperado el 13 de mayo de 2016, de: <http://www.ilsat.ca/what-is-ilsat.html>

Lazaro, R. (s.f.). *Dilemas éticos del traductor/interprete en los servicios públicos*. Translation Activism. Recuperado el 26 de abril de 2016, de: http://www.translationactivism.com/articles/Raquel_Lazaro.pdf

Martin, A. (s.f.). *Interpretación Social: rasgos, dilemas y profesionalización*. La linterna del traductor. Recuperado el 08 de abril de 2016 de: <http://www.lalinternadeltraductor.org/n9/interpretacion-social.html>

Mary Ward Centre. (2016). *Understanding Community Interpreting Level 1*. Recuperado el 17 de mayo de 2016, de: <http://www.marywardcentre.ac.uk/courses/subject/community-interpretation/>

Mary Ward Centre. (2016). *Developing your Skills As A Community Interpreter Level 2*. Recuperado el 17 de mayo de 2016, de: http://www.marywardcentre.ac.uk/course/developing-your-skills-as-a-community-interpreter-level-2-ocnlr/?search=1&subject_id=166

Mikkelson, H., Jourdenais, R. (2015). *The Routledge Handbook of Interpreting*.: Routledge, New York, NY.

Mikkelson, H., Jourdenais, R. (2005). *The professionalization of community interpreting*. Aiic. Recuperado el 17 de marzo de 2016, de: <http://aiic.net/page/1546/the-professionalization-of-community-interpreting/lang/1>

OCN LONDON. (2016). *About Us*. Recuperado el 17 de mayo de 2016, de: <http://www.ocnlondon.org.uk/about-us.aspx>

Perez, J. y Gardey, A. (2008). *Definición de Liderazgo*. Recuperado el 26 de abril de 2016, de: <http://definicion.de/liderazgo/>

Pöchhacker, F. Shlesinger, M. (2002). *The interpreting studies reader*. Routledge. Taylor Francis Group. London & New York.

Pöchhacker, F. Shlesinger, M. (2007). *Health Care Interpreting: Discourse and Interaction*. Amsterdam, Philadelphia.: John Benjamins Publishing Company.

Rana, S., Shah, P., Chaudhuri, k., (2009-2010). *Whose Trauma Is It? Vicarious Trauma and its Impact on Court Interpreters*. The Newsletter of The National Association of Judiciary Interpreters and Translators. Recuperado el 02 de mayo de 2016, de: http://www.najit.org/publications/proteus_articles/2009WinterWhoseTrauma.pdf

Seneca College. (2015). *Language Interpreter Training*. Recuperado el 14 de mayo de 2016, de: <http://www.senecacollege.ca/ce/language/language-careers/language-interpreter.html>

Social Work Licensure. (2011). *Child, Family, and School Social Workers*. Recuperado el 27 de junio de 2016, de: <http://www.socialworklicensure.org/types-of-social-workers/child-family-school-social-workers.html>

Springs, A. (s.f.). *Protocols for Working With Interpreters in the Northern Territory Supreme Court*. Recuperado el 14 de abril de 2016, de: <http://www.supremecourt.nt.gov.au/going2court/documents/InterpreterProtocols.pdf>

The Community Interpreter. (s.f.). *The Community Interpreter International Edition*. Recuperado el 15 de mayo de 2016, de: <http://www.thecommunityinterpreter.com/tci.html>

The International Journal for Translation & Interpreting Research. (2013). *Interpreting in the Gray Zone: Where Community and Legal Interpreting Intersect*. Recuperado el 14 de abril de 2016, de: <http://www.transint.org/index.php/transint/article/download/238/107>

Valero, C. (2005). *Emotional and Psychological Effects on Interpreters in Public Services: A Critical Factor to Bear in Mind*. Translation Journal. Recuperado el 26 de abril de 2016, de: <http://translationjournal.net/journal/33ips.htm>

Valero, C., Martin A. (2008). *Crossing Borders in Community Interpreting: Definitions and Dilemmas*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.

Valero, C. (2014). *Communicating Across Cultures: A course book on interpreting and Translating in public services and institutions*. University Press of America. United States of America.

Winnipeg Regional Health Authority. (2007). *Code of Ethics and Standards of Practice for Interpreters*. Recuperado el 22 de abril de 2016, de: <http://www.wrha.mb.ca/professionals/language/files/EthicsCode.pdf>