



Solidaridad en Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos: Análisis exploratorio del perfil del traductor/ intérprete voluntario en ONG

Cristina Álvaro Aranda

Universidad de Alcalá (Grupo de investigación FITISPos-UAH) 

Raquel Lázaro Gutiérrez

Universidad de Alcalá (Grupo de investigación FITISPos-UAH) 

Recibido: 7 de febrero de 2025 / Revisado: 5 de mayo de 2025 / Aceptado: 19 de enero de 2026

Resumen. En vista de la participación que desarrollan las ONG en la comunicación de usuarios migrantes con proveedores de distintos servicios públicos, este artículo tiene por objetivo examinar las características sociodemográficas, formativas y profesionales de los voluntarios que traducen, interpretan o median de forma altruista. Asimismo, se examinan los requisitos que las ONG imponen a dichos voluntarios (nivel avanzado de español y otro idioma de trabajo, formación especializada en traducción, interpretación, mediación o lenguas, conocimiento cultural, experiencia previa, etc.) y las actividades en las que estos participan (traducción, interpretación, acompañamientos, impartición de talleres o charlas formativas, mediación intercultural, gestión de trámites, etc.). Además, se recogen las percepciones de los voluntarios en relación con sus carencias formativas y las principales dificultades encontradas, entre otros elementos de interés. Basándonos en los datos de una muestra de treinta encuestas distribuidas *online*, se sugiere la impartición de píldoras formativas diseñadas conjuntamente entre universidades y ONG. Mientras que las universidades participarían en la elaboración de un currículo común, las ONG, como puntos de contacto estables con usuarios inmigrantes, aportarían en un segundo módulo contenidos específicos a su ámbito de actuación y las necesidades particulares de los usuarios con los que interactúan en su trabajo diario.

Palabras clave: Voluntariado, ONG, traducción e interpretación, servicios públicos.

Solidarity in Public Service Translation and Interpreting: An Exploratory Analysis of the Volunteer Translator/Interpreter Profile in NGOs

Abstract. Considering the active role that NGOs play to facilitate communication between migrant users and providers of different public services, this paper aims to examine the training background, as well as the sociodemographic and professional characteristics of the volunteers who altruistically translate, interpret or mediate. Additionally, we explore the requirements set by NGOs (such as an advanced level of Spanish and another working language, specialised training in translation, interpreting, mediation or languages, cultural knowledge, and prior professional experience) and, lastly, the activities in which these volunteers engage (including translation, interpreting, user accompaniment, delivery of workshops or training talks, intercultural mediation, and assistance with administrative procedures). Furthermore, we collect the volunteers' perceptions regarding their training deficiencies and the primary challenges they encounter, among other relevant factors. Based on data collected from a sample of thirty online surveys, we propose the implementation of training pills collaboratively designed by universities and NGOs. Universities would contribute to the development of a common curriculum, while NGOs, as stable points of contact with migrant users, would design a second module tailored to the specific needs of their field and to the particular needs of the users with whom they interact in their daily professional practice.

Keywords. Volunteering, NGO, translation and interpretation, public services.

¹ Las autoras agradecen la colaboración de todos aquellos traductores, intérpretes y mediadores interculturales voluntarios que han dedicado unos minutos de su tiempo a cumplimentar la encuesta para que esta investigación haya podido materializarse.

Sumario: 1. Introducción. 2. ONG, voluntariado y comunicación con población extranjera. 3. Objetivos y metodología. 4. Análisis y resultados. 4.1. ONG. 4.2. Perfil sociodemográfico de los encuestados. 4.3. Perfil formativo de los encuestados. 4.4. Perfil profesional de los encuestados. 4.5. Requisitos. 4.6. Tareas realizadas. 4.7. Auto percepción. 4.8. Un lugar para la empatía. 5. Discusión. 6. Conclusión.

1. Introducción

Hoy en día España se caracteriza por ser un país que recibe ciudadanos de distintas partes del mundo; ciudadanos que deben adaptarse a una nueva sociedad, materializada en costumbres, valores culturales, idiomas e instituciones que, con toda probabilidad, difieren de las propias. Este colectivo frecuentemente se compone de grupos vulnerables de inmigrantes, refugiados, expatriados o solicitantes de asilo que, al menos durante sus primeros meses en la sociedad de acogida, reciben asistencia por parte de asociaciones de apoyo para su inserción social, laboral y personal.

Por todo ello, las ONG surgen como una de las primeras zonas de contacto entre los inmigrantes y la sociedad española (Abril Martí 2006: 115). Gracias a convenios con organismos gubernamentales, financiación pública o privada, y el apoyo de personal comprometido, estas entidades pueden desarrollar programas de acogida, facilitar información y asesoramiento sobre procedimientos administrativos e institucionales, prestar asistencia en la búsqueda de empleo o alojamiento, y acompañar a aquellos usuarios que lo necesiten a distintos servicios públicos (por ejemplo, a una consulta médica o de asesoría jurídica).

Consecuencia de la especificidad de estas tareas y la importancia de una comunicación efectiva para su correcto desarrollo, en numerosas ocasiones debe proporcionarse asistencia lingüística a los usuarios, ya sea en forma de traducción, interpretación o mediación intercultural. Algunas organizaciones contratan a personal para desarrollar estas tareas, si bien existen investigaciones que señalan que, debido a una falta generalizada de recursos económicos, en un buen número de ocasiones estas actividades se derivan a colaboradores y voluntarios, quienes adquieren un grado elevado de responsabilidad y despliegan un fuerte compromiso social (Raine 2016, Barbadillo Ferrer 2016, Santana Falcón 2013, Del Pozo y Gómez López 2012).

Como ya denunció Valero Garcés hace algunos años (2014: 68), a pesar de la innegable participación de las ONG y sus voluntarios en la comunicación con la población extranjera, encontrar información *online* sobre estas entidades y sus servicios no siempre es fácil y la revisión bibliográfica apunta a una necesidad de actualizar y profundizar en el campo. Por ello, este trabajo tiene como objetivo ofrecer una panorámica actualizada del voluntariado en traducción e interpretación en el ámbito de las ONG en España, para lo que se analizan tanto las características de los programas existentes como el perfil de las personas voluntarias, con el fin de contribuir a paliar los vacíos de conocimiento detectados en la bibliografía. Así, se exploran los requisitos de acceso y las tareas realizadas en dichos programas, para posteriormente indagar en las características sociodemográficas, formativas y profesionales de los voluntarios, así como en sus percepciones sobre la actividad. Los datos se obtienen mediante la distribución de una encuesta *online* a distintas ONG que ofrecen estos servicios a usuarios inmigrantes que no hablan español.

Los resultados persiguen un doble objetivo. De un lado, contribuir a la difusión de información sobre el perfil de traductores e intérpretes que actualmente trabajan como enlaces de forma voluntaria en España. De otro lado, detectar, aislar y describir sus necesidades formativas, con vistas a que puedan servir como una guía para que las universidades, instituciones públicas, ONG y asociaciones de inmigrantes adapten o mejoren sus programas de formación, e incluso puedan diseñar contenidos adicionales en vista a los resultados que se arrojan a lo largo de estas páginas.

2. ONG, voluntariado y comunicación con población extranjera

Entendidas como organizaciones estables con personalidad jurídica, capacidad legal y sin ánimo de lucro, las ONG se guían por una firme voluntad de cambio social que no atiende a poder ideológico, político o religioso (Arroyo Almaraz y Martín Nieto 2011). Las ONG son parte del tercer sector (Pérez Ortega et al. 2010), que se describe como un sector benéfico, voluntario o no lucrativo (Tipton 2017: 38). En este terreno juegan un papel clave en diversas áreas de actuación pública (derechos humanos, desarrollo, labores humanitarias, etc.) a través de dos acciones interrelacionadas: la prestación de servicios a población necesitada y la organización de campañas públicas o defensa de políticas en busca de la transformación social (Lewis 2010). Asimismo, y de especial interés en este trabajo, una de las características principales de las ONG es fomentar la participación y el voluntariado para cumplir sus objetivos (Velasco Villa 2018: 137).

En el campo de la Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos (TISP), las ONG prestan una importante labor, colaborando con entidades públicas y privadas, oficinas estatales y Ministerios a nivel nacional o local, y en muy diversos ámbitos de actuación que incluyen el jurídico, educativo o sanitario (Valero Garcés y Cata 2006). Un ejemplo se encuentra en la importante labor desarrollada en España por distintas ONG durante la pandemia de la Covid-19 para facilitar que la población inmigrante pudiese acceder a información sanitaria en sus lenguas maternas (Álvaro Aranda 2020).

En sintonía con los resultados de Mulanga (2003) o Valero Garcés y Cata (2006), Barbadillo Ferrer (2016) y Raine (2016) señalan que la colaboración por parte de voluntarios en las ONG continúa siendo imprescindible en la traducción e interpretación. Pese a que la revisión de la bibliografía apunta a que los voluntarios suelen ser personas bilingües sin formación en TISP que pertenecen a las mismas comunidades de los usuarios, resulta de interés señalar la participación de estudiantes formados como parte de su programa de prácticas universitarias (Vitalaru y Lázaro Gutiérrez 2019, Del Pozo y Gómez López 2012, Alonso y Baigorri 2008).

La labor de estos voluntarios trae a colación una serie de aspectos relacionados con la profesionalización de la TISP. Entre otros aspectos, se alude al desconocimiento sobre los requisitos previos exigibles para llevar a cabo estas tareas con calidad (Jerez et al. 2004), así como una falta de mecanismos para fijar las habilidades profesionales que los voluntarios deben dominar o las normas éticas por las que deben regirse (Martin 2006: 134). Para Baraldi y Gavioli (en Aguilar Solano 2015: 133), este temor a que la intervención de personas no profesionales (donde se incluiría buena parte de los voluntarios) perjudique el estatus profesional de la TISP es precisamente el factor por el que estas personas suelen quedar relegadas de las corrientes generales de investigación, aunque, poco a poco la traducción e interpretación no profesional comienza a abrirse su propio espacio como objeto de estudio (Antonini et al. 2017). Por otro lado, no debe desestimarse la posibilidad de que los voluntarios que actúan como traductores, intérpretes o mediadores en las ONG estén formados, ya que las cualificaciones o habilidades profesionales no están reñidas con la solidaridad y la voluntad de prestar un servicio de calidad altruistamente. Además, la actuación como intérprete *ad hoc* o intérprete natural puede constituir el germen de un comienzo profesional que empuje a estos voluntarios a formarse y, de algún modo, legitimar, justificar y oficializar su estatus (Lázaro Gutiérrez 2014). Por ejemplo, Aguilar Solano (2015) describe en su estudio el proceso mediante el que intérpretes voluntarios de una ONG llegan a adquirir autonomía profesional como agentes institucionales de una entidad sanitaria para la que prestan sus servicios.

Otra dimensión relevante donde destaca la actividad de la ONG es en la formación de sus voluntarios. Se trata de formación no reglada, de frecuente carácter informal, que no se encuentra incluida en la mayoría de los programas oficiales (Pena Díaz 2016). Entre estas propuestas, destacan los cursos de formación en Mediación Intercultural en los Servicios Públicos organizados por la ONG Salud Entre Culturas, que en su edición de 2024 abarca 275 horas de duración repartidas en prácticas y conceptos como el acceso al sistema sanitario, los modelos de comunicación, las distintas técnicas y estrategias de interpretación o mediación intercultural, así como las herramientas y los recursos para la traducción (consulta *online*). Pueden consultarse más detalles respecto a este tipo de formaciones en Lázaro Gutiérrez y Álvaro Aranda (2020).

3. Objetivos y metodología

El objetivo de este trabajo es desarrollar una aproximación a las características del voluntariado que realiza tareas de traducción e interpretación en algunas ONG, con especial énfasis en los requisitos exigidos y las tareas asociadas, así como el perfil sociodemográfico, formativo y profesional de los voluntarios y las percepciones que desarrollan sobre su actividad. Los datos se obtienen a través de una metodología dividida en dos fases específicas. En un primer paso, se consultan páginas web de ONG y asociaciones de inmigrantes que no hablan español, desde donde se obtienen datos de contacto y, a través de estos, se distribuye una encuesta *online* específicamente diseñada para la investigación. Dicha encuesta está organizada en seis apartados: a) datos personales, b) formación, c) experiencia, d) requisitos, e) tareas realizadas y f) autopercepción. Durante el proceso de diseño, las autoras del trabajo mantienen reuniones presenciales y *online* para fijar las preguntas de cada sección y, finalmente, deciden alojar la versión final a través de Google Forms. En lo que respecta a su distribución, se utilizan los contactos rescatados de la primera etapa descrita y se envían por correo electrónico invitaciones a participar en el estudio en marzo y mayo de 2020.

4. Análisis y resultados

El proceso descrito anteriormente permite recabar un total de 38 respuestas. De esta muestra se desestiman ocho encuestas, ya sea porque los respondientes traducen o interpretan como voluntarios para entidades que no pertenecen al tercer sector (por ejemplo, empresas privadas) o, en su caso, están contratados por una o más ONG y trabajan de forma remunerada en dichas instituciones, sin participar en tareas como voluntarios. En esta línea, pueden citarse como ejemplos CEAR, Salud Entre Culturas, Aide et Action, Cruz Roja Española, SETI, UNESCO, Cáritas, KARIBU y Odontología Solidaria. Tras este primer filtro, los siguientes párrafos dan cuenta de las 30 encuestas restantes.

4.1. ONG

Los participantes que toman parte en el estudio desarrollan voluntariado en una o más entidades de las que recoge el siguiente listado: CEAR, Red Acoge (Málaga Acoge, Almería Acoge, Murcia Acoge), Viraventos, Fundación CEPAIM, Fundación Juan Soñador, Asociación de Voluntarios Intérpretes para la Salud de la Axarquía (AVISA), Salud Entre Culturas, Asociación Felicidad Sin Fronteras, Asociación Más Art, Asociación Ciclista Leones del Atlas, AVSI, Organización Scout Marroquí, Asociación Traductores e Intérpretes de Marruecos, Organización Oasis Raid, Asociación de personas con discapacidad en el Atlas Medio de Marruecos, Organización Maratón Tic Tac Desert, Médicos del Mundo, MPDL, Accem, Cruz Roja, Cáritas, Fundación Recover, Hospitales para África, El Hogar ProVegan y Translators Without Borders.

4.2. Perfil sociodemográfico de los encuestados

Guiándonos por las encuestas, el grueso de encuestados son mujeres (76,67 %), con una representación notablemente más reducida de hombres que participan en estas actividades (23,33 %). El rango de edad de los participantes se sitúa principalmente en dos grupos: 25-30 años (30 %) o más de 50 años (33,33 %). Como se deduce de los comentarios, este último caso se corresponde con un grupo de jubilados. El resto

de las participantes se distribuyen en las franjas de edad de 30-35 (16,67 %), 18-25 (10 %), 35-40 (3,33 %), 40-45 (3,33 %) y 45-50 (3,33 %). En lo que respecta a la nacionalidad de los encuestados, se aprecia una tendencia pronunciada de respondientes españoles, con presencia más modesta para las nacionalidades británica, rusa o moldava, y cifras aún más bajas para otros países plasmados en el Gráfico 1, entre los que puede citarse Marruecos, Camerún o China.

Por otro lado, y como se muestra en el Gráfico 2, las lenguas maternas de los participantes varían entre español, que alcanza la representatividad más elevada, ruso, inglés, chino, neerlandés, italiano o árabe. Resulta de interés señalar que algunos encuestados tienen más de una lengua materna, donde es pertinente señalar los perfiles bilingües de español-gallego, fulduldé-hausa, alemán-español e inglés-español. En último lugar, se pregunta a los voluntarios por el país donde trabajan actualmente, obteniéndose una vez más el índice de respuestas más alto para España (80 %), si bien se registran respuestas para Italia y Uruguay, y uno de los respondientes combina su trabajo en España con otros en Marruecos y Francia.

Gráfico 1. Nacionalidad de los encuestados

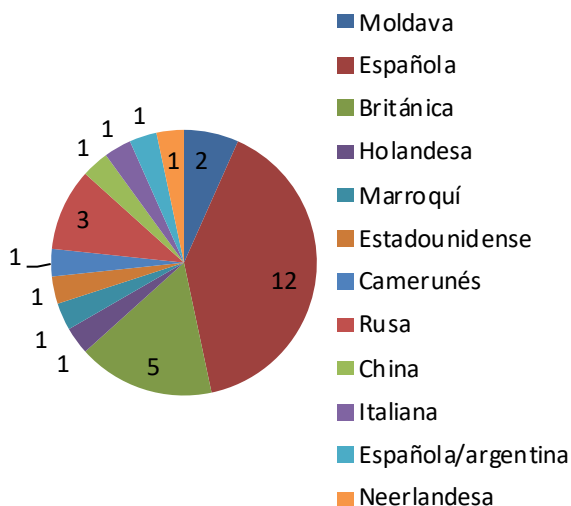
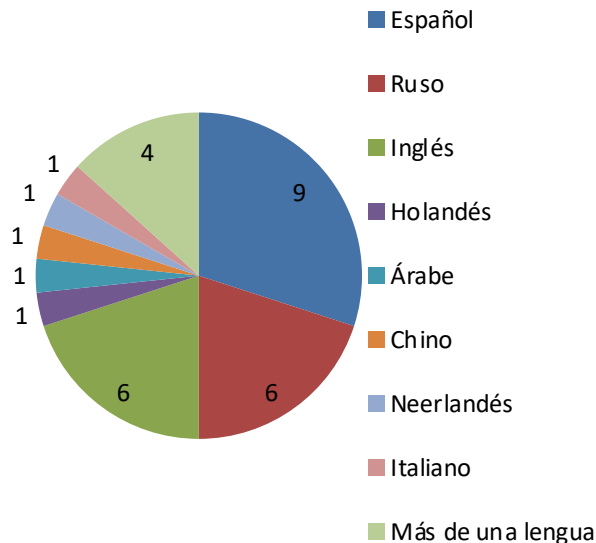


Gráfico 2. Lengua materna de los encuestados

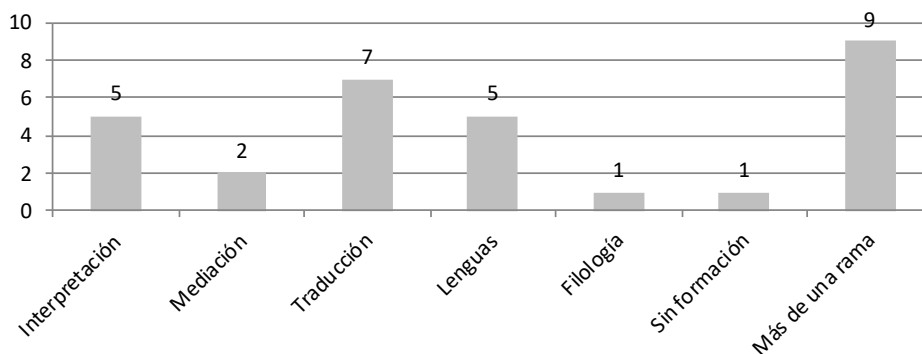


Fuente: elaboración propia

4.3. Perfil formativo de los encuestados

Al indagar sobre la formación de los participantes, se observa que la amplia mayoría ha seguido estudios relacionados con el área de humanidades, con cifras que alcanzan el 23,33 % para la traducción, el 16,67 % en el caso de interpretación, el 16,67 % para lenguas, el 6,67 % para la mediación y el 3,33 % en filología hispánica. Como recoge el Gráfico 3, un porcentaje nada desdeñable del 30 % presenta un perfil formativo interdisciplinar, donde se alude a dos o más ramas de las mencionadas anteriormente o bien se reflejan las disciplinas afines de enseñanza de español, coordinación de proyectos de traducción o revisión y corrección de textos. Estas cifras contrastan con un único caso aislado de un voluntario que carece de formación (3,33 %).

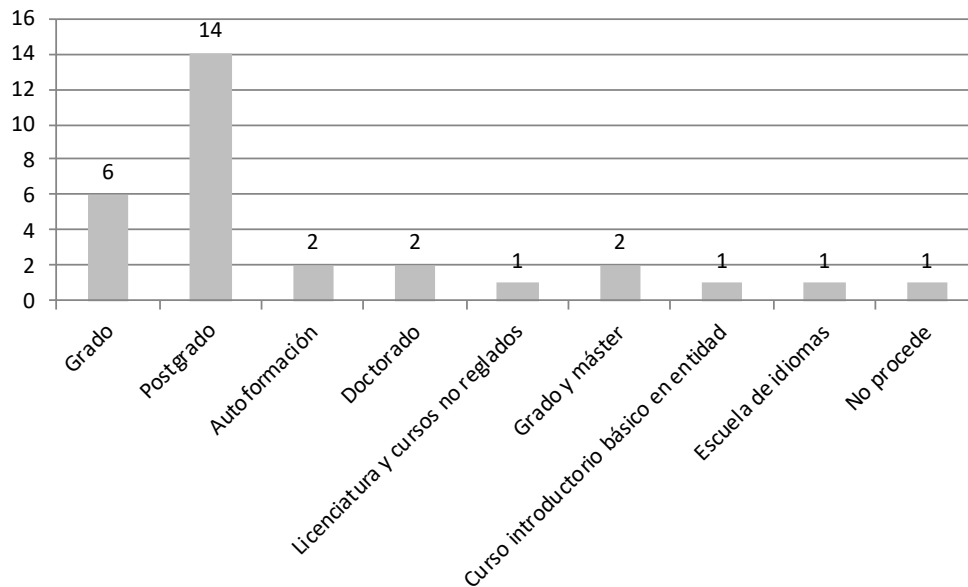
Gráfico 3. Itinerarios de formación (elaboración propia).



El nivel en el que los encuestados han recibido formación se sitúa en el universitario en su mayor parte (80,01 %), independientemente de si se trata de programas de grado, postgrado, doctorado o varias de estas opciones, que se reflejan en mayor detalle en el Gráfico 4. Con porcentajes más bajos, el resto de las respuestas se sitúan en opciones de autoformación (6,67 %), combinación de formación formal y no

formal (3,33 %), curso introductorio básico en la entidad en la que el voluntario trabaja o colabora (3,33 %) o formación a través de una escuela de idiomas (3,33 %).

Gráfico 4. Nivel de formación (elaboración propia).



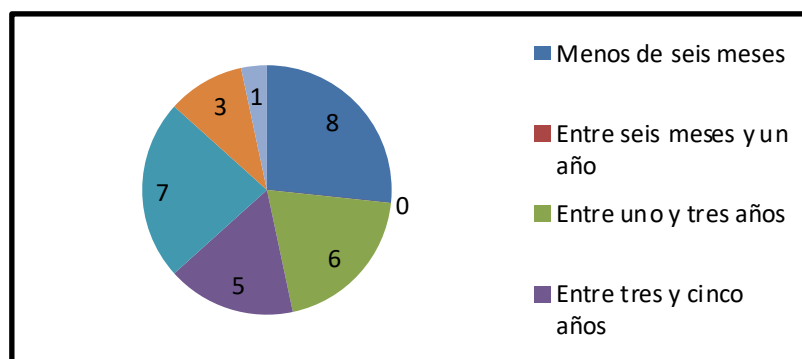
La última pregunta sobre el perfil formativo de los participantes se centra en contenidos en los que quisieran recibir formación adicional. Para ello se proporciona una lista de sugerencias presentada mediante opción múltiple (nociones culturales, técnicas de interpretación o mediación, toma de notas, conocimientos específicos sobre instituciones públicas y los derechos de los usuarios extranjeros, técnicas de gestión de estrés o impacto emocional y resolución de dilemas éticos) y se reserva un último espacio abierto en el que los encuestados pueden añadir sus propias ideas.

Pese a que dos participantes (6,67 %) afirman que no desean recibir más formación, ocho de ellos (26,67 %) seleccionan la opción de técnicas de interpretación o mediación, seguida de siete respondientes (23,33 %) que se decantan por técnicas de gestión de estrés o impacto emocional. De otro lado, seis voluntarios (20 %) escogen la opción de conocimientos específicos sobre instituciones públicas y los derechos de los usuarios extranjeros. Por su parte, cuatro encuestados (13,33 %) expresan su deseo de profundizar en nociones culturales, mientras que dos de ellos (6,67 %) mencionan la resolución de dilemas éticos. Con una representación más modesta, solo una de las participantes (3,33 %) escoge dos de las opciones propuestas: técnicas de gestión de estrés y conocimientos sobre instituciones públicas.

4.4. Perfil profesional de los encuestados

Como muestra el Gráfico 5, la experiencia profesional de los respondientes es variable. Podría decirse que un 26,67 % se ha incorporado recientemente al mercado laboral. La experiencia del 20 % de los voluntarios se sitúa entre uno y tres años, mientras que el 16,67 % refiere una experiencia comprendida entre tres y cinco años. Por otra parte, el 23,33 % de los encuestados ha desarrollado su actividad profesional en un período de cinco a diez años. Con un índice de representatividad más bajo, la experiencia superior a los 10 años se corresponde con un 10 % de los voluntarios más veteranos.

Gráfico 5. Experiencia profesional (elaboración propia).

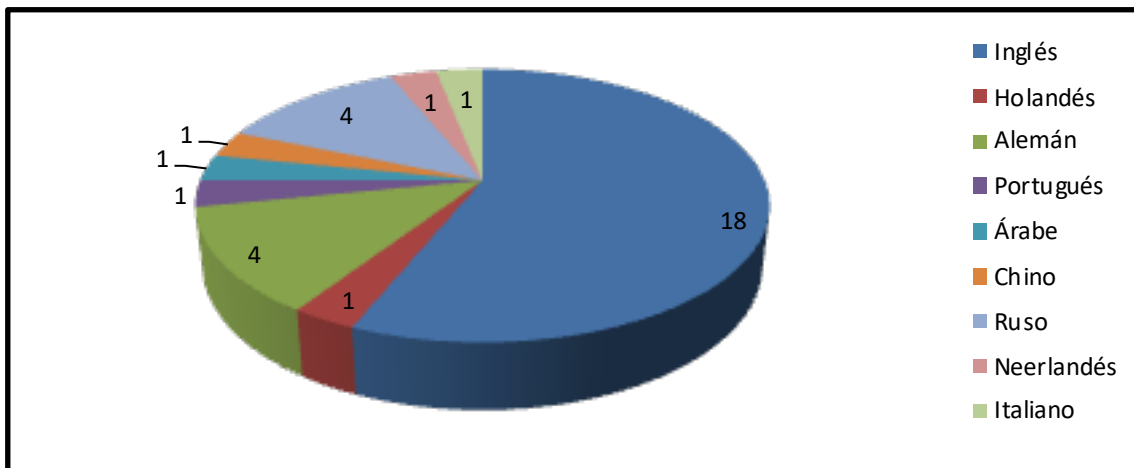


Asimismo, es de interés resaltar que el tiempo que los participantes dedican a prestar traducción, interpretación o mediación de forma altruista varía desde una vez al mes a dos, tres, cinco o seis horas

semanales. Como puede deducirse de los comentarios, en este aspecto intervienen las características personales del voluntario, desde situación económica a incompatibilidades horarias, compromisos laborales o personales, como podría ser la maternidad.

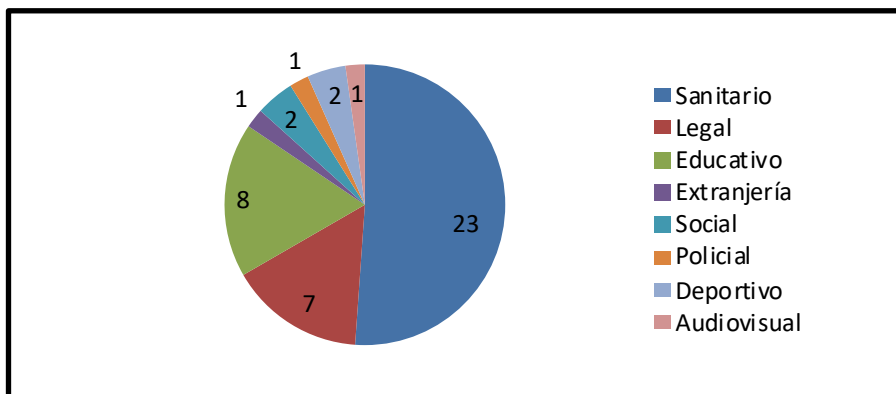
En lo que respecta a las lenguas de trabajo de los encuestados, un 36,67 % de las respuestas se corresponden con solo una combinación de idiomas en dos direcciones (p. ej. español-ruso, inglés-español, francés-español, chino-español, alemán-español). No obstante, el grueso de respuestas, que alcanza el 63,33 %, refleja una situación distinta donde los participantes trabajan con más de un par de lenguas. En este sentido, pueden citarse como ejemplos ruso-español, inglés-ruso e inglés-español; francés, inglés, portugués-español/gallego; español-francés, español-inglés y español-alemán o, en quizá el caso más llamativo, neerlandés-español, inglés-español, francés-español, alemán-español e italiano-español. Estos idiomas se corresponden en gran medida con las lenguas para las que se presta traducción, interpretación o mediación voluntaria, tal y como muestra el Gráfico 6.

Gráfico 6. Idiomas en los que se presta traducción, interpretación o mediación voluntaria (elaboración propia).



Finalmente, para poner fin a esta sección se indaga sobre los ámbitos profesionales de los encuestados. La amplia mayoría de respuestas (76,67 %) apunta a que, por norma general, los voluntarios centran su actividad en un solo ámbito, lo que contrastaría con el 23,33 % restante, cifra que cubre aquellos casos donde la actividad profesional se desarrolla en más de un campo. El Gráfico 7 ofrece detalles adicionales sobre los ámbitos profesionales que mencionan los participantes del estudio, donde se aprecia un sesgo muy pronunciado por el sector sanitario, con representación más modesta de los ámbitos educativo y legal.

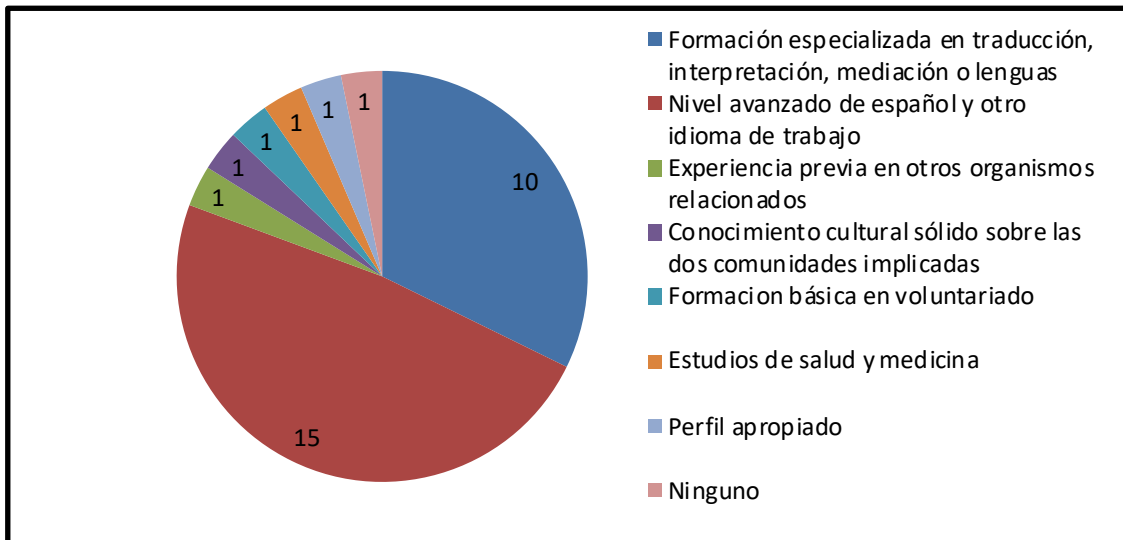
Gráfico 7. Ámbitos profesionales en los que se presta traducción, interpretación o mediación (elaboración propia).



4.5. Requisitos

El siguiente eje de interés de la investigación se centra en determinar los requisitos exigidos a los voluntarios para incorporarse a las entidades descritas anteriormente, que se recogen en el Gráfico 8. Según las respuestas recabadas en este estudio, a un 48,39% de encuestados se exigió un nivel avanzado de español y otro idioma de trabajo. Otro requisito pertinente se centra en exigir formación especializada en traducción, interpretación, mediación o lenguas (32,26 %). Con porcentajes más reducidos del 3,22 %, se mencionan los requisitos de un conocimiento cultural sólido sobre las dos comunidades implicadas, experiencia previa en otros organismos relacionados, perfil adecuado, estudios de medicina y salud, formación básica en voluntariado o, por el contrario, ningún requisito. Antes de continuar es pertinente señalar que solo se tiene constancia de que a una voluntaria se le exigieran dos requisitos al mismo tiempo, más concretamente formación especializada en traducción, interpretación, mediación o lenguas, y un nivel avanzado de idiomas.

Gráfico 8. Requisitos previos a la incorporación (elaboración propia).



4.6. Tareas realizadas

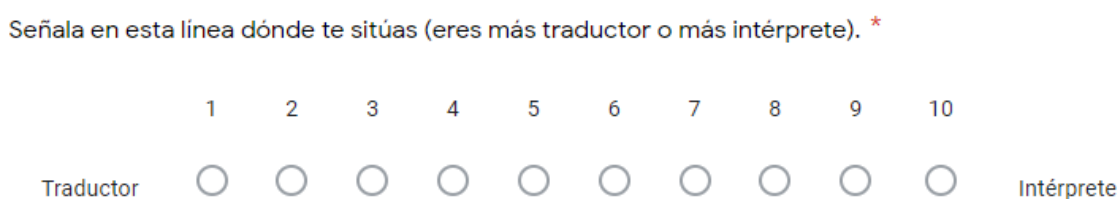
A la hora de determinar las tareas que los voluntarios realizan en las entidades para las que colaboran se recurre a una lista con seis opciones específicas que los participantes pueden ampliar con sus propias experiencias. Así, las categorías establecidas alcanzan los siguientes porcentajes: (1) Hago traducciones de distintos documentos (19,34 %); (2) Realizo interpretaciones entre los usuarios y los proveedores de distintos servicios públicos (25,81 %); (3) Acompaño a los usuarios a sus citas en distintos servicios públicos (9,67 %); (4) Ayudo al usuario a gestionar trámites administrativos relacionados con distintos servicios públicos (3,23 %); (5) Participo en la impartición de talleres o charlas formativas para los usuarios (9,67 %); (6) Medio entre proveedores de servicios y usuarios (16,13 %).

Por otra parte, uno de los voluntarios describe su participación en clases de español (3,23 %) y tres de ellos (9,67 %) desarrollan todas las opciones contempladas en la encuesta. Como último apunte, cabe mencionar que el 86,21 % de los voluntarios solo toman parte en una tarea, mientras que un 13,79 % lleva a cabo más de una actividad.

4.7. Autopercepción

La última sección de la encuesta indaga en las percepciones de los voluntarios sobre su labor en las entidades donde prestan traducción, interpretación o mediación. El primer bloque presenta una escala del 1 al 10 donde el participante debe situarse, situándose las categorías de traductor e intérprete en ambos extremos, como muestra la Figura 1.

Figura 1. Escala de autopercepción (elaboración propia).



Los datos revelan que un 26,67 % se autoidentifica más con la figura del traductor, con una puntuación de 5 o inferior a 5. Por el contrario, el 73,33 % restante orienta más su percepción hacia el intérprete, con valoraciones por encima del 8 en un 72,72 % de los casos para este último grupo. En cualquier caso, al indagar en lo que los encuestados consideran como la principal ventaja de su participación se obtienen respuestas muy similares, que se presentan junto a comentarios ilustrativos extraídos de las encuestas:

Facilitar la comunicación (68,42 %): “Garantizo que la información sea transferida de forma correcta” (encuestado 18).

Explicar diferencias culturales (10,53 %): “Hay mucha gente que viven aquí y que no tienen ni un nivel básico de español. Son vulnerables en [sic] los momentos delicados de salud. Muchas veces lo que hacemos es explicar cosas mal [sic] entendidos por los clientes/pacientes y clarificar cosas culturales” (encuestada 8).

Empoderamiento de los usuarios inmigrantes (10,53 %): “Enseño a los usuarios que en su mayoría son gente ilegal sin recursos y esperanzas que sí se puede salir adelante ya que el [E]stado [e]spañol proporciona todo para su integración y en general tienen muchas oportunidades” (encuestada 19).

Garantizar el cumplimiento de derechos (2,63 %): “Velar porque se cumplan los derechos humanos” (encuestada 9).

Minimizar sensaciones negativas (7,89 %): “Se puede aliviar ansiedades de pacientes” (encuestada 17).

En relación con las experiencias más positivas asociadas a las labores de voluntariado, la satisfacción personal es el aspecto que se repite con mayor frecuencia. Ello puede relacionarse con otros comentarios en la misma dirección, entre los que resultan ilustrativos la facilitación de la integración del usuario, la sensación de desarrollar una actividad útil y aportar un “granito de arena” para ayudar a los más vulnerables en su recuperación, el desarrollo personal o profesional y la gratitud de los usuarios cuando finaliza la intervención. Asimismo, es de interés destacar otra serie de aportaciones alternativas, como el aprendizaje intercultural, el trabajo en equipo, el desarrollo de habilidades personales y la adquisición de experiencia.

Por el contrario, los contextos delicados en los que los voluntarios prestan su actividad, a los que deben sumarse las historias personales de los usuarios de distintas entidades, implican que los participantes deben enfrentarse a momentos de especial complejidad que pueden poner a prueba sus habilidades. Al analizar las experiencias detalladas por los encuestados se distinguen distintas líneas, que proceden a ilustrarse con ejemplos:

Impacto emocional y gestión de emociones propias (32,26 %): “Impacto emocional cuando la gente se muere, o en las consultas para drogodependientes / enfermos mentales por no saber cómo reaccionar” (encuestada 29).

Funcionamiento de la institución (22,58 %): “Los entresijos de la administración (encuestado 4)”, “administración del hospital” (encuestada 14).

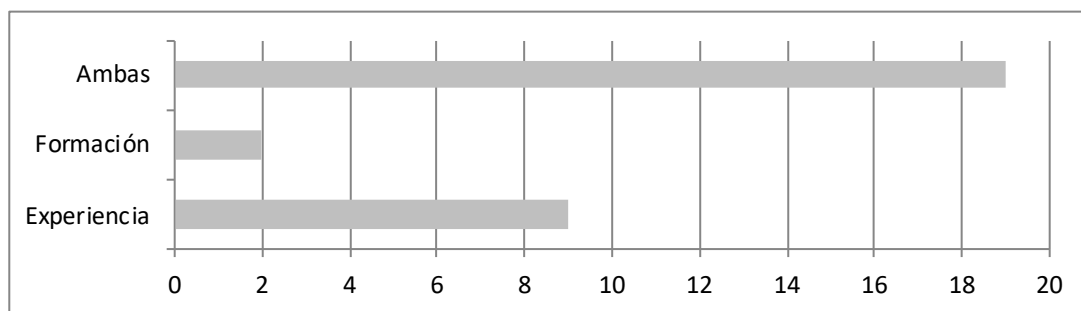
Elementos culturales (12,9 %): “Se necesita gran experiencia y conocimiento de las culturas con las que se trabaja y del contexto social que viven” (encuestada 9).

Dificultades lingüísticas (19,35 %): “Vocabularios específicos” (encuestada 13).

Expectativas de usuarios y proveedores (12,9 %): “Yo soy intérprete de conferencia, sin embargo, me parece que el trabajo con los refugiados/ilegales es muchísimo más agotador. Además de la interpretación, esperan de ti que seas su trabajador social, su psicólogo, su amigo y además que le lleves de la mano a hacer todas las gestiones. NO te valoran por la calidad de tu traducción, como pasa cuando trabajas para gobierno/negocios, sino que por lo majo que eres y por lo eficaz que eres solucionando sus “problemas” que no tienen nada que ver con los lingüísticos” (encuestada 19).

Los voluntarios que toman parte en el estudio consideran que las dificultades descritas pueden resolverse a través de encuentros con compañeros o profesionales a los que pedir consejo y, remarcablemente, formación adicional mediante seminarios, talleres y cursos especializados y/o experiencia en el lugar de trabajo. De hecho, en la encuesta se recoge una pregunta adicional que pretende determinar si los participantes estiman la formación, experiencia o ambas como el factor más relevante a la hora de enfrentar las dificultades que surgen en su labor como intérpretes, traductores o mediadores. En este caso, y como recoge el Gráfico 9, los voluntarios se inclinan por una combinación de ambas en un 63,33 %, mientras que un 30 % escoge la experiencia y tan solo un 6,67 % se decanta por la formación como elemento aislado.

Gráfico 9. Factor más relevante para resolver dificultades (elaboración propia).



Para obtener una visión más comprehensiva sobre este apartado, se ofrece un espacio en el que justificar la respuesta escogida. Se observan aportaciones interesantes con relación a las percepciones de los voluntarios, que ofrecen información adicional de gran utilidad. Uno de estos comentarios se centra en describir el vacío entre formación y práctica, para subrayar la importancia de la experiencia profesional en la adquisición de competencias o toma de decisiones que contradicen el conocimiento adquirido en las aulas. En palabras de la encuestada 28:

Cuando empecé a trabajar, tenía y sigo teniendo una sensación de que la mayoría de las publicaciones sobre la interpretación en los SSPP están escritas por las personas que saben muy bien la teoría pero no tienen ninguna experiencia como mediadores e intérpretes, y al principio es un poco frustrante ver que lo que te enseñaron no vale y cuesta un poco hasta que adquieres experiencia y elaboras tus propias reacciones a diferentes situaciones.

De una forma similar, la encuestada 17 considera que a medida que incrementa su experiencia profesional se siente más relajada y ello contribuye a reducir la ansiedad de los usuarios, si bien destaca que es necesario tener conocimiento suficiente para poder tranquilizarlos: “Con experiencia se [sic] aparece más relajado que reduzca la ansiedad de pacientes, pero se hace falta el conocimiento para tranquilizarlos”. Por otra parte,

la encuestada 8 señala que si tuviese un puesto de trabajo se hubiese decantado por la doble vertiente de formación y experiencia, pero al participar como voluntaria de forma exclusiva observa que la experiencia es el elemento más pertinente a la hora de enfrentar dificultades: “Si estuviera en un puesto de trabajo, mi respuesta hubiera sido formación y experiencia, pero creo que como voluntaria sirve [sic] más la experiencia que lleva de mi vida laboral y en el ámbito español”.

Otro comentario digno de mención determina que la formación es necesaria como una base para realizar una actividad, sobre la que se añadiría la experiencia. No obstante, para el encuestado 10, esta formación es suficiente con cubrir un idioma extranjero, lo que deja entrever que quizá no todos los voluntarios consideran imprescindible tener una formación específica en traducción, interpretación o mediación: “Para poder realizar una actividad hace falta una formación, el [sic] echo de aprender un idioma es una formación y si añadimos a esta formación la experiencia no tendremos ningún problema en el momento de desarrollar nuestra actividad”. Ello contrasta con otro tipo de afirmaciones que llegan desde el extremo opuesto, donde sí se incide en el valor de la formación en técnicas de interpretación y aspectos culturales y, como añadido, su aplicación a la práctica profesional. En palabras de la encuestada 9: “Considero de gran importancia, por un lado, la formación en técnicas de interpretación y en aspectos culturales, además de la experiencia en el terreno [,] que es donde más se aprende y donde mejor se pueden aplicar todos los conocimientos”.

4.8. Un lugar para la empatía

Pese a no formar parte de las distintas secciones de la encuesta, al finalizar la serie de preguntas se incluye un espacio abierto donde los participantes del estudio pueden proponer sugerencias o añadir comentarios que no hayan tenido ocasión de expresar con anterioridad. No son muchas las aportaciones que los voluntarios realizan en este último apartado, pero de las respuestas obtenidas se deduce una relación directa con la empatía que pone de manifiesto el carácter social de la traducción e interpretación en los servicios públicos en general y su carácter todavía más visible cuando estas tareas se desarrollan como parte de programas de voluntariado. En este sentido, son pertinentes los siguientes comentarios: “Creo que los voluntari@s, recibimos mucho [sic] mas que los que nos ayudan. Suena un poco cursi, pero [sic] si es cierto...” (encuestada 8), “Para [sic] mi creo que ser intérprete voluntario me hace [sic] un persona mejor” (encuestada 17), “Me encanta mi trabajo en el hospital y me gusta ayudar” (encuestada 21).

5. Discusión

El análisis de las encuestas recabadas para este estudio permite inferir el perfil general del voluntario en traducción, interpretación o mediación intercultural en ONG dentro de la muestra, si bien se necesita analizar un número de respuestas más amplio antes de alcanzar resultados concluyentes. Así, nos encontramos ante una preponderancia de mujeres, que se encuadran en un rango de edad comprendido entre los 25 y 30 años o, alternativamente, superior a los 50, donde se registra la participación de un grupo de jubilados. Sus lenguas maternas son variadas y, si bien se observa una clara prevalencia del español, otros participantes son hablantes nativos de ruso, inglés, chino, árabe, neerlandés o italiano, idiomas en los que prestan mayoritariamente traducción, interpretación o mediación de forma voluntaria. Reflejo de esta diversidad lingüística son los países de procedencia de los encuestados, donde pueden citarse como ejemplos Moldavia, Camerún, Estados Unidos, Marruecos o Italia.

La formación de la muestra de participantes se sitúa en la universidad en la mayoría de los casos, sea a nivel de grado o posgrado, y suele centrarse en la rama de humanidades. De forma más concreta, la traducción alcanza los valores más representativos, seguida de la interpretación o las lenguas y, en menor medida, la mediación intercultural. De otro lado, es interesante destacar que un número considerable de participantes refiere formación en varias de las ramas mencionadas o afines. Pese a ello, los voluntarios manifiestan en prácticamente la totalidad de las respuestas la necesidad de recibir formación adicional, especialmente en lo que respecta a las técnicas de interpretación o mediación, o las destinadas a gestionar el impacto emocional o el estrés, sin olvidar conocimientos específicos sobre entidades públicas o los derechos de los usuarios extranjeros. Estas observaciones son puntos de partida útiles para que distintas instituciones puedan reforzar sus planes de formación y adecuarlos a las necesidades de los practicantes, con contenidos que quizá podrían incorporarse en programas oficiales o impartirse a través de píldoras formativas presentadas como opciones de formación continua.

En lo que respecta a su experiencia profesional se observa disparidad en las encuestas. Pese a que un buen porcentaje de los voluntarios refiere una trayectoria inferior a los tres años, existen otras cifras nada desdeñables de participantes más veteranos que en algunos casos superan los diez años de experiencia profesional. Los ámbitos de trabajo de los voluntarios varían entre el legal, educativo, social, policial o, remarcablemente, sanitario. Suelen trabajar con al menos un par de lenguas, si bien en algunos casos se trabaja con tres o incluso cuatro idiomas que se corresponden con aquellas lenguas en las que realizan voluntariado de traducción, interpretación o mediación. La cantidad de tiempo que los encuestados invierten en el voluntariado está supeditada a la situación económica del participante, incompatibilidades horarias o compromisos personales y laborales, lo que se refleja en respuestas desde una vez al mes a dos, tres, cinco o seis horas por semana.

Al indagar en los requisitos que las ONG exigen a sus voluntarios para incorporarse, la opción más frecuente se sitúa en un nivel avanzado de español y otro idioma, con una representación bastante más modesta para la formación especializada en traducción, interpretación o lenguas. De estos datos se deduce que para las ONG en las que toman parte los voluntarios prima el conocimiento lingüístico sobre la formación

específica en las actividades desarrolladas, que puede interpretarse como desconocimiento o falta de concienciación sobre las competencias y exigencias del traductor, intérprete o mediador.

Las tareas realizadas en estas entidades cubren, ordenadas por frecuencia de respuesta, la interpretación entre usuarios y proveedores, la traducción de distintos documentos, la mediación, el acompañamiento de los usuarios a sus citas en un servicio público, la participación en talleres o charlas formativas y, en menor medida, la colaboración para gestionar trámites administrativos relacionados con servicios públicos. Estas tareas, que en su mayor parte implican un contacto directo con proveedor, usuario o ambos, pueden relacionarse con el apartado de autopercepción de los voluntarios, donde los datos revelan que la mayoría de las respuestas se sitúan en la figura del intérprete, y no la del traductor.

En vista de estos resultados, se hace patente la tensión existente entre el voluntariado y los procesos de profesionalización de la TISP. Dicha tensión se manifiesta, de un lado, en la creciente complejidad y especificidad de las tareas realizadas en el seno de las ONG y, de otro lado, en la ausencia de formación especializada en traducción e interpretación como requisito sistemático de acceso al voluntariado, lo que apunta al desconocimiento generalizado de la competencia traductora e interpretativa en el ámbito. Esta falta de concienciación no solo se observa en las entidades, sino también en algunas de las propias personas voluntarias, que en sus comentarios equiparan el conocimiento de lenguas y la experiencia en el terreno con la capacidad para desempeñar tareas de mediación, traducción o interpretación, sin aludir a las estrategias, los principios éticos o las competencias específicas propias de la actividad. Esta percepción difumina los límites entre voluntariado y ejercicio profesional, con posibles repercusiones en la calidad del servicio y el reconocimiento social de la profesión.

En cualquier caso, y considerando que no existe formación en todos los idiomas, se propone desarrollar formaciones estratégicas impartidas en español que los voluntarios puedan adaptar a sus lenguas y culturas de trabajo. Algunas acciones en esta dirección se han llevado a cabo desde las propias ONG (por ejemplo, Salud Entre Culturas) o proyectos de investigación (por ejemplo, DIALOGOS+). Idealmente estos planes se desarrollarían sinérgicamente entre universidades, entidades de formación formal con planes de estudio aprobados oficialmente, y ONG, puntos de contacto directo y constante con población inmigrante.

Teniendo en cuenta que las necesidades de comunicación con estos usuarios son urgentes, las formaciones tendrían una duración más bien reducida, que se articularía en torno a un plan común diseñado por universidades donde se incluirían, por proponer algunas ideas, conceptos teóricos básicos, estrategias para la documentación y técnicas de resolución de problemas, y otros módulos adaptados a los ámbitos específicos en los que una ONG desarrolla su actividad, así como nociones básicas sobre el perfil de los usuarios que se benefician de su labor y sus necesidades específicas. Por ejemplo, si una ONG presta asistencia para gestionar documentación sobre inmigración, el plan de formación de sus voluntarios debería incluir un apartado que detalle los procesos administrativos subyacentes y los documentos o formularios asociados.

Para los voluntarios, las mayores ventajas de su participación se sitúan en facilitar la comunicación, explicar diferencias culturales, empoderar a los usuarios inmigrantes o minimizar sensaciones negativas que puedan experimentar, como la ansiedad. Ello se traduce en una gran satisfacción personal, ya que los voluntarios se sienten útiles y apoyan la integración de personas vulnerables. Sin embargo, en este proceso deben enfrentar situaciones complejas que se reflejan en dificultades de diversa índole, entre las que parece especialmente recurrente la gestión de emociones propias y el impacto emocional, lo que conduce a subrayar la importancia de organizar sesiones, cursos o seminarios donde se expliquen distintas técnicas para combatir estas sensaciones y así evitar enfermedades profesionales que puedan afectar al voluntario o a su implicación altruista en las ONG. La formación en aspectos como este, sumada a los conocimientos que se derivan de la experiencia en terreno, donde además se aplica la teoría, son para la mayoría de encuestados la combinación necesaria para resolver dificultades.

En último lugar, al volver sobre las encuestas que deciden obviarse según los objetivos de esta investigación, se aprecia que en algunos casos se desarrolla traducción e interpretación voluntaria en entidades ajenas al tercer sector. Por ello, se considera necesario llevar a cabo una investigación adicional para ahondar en las características de estos voluntarios y los requisitos exigidos antes de participar en tales programas.

6. Conclusión

En este trabajo nos hemos aproximado a los programas de voluntariado en traducción e interpretación que se desarrollan en el seno de distintas ONG, entidades que hoy en día cubren gran parte de las necesidades comunicativas de la población extranjera, en ocasiones con escasos recursos, pero repletas de solidaridad y compromiso social. Las respuestas que se obtienen mediante una encuesta distribuida *online* permiten inferir datos respecto a la procedencia, lenguas maternas y de trabajo de los voluntarios, así como información sobre su perfil formativo, experiencia profesional y percepciones en torno a su actividad. En vista de los resultados alcanzados, se sugiere la impartición de píldoras formativas obligatorias vertebradas en torno a un eje de formación común en cuyo diseño participarían universidades, al que idealmente seguiría un módulo donde se recogerían contenidos específicos aplicados al marco de actuación de cada ONG y el perfil de los inmigrantes a los que prestan asistencia.

No obstante, este estudio presenta limitaciones metodológicas vitales a la hora de interpretar los resultados. En primer lugar, el tamaño reducido de la muestra (30 respuestas válidas, de las que se descartaron 8 por no ajustarse al perfil de voluntariado) limita el alcance del análisis y hace inviable la generalización de

los resultados. Asimismo, el formato *online* de la encuesta y la ausencia de filtros de inclusión más estrictos en la fase inicial favorecieron la participación de personas con perfiles profesionales remunerados, lo que afectó a la validez de parte de los datos recogidos.

Para superar estas limitaciones en investigaciones posteriores, se prevé ampliar la muestra mediante visitas presenciales a las ONG en la medida de lo posible, así como reforzar los criterios de inclusión desde la pantalla inicial del cuestionario, con lo que se descartarían automáticamente a personas contratadas por entidades del tercer sector. Del mismo modo, se plantea contactar con ONG interesadas en el diseño de un curso piloto con las características descritas para transferir los resultados del estudio a la práctica.

Referencias

- Abril Martí, María Isabel (2006). *La interpretación en los Servicios Públicos. Caracterización como género, contextualización y modelos de formación. Hacia unas bases para el diseño curricular*. [Tesis doctoral inédita]. Universidad de Granada. <http://hdl.handle.net/10481/1075>.
- Aguilar-Solano, María (2015). Non-professional volunteer interpreting as an institutionalized practice in healthcare: a study on interpreters' personal narratives. *Translation & Interpreting*, 7(3), 132-148.
- Alonso, Icíar y Baigorri, Jesús (2008). Enseñar la interpretación en los servicios públicos: una experiencia docente. *Redit: Revista Electrónica de Didáctica de la Traducción y la Interpretación*, 1, 1-25. <https://doi.org/10.24310/REDIT.2008.v0i1.1898>.
- Álvaro Aranda, Cristina (2020). La traducción de materiales sanitarios sobre la COVID-19 para población inmigrante: análisis exploratorio de propuestas en España. *TRANS. Revista de Traductología*, 24, 455-468. <https://doi.org/10.24310/TRANS.2020.v0i24.9762>
- Antonini, Rachele; Cirillo, Letizia; Rossato, Linda y Torresi, Ira (Eds.) (2017). *Non-professional Interpreting and Translation: State of the Art and Future of an Emerging Field of Research*. John Benjamins.
- Arroyo Almaraz, Isidoro y Martín Nieto, Rebeca (2011). La utilización de Internet en la comunicación expresiva de las ONG: Estudio exploratorio comparativo entre Argentina y España, *Zer. Revista de Estudios de Comunicación*, 16(31), 243-263.
- Barbadillo Ferrer, Marta (2016). *Traducción e interpretación en relación con el procedimiento de solicitud de protección internacional*. [Trabajo de Fin de Máster]. Universidad de Alcalá.
- Del Pozo, María Isabel y Gómez López, Elisa (2012). Colaboración de alumnos de interpretación en ONG. En Pedro Membiela Iglesia, Natalia Casado Bailón y María Isabel Cebreiros Iglesias (Eds.). *Experiencias docentes e innovadoras en la educación superior* (pp. 457-462). Educación Editora.
- Jerez, Jesús de Manuel; López Cortés, Juan y Brander de la Iglesia, María (2004). Traducción e Interpretación: Voluntariado y compromiso social. *Puentes: Hacia nuevas investigaciones en la mediación intercultural*, 4, 65-72. <https://hdl.handle.net/10481/89079>
- Lázaro Gutiérrez, Raquel (2014). Use and abuse of an interpreter. En Carmen Valero-Garcés (Ed.), *(RE)Visiting Ideology and Ethics in Situations of Conflict* (pp. 214-221). Universidad de Alcalá.
- Lázaro Gutiérrez, Raquel y Álvaro Aranda, Cristina (2020): Public Service Interpreting and Translation in Spain. En Marketa Štefková, Koen Kerremans y Benjamin Bossaert (Eds.), *Training Public Service Interpreters and Translators: A European Perspective* (pp. 71-87). Univerzita Komenského v Bratislave.
- Lewis, David (2010). Nongovernmental Organizations, Definition and History. En Anheier Helmut, Stefan Toepler y Regina List (Eds.). *Encyclopaedia of Civil Society* (pp. 1056-1062). Springer.
- Martin, Anne (2006). La realidad de la traducción e interpretación en los servicios públicos en Andalucía. *Revista Española de Lingüística Aplicada*, 1, 129-150.
- Mulanga, Ivonne (2003). Organización y funcionamiento del Servicio de Traductores e Intérpretes (SETI) del Comité de Defensa de los Refugiados, Asilados e Inmigrantes en el Estado Español (COMRADE). En Carmen Valero Garcés (Ed.). *Traducción e Interpretación e Interpretación en los Servicios Públicos: Contextualización, actualidad y futuro* (pp. 201-206). Comares.
- Pena Díaz, Carmen (2016). Competences in Public Service Interpreter and Translator Training. *Babel/Afial*, 25, 75-88.
- Pérez Ortega, Giovanni; Arango Serna, Martín Darío y Sepúlveda Atehortúa, Lizeth Yuliana (2011). Las organizaciones no gubernamentales -ONG-: hacia la construcción de su significado. *Ensayos de Economía*, 38, 243-260.
- Raine, Deborah Mary (2016). *Los servicios de traducción e interpretación proporcionados por las ONG: un estudio comparativo entre la situación actual en España y el Reino Unido*. [Trabajo de Fin de Máster]. Universidad de Alcalá.
- Salud Entre Culturas (2024). *IX Curso de Mediación Intercultural en Mediación Intercultural en los Servicios Públicos*. <https://www.saludentreculturas.es/event/ix-curso-de-mediacion-intercultural-en-los-servicios-publicos/>
- Santana Falcón, Raquel (2013). El mediador cultural en los servicios públicos: una nueva profesión. *Estudios de Traducción*, 3, 33-43.
- Tipton, Rebecca (2017). Interpreting-as-conflict: PSIT in third sector organizations and the impact of third way politics. En Carmen Valero Garcés y Rebecca Tipton (Eds.), *Ideology, Ethics and Policy Development in Public Service Interpreting and Translation* (pp. 38-62). Multilingual Matters.
- Valero Garcés, Carmen (2014). *Communicating Across Cultures: A Coursebook on Interpreting and Translating in Public Services and Institutions*. University Press of America.

- Valero Garcés, Carmen y Cata, Lenuta (2006). Acción y voluntariado: las ONG y los servicios de traducción e interpretación. *RESLA, Revista Española de Lingüística Aplicada*, 1, 49-60.
- Velasco Villa, Margarita (2018). *Desarrollo comunitario*. Ediciones Paraninfo.
- Vitalaru, Bianca y Lázaro Gutiérrez, Raquel (2019). En el camino hacia la profesionalización de la traducción e interpretación en los servicios públicos: tendencias en una década de prácticas profesionales de un máster universitario. *Aesla*, 5, 433-442.