

TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS: SITUACIÓN EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA CANARIA

CARMEN TOLEDANO BUENDÍA, M^a DEL CARMEN FUMERO,
ANA DÍAZ GALÁN
Universidad de La Laguna

RESUMEN. *En los últimos años, la Comunidad Canaria ha sido testigo de un aumento constante de la población foránea. Las crecientes necesidades de este colectivo suponen un reto para los organismos públicos y las diferentes organizaciones que han de hacer frente a su demanda de servicios sociales, en la mayoría de los casos, asociadas también a la necesidad de asistencia lingüística. En este trabajo hemos tratado de reflejar la realidad cotidiana de las instituciones y organismos de las islas en materia de traducción e interpretación para los servicios públicos. Las conclusiones de nuestro estudio nos permiten afirmar que - a pesar de las buenas intenciones del Gobierno Autónomo, recogidas en documentos como, los Planes Canarios de Inmigración- en gran parte de los ámbitos de los servicios públicos las necesidades de mediación lingüísticas se siguen solventando con medidas parciales o sobre la marcha. Faltaría, por tanto, mucho camino por recorrer hasta superar las barreras lingüísticas que separan a los extranjeros no hispanohablantes de la plena integración en la sociedad canaria.*

PALABRAS CLAVE: *inmigración, servicios públicos, mediación lingüística.*

ABSTRACT. *In recent years, the Canary Islands have experienced a steady increase in the foreign population. The needs of this community present a challenge for public administration and the various institutions in charge of meeting their needs in the area of public services. In many cases, this is also accompanied by the demand for translation and interpreting services. In line with this new reality, this paper examines the current situation in relation to translation and interpreting for the public services in the Canary Islands. The study shows that, in spite of the good intentions of the Canarian Government –as expressed in documents such the two Planes Canarios de Inmigración- the needs of linguistic mediation in most areas of public services are generally faced with ad hoc solutions. Thus, we may affirm that there is still a long way to go in order to overcome the linguistic barriers that hinder the full integration of the non-Spanish speaking population.*

KEY WORDS: *immigration, public services, linguistic mediation.*

INTRODUCCIÓN

A partir de la década de los 90, las Islas Canarias dejaron de ser tierra de emigrantes para convertirse en destino y lugar de asentamiento de gentes de orígenes diversos. La estratégica situación geográfica en la que se encuentra el Archipiélago Canario lo convierte en un espacio de transición entre continentes, ejerciendo un papel de frontera para España y para Europa, lo cual ha configurado su actual realidad social y económica. Sin embargo, no es exclusivamente su posición tricontinental la causa del atractivo que pueden representar las islas como lugar de acogida de extranjeros. También debemos tener en cuenta entre las razones que justifican la elevada afluencia de turistas y residentes extranjeros, el desarrollo económico experimentado en las islas junto con la inestabilidad y subdesarrollo de la cercana África, la suavidad del clima y el entorno natural.

Esta nueva situación convierte a nuestra comunidad en una sociedad multicultural y multilingüística que exige de sus gobiernos la toma de conciencia de unas nuevas necesidades que permitan la integración y acceso de todos los miembros de la población a los servicios públicos que se proporcionan. Uno de los factores que dificulta esa plena integración son las barreras lingüísticas consecuencia del desconocimiento de estos ciudadanos de la lengua del país de acogida, en nuestro caso, del español. Buscar los mecanismos apropiados para superarlas, al igual que en el caso de las barreras culturales y sociales, debe formar parte de las intervenciones de carácter asistencial para conseguir la normalización de sus condiciones de vida e integración.

Antes de centrarnos en la situación de la comunidad canaria en materia de traducción e interpretación para los servicios públicos, y en las necesidades y recursos con los que se cuenta para afrontarlas, trataremos de describir de manera general la configuración de la presencia extranjera en nuestras islas, el origen y la naturaleza de estos desplazamientos.

LA POBLACIÓN EXTRANJERA EN EL ARCHIPIÉLAGO CANARIO

La presencia extranjera en Canarias es variada, al igual que las razones y objetivos que subyacen a su desplazamiento. Los grupos que configuran esta presencia son, por un lado, los visitantes y turistas extranjeros, cuyos desplazamientos se caracterizan por tratarse de estancias breves, realizándose por motivos de placer y ocio. Y, por otro, los residentes e inmigrantes que configuran lo que consideramos población extranjera propiamente dicha. Este colectivo reside durante un periodo más o menos duradero y se establece en el Archipiélago por motivos tan variados como pueden ser la jubilación, la internacionalización de la economía canaria o la pobreza y los conflictos políticos de otros países. Así pues, dentro de este último grupo es necesario diferenciar entre la denominada inmigración de retiro, compuesta por jubilados y pensionistas procedentes principalmente de los países del norte de Europa y que pasan una parte importante de cada año en las zonas cálidas, sin establecer muchos de ellos formalmente su residencia. El atractivo residencial del Archipiélago para este grupo se vincula con la mejora y abaratamiento del transporte aéreo internacional, así como con la accesibilidad de las islas (Zapata

Hernández 2002:48). Y, por otro lado, los inmigrantes laborales, entre los que se encuentran trabajadores procedentes tanto de países desarrollados como en vías de desarrollo.

EL TURISMO EXTRANJERO

En cuanto a los turistas, como hemos señalado, se trata éste de un colectivo que no se puede contabilizar como población extranjera por el carácter provisional y breve de sus estancias, pero que, sin embargo, ha de ser tenido en cuenta a la hora de dibujar el panorama de la interpretación para los servicios públicos en Canarias. Los turistas deben ser incluidos como parte del grupo de potenciales usuarios de los servicios públicos ya que ocasionalmente pueden demandar servicios de mediación lingüística en lugares como, por ejemplo, comisarías, hospitales o, en menor medida, ayuntamientos. La importancia numérica de este grupo de extranjeros no es desdeñable si atendemos a los datos elaborados por el Instituto Canario de Estadística (ISTAC).

De acuerdo con las cifras proporcionadas por este organismo, durante el año 2004 las islas recibieron un total de 9.427.256 de turistas, cifra que la convierte en una de las comunidades autónomas del territorio español que acoge al año a uno de los mayores porcentajes de visitantes extranjeros. Para apreciar la relevancia numérica de este colectivo basta compararlo con la población censada en las islas, la cual, según el avance del padrón municipal de habitantes de 2005 (ISTAC), asciende a 1.962.193 habitantes, cifra que supone que anualmente esta población no residente casi quintuplica a la residente.

En el número de turistas entrados por islas en los dos últimos años, tal y como se apunta en la tabla 1, se aprecia que son las islas capitalinas, Tenerife y Gran Canaria, las que reciben un porcentaje mayor de visitantes, aproximadamente entre un 30 y un 36 por ciento del total. Por su parte, Lanzarote y Fuerteventura reciben entre el 14 y el 18 por ciento del total, mientras que La Palma obtiene un porcentaje inferior al 2 por ciento, apreciablemente menor que el de otras islas¹.

	2003	2004
Canarias	9.836.758	9.427.265
Tenerife	3.582.195	3.457.070
Gran Canaria	2.865.475	2.769.898
Lanzarote	1.853.085	1.770.176
Fuerteventura	1.414.108	1.314.017
La Palma	121.922	116.104
La Gomera	–	–
El Hierro	–	–

Fuente: ISTAC (citando, a su vez, a Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea, AENA).

TABLA 1. *Turistas extranjeros entrados por islas*

En lo que respecta a la procedencia de los visitantes (véase tabla 2), el Reino Unido ha sido tradicionalmente el principal país emisor de turistas a Canarias, con cerca del 40 por ciento del total, seguido de Alemania, cercana al 28 por ciento, y de Holanda, Irlanda y los países nórdicos ya a bastante distancia. Es importante señalar, por tanto, que estas procedencias muestran un mapa lingüístico diferente al de otras comunidades del país, situando al inglés y al alemán, junto con algunas de las lenguas nórdicas como el sueco y el noruego, como los principales idiomas demandados en todos los ámbitos que se relacionan de forma directa o indirecta con el turismo.

	2003	2004²
Reino Unido	4.060.434	3.878.666
Alemania	2.743.993	2.537.342
Holanda	480.829	440.923
Irlanda	390.069	-
Suecia	357.650	351.321
Noruega	285.418	-
Bélgica	235.895	-
Dinamarca	208.820	-

Fuente: ISTAC (citando a AENA)

TABLA 2. *Turistas extranjeros entrados según país de origen.*

LA POBLACIÓN EXTRANJERA RESIDENTE

Centrándonos ahora en la población extranjera residente en el Archipiélago, debemos señalar que, tal y como se apunta en el Primer Plan Canario de Inmigración (I PCI: 25-26), los datos que existen acerca de este grupo de población son parciales y no demasiado precisos. Esto es debido a la existencia de varias razones que dificultan la medición de los flujos migratorios. La primera de ellas es el hecho de que, como acabamos de ver, en las cifras sólo se contabilizan las llegadas a las islas y no las salidas, y en segundo lugar y, más relevante si cabe, la existencia de flujos migratorios no registrados. Las causas de estos movimientos no registrados pueden ser diversas, entre ellas se cuentan la temporalidad o duración limitada de la residencia o el interés de algunas personas por mantener las ventajas de la residencia en un lugar diferente al archipiélago. Por otra parte, contribuye también a ampliar la diferencia entre los empadronados o registrados y los extranjeros, el hecho de que exista escasa información acerca de los desplazamientos residenciales encubiertos mediante un visado de turista. La entrada de este tipo de residentes es inicialmente legal pero su estancia, que no puede superar los noventa

días (plazo fijado por ley para solicitar la prórroga de estancia o el permiso de residencia), no lo es. El resultado de todo ello es una tasa de subempadronamiento en los municipios que el I PCI estima en un 29 por ciento de la población.

De acuerdo con los datos del ISTAC, en 2004 la población extranjera en Canarias ascendía a 185.781 dentro del ya mencionado total de 1.915.540 habitantes. Canarias se sitúa, en segundo lugar, después de la Comunidad Balear, en cuanto al peso relativo de la población extranjera sobre el total de la población (tasa de residentes extranjeros por cada 1000 habitantes), un 42,2 por ciento, procediendo estos en su mayoría de Europa (85.557). A diferencia de otras comunidades –excepto, de nuevo, Baleares– existe un predominio de los ciudadanos de los países comunitarios en el conjunto de los extranjeros, de manera que alrededor del 15 por ciento de todos los ciudadanos comunitarios que vive en España reside en Canarias.

Como apuntamos anteriormente, la inmigración de retiro conforma un grupo importante de población foránea en las islas. Este colectivo de extranjeros mayores de 65 años procede casi en un 85 por ciento de la Unión Europea, y está conformado, tal y como observamos en las cifras de la tabla 3, principalmente por alemanes, ingleses y escandinavos. Se trata de un sector de población demandante potencial de servicios públicos, especialmente en el ámbito sanitario y servicios municipales.

	Total	Extranjeros	Europa	UE	AI	RU	África	Marruecos	América	Colombia	Asia
Canarias	1.915.540	185.781	85.557	78.660	25.305	20.526	21.630	12.214	67.897	19.385	10.464
Tenerife	812.839	84.606	46.287	43.495	11.416	13.809	5.167	2.287	29.143	5.280	3.923
G. Canaria	790.360	52.340	17.459	14.816	4.898	1.857	10.013	5.720	20.347	6.327	4.442
Lanzarote	116.782	22.722	8.746	8.062	2.295	3.281	3.224	2.150	9.312	4.541	1.416
Fuerteventura	79.986	16.081	6.979	6.603	2.565	1.251	2.975	1.900	5.501	2.542	552
La Palma	84.282	6.515	3.860	3.610	2.663	218	155	118	2.403	597	82
Gomera	21.220	2.532	1.798	1.674	1.194	93	86	29	605	50	43
El Hierro	10.071	434	158	143	93	14	13	5	257	43	6

Fuente: ISTAC

TABLA 3. *Población según nacionalidad (2004).*

Por otra parte, con respecto a los datos del grupo conformado por ciudadanos de países con un nivel de desarrollo inferior al de España y cuyas razones para desplazarse son fundamentalmente conseguir salarios más altos y mejorar su nivel de vida, Canarias ocuparía el quinto lugar entre las comunidades del Estado con la tasa más alta en este apartado, según datos incluidos en el borrador del Segundo Plan Canario de Inmigración (II PCI: 16-17).

Aunque son los inmigrantes procedentes del continente americano el grupo más numeroso, se trata de un colectivo que, evidentemente, no tenemos en cuenta desde el punto de vista de la demanda de servicios de mediación lingüística. El segundo lugar lo ocupan los ciudadanos procedentes del continente africano, siendo la nacionalidad marroquí la más común. En cuanto a los asiáticos, las comunidades extranjeras más numerosas son la india y la china.

En el panorama de la demanda de servicios de traducción e interpretación en nuestras islas, es necesario, además, hacer mención a la población extranjera que se encuentra en el archipiélago en condiciones de irregularidad. Los datos que nos ofrece el I PCI, a pesar de referirse al año 2000 y de su evidente parcialidad, nos pueden orientar en la procedencia de estas personas. En ellos se apunta que los solicitantes de regularización en las islas pertenecen principalmente a las siguientes naciones: Marruecos, Senegal, Colombia, Mauritania, China, Argentina, Venezuela, Ecuador, India, Corea del Sur, Liberia, Chile, Brasil, Rusia, Rumania, Guinea Ecuatorial, Argelia, Ghana y Uruguay. Esta diversidad de procedencias añade nuevos idiomas a las necesidades de mediación lingüística existentes creadas por los turistas y la población residente comunitaria, como son, por ejemplo, el árabe, francés, ruso, chino o rumano³.

LA DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN EXTRANJERA

Finalmente, debido a la fragmentación del territorio insular, es importante conocer la distribución espacial de los diferentes grupos de población extranjera en Canarias con el fin de establecer tanto el tipo de servicios que esta población demanda como el mapa de necesidades lingüísticas particulares de cada una de las islas e, incluso, de cada una de sus localidades. Principalmente, las lenguas más demandadas en los diferentes ámbitos de los servicios públicos serían, por una parte, el inglés, el alemán y, en menor medida, los idiomas nórdicos, relacionados todos ellos con el sector turístico y los residentes procedentes de la UE y, por otra, el francés y/o el árabe, idiomas que junto con el inglés, son utilizados por gran parte de la población que se engloba bajo el denominador de emigración económica. En menor medida debemos incluir la demanda de ruso, chino y rumano.

Debemos señalar que mientras la presencia de los ciudadanos europeos se concentra fundamentalmente en la isla de Tenerife, los africanos tienden a residir en las islas orientales, es decir, Gran Canaria, Lanzarote y Fuerteventura. En cuanto a la distribución dentro de las islas, en general, la población extranjera se concentra en las áreas metropolitanas, sobre todo en los municipios capitalinos, o en las zonas turísticas, debido bien a su atractivo laboral, bien a que son enclaves residenciales de algunas colonias de jubilados. La tabla 4 nos proporciona la relación de los municipios con mayor número de extranjeros empadronados en 2003, así como el número de extranjeros por cada 1000 habitantes. Resulta llamativo el hecho de que es precisamente en los municipios turísticos pequeños donde la presencia extranjera es más notable, como es, por ejemplo, el caso de Santiago del Teide. Godenau y Arteaga Herrera (2003: 107) destacan, también, la existencia de una serie de municipios que han visto crecer su número de habitantes, a

pesar de su escaso atractivo laboral, por ser colindantes o estar cerca de municipios con gran actividad económica.

Municipio	Total extranjeros	Extranjeros por 1.000 habitantes
Las Palmas de Gran Canaria	23.878	63.2
Arona (Tenerife)	18.038	314.0
San Bartolomé de Tirajana (Gran Canaria)	11.414	250.5
Santa Cruz de Tenerife	9.194	41.7
Arrecife (Lanzarote)	7.846	154.4
Santa Lucía (Gran Canaria)	6.374	120.9
Puerto de la Cruz (Tenerife)	6.364	199.9
Granadilla de Abona (Tenerife)	5.847	202.1
Tías (Lanzarote)	5.354	342.4
Santiago del Teide (Tenerife)	4.923	467.8
Mogán (Gran Canaria)	4.836	303.5
La Laguna (Tenerife)	4.832	35.8
Pájara (Fuerteventura)	4.291	263.5
La Oliva (Fuerteventura)	3.634	258.8

Fuente: Borrador del II PCI

Tabla 4. Municipios con mayor número de extranjeros empadronados en 2003

La distribución de la población extranjera tanto por país de origen como por grupo de inmigración va a condicionar las características específicas de la demanda de traducción e interpretación de cada zona, no sólo en lo referente a las lenguas de trabajo sino también al ámbito de servicio público requerido. Observando las tablas 3 y 4 podemos predecir en términos generales que en las islas occidentales, donde la presencia de población de origen europeo es mayor –principalmente inmigración de retiro–, la demanda de inglés, alemán e idiomas nórdicos será más elevada, especialmente en los servicios relacionados con la salud y con la realización de gestiones tributarias municipales en los ayuntamientos. Por el contrario, en las islas orientales donde se observa una concentración más elevada de residentes procedentes de África, dentro del grupo de inmigrantes económicos, los idiomas más demandados serán el árabe, el francés y el inglés. En este

caso las áreas de servicios públicos en las que se requieren mediadores lingüísticos se amplían a los ámbitos de la educación, los servicios sociales, el empleo, la vivienda, etc.

Esta particular distribución de la demanda, unida a la ya mencionada fragmentación del territorio, es relevante desde el punto de vista profesional pues determina la combinación lingüística de los intérpretes comunitarios y su especialización.

MEDIDAS PREVISTAS POR EL GOBIERNO AUTÓNOMO EN MATERIA DE ASISTENCIA LINGÜÍSTICA

Es evidente que la intensidad y frecuencia del fenómeno migratorio en las islas ha obligado a reformular las condiciones de la política de atención a las personas extranjeras en Canarias. Aunque el Estado y la UE son los encargados de elaborar una política de inmigración en sentido estricto, no debemos olvidar que son las comunidades autónomas las que deben proporcionar una atención y procurar la integración de los inmigrantes y extranjeros que viven en el Archipiélago con el fin de alcanzar un igual disfrute de los derechos y deberes. Con ese objetivo en mente, la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno de Canarias ha elaborado en colaboración con el Foro Canario para la Inmigración el «Primer Plan Canario para la Inmigración 2002-2004» (I PCI), con un ámbito funcional que cruza todas las áreas de la política social, siendo sus destinatarios todos los extranjeros que viven en Canarias, cualquiera que sea su situación administrativa. Tal y como se afirma en la introducción, este plan se fundamenta en:

La consideración de los/as extranjeros/as como personas titulares de derechos y deberes, en condiciones de igualdad con los/as españoles/as, eliminando toda forma de discriminación por motivos de nacionalidad, raza o creencias, particularmente en los ámbitos de las condiciones laborales, educativo, cultural, de la vivienda, la sanidad, etc., debe impregnar todas las actuaciones públicas. (I PCI: introducción)

En la actualidad se encuentra en fase final de elaboración el «Segundo Plan Canario de Inmigración», también con un periodo de aplicación de dos años, del 2005 al 2007. Ambos documentos recogen diferentes medidas de actuación que buscan la integración de la población extranjera y el acceso a los servicios y políticas de asistencia de la comunidad. Dentro de estas medidas estos documentos incluyen algunas acciones en materia de traducción e interpretación que consisten fundamentalmente en la edición de material en varios idiomas y en potenciar la presencia de traductores/intérpretes en diferentes servicios. Por último, y relacionado de manera indirecta con este ámbito de la política lingüística, se habla de impulsar el aprendizaje de idiomas por parte de los trabajadores de las administraciones u organismos implicados.

Dentro de lo que se denomina «Medidas de carácter general» destinadas a favorecer el acceso a los recursos en el sistema público de bienestar, el I PCI prevé por parte de las diferentes Administraciones locales, organizaciones sociales, sindicatos, etc. la edición en diferentes idiomas de materiales informativos de carácter general sobre derechos, deberes y recursos en las distintas áreas del Gobierno de Canarias como asistencia

sanitaria, consumo, educación, servicios sociales, etc. Asimismo, se contempla la presencia de intérpretes en las oficinas, comisarías de policía o delegaciones oficiales que atiendan a extranjeros durante todo el día.

Entre las funciones centrales del área de los servicios sociales se encuentran la información, valoración y orientación, por lo que la superación de barreras lingüísticas y culturales con la población extranjera se contempla como un aspecto fundamental. Por ello, se incluye en este ámbito tanto la presencia de mediadores culturales como de traductores, además de la edición de material informativo sobre las prestaciones sociales y económicas en distintos idiomas. Estas acciones se centrarían, en una primera fase, en aquellas zonas en las que existe una mayor concentración de inmigrantes.

De manera similar, para dar a conocer a los extranjeros los diferentes recursos existentes para el acceso a la vivienda, se busca impulsar la presencia de mediadores y/o traductores y la edición de material informativo en varios idiomas. También se recoge la intención de dar a conocer en distintos idiomas los aspectos básicos para acceder al servicio público de empleo, con el objetivo de que los inmigrantes extranjeros puedan beneficiarse de las diferentes políticas de empleo.

En el ámbito de la educación, el I PCI incluye entre sus acciones editar una guía sobre la oferta formativa en los idiomas más representativos del colectivo de alumnos extranjeros matriculados en las islas, con la finalidad de orientar y dar a conocer el sistema educativo y su funcionamiento. La dotación de personal para desempeñar tareas de mediación lingüística se prevé a través de convenios entre las universidades y la consejería de educación que permitan la realización de prácticas de traducción, interpretación y español para extranjeros en los centros públicos.

Finalmente, dentro del sistema de asistencia jurídica gratuita y en las Oficinas de Atención a las Víctimas de Delitos, se persigue garantizar la presencia de traductores y la edición del material pertinente. En este caso también se contempla la posibilidad de llevarlo a cabo bien con medios propios o en coordinación con otras instituciones y organismos⁴.

Es evidente que la inclusión de medidas en el ámbito de la traducción e interpretación pone de manifiesto la concienciación por parte de las autoridades de que las barreras lingüísticas son un obstáculo para el desarrollo de las funciones de diferentes instituciones y organismos, y, consecuentemente, para conseguir una plena integración de los inmigrantes extranjeros. Sin embargo, una vez finalizado el período de aplicación de este primer plan, podemos afirmar, como veremos en el siguiente apartado, que, lamentablemente, la mayoría de estas acciones se han quedado en meras declaraciones de intenciones sin que se haya adoptado casi ninguna medida práctica.

SITUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN COMUNITARIA

En la segunda parte de este trabajo intentaremos describir la situación real de la Comunidad Canaria en materia de traducción e interpretación para los servicios públicos, las necesidades existentes y los recursos con los que se cuenta para hacerles frente.

Con este objetivo pusimos en marcha un estudio que perseguía conocer tanto las prestaciones como la demanda de estos servicios lingüísticos en la actualidad. Para obtener la información pertinente a este respecto, durante los meses de febrero y marzo de 2005 llevamos a cabo una primera fase de dicho estudio consistente en la elaboración y posterior envío de un cuestionario.

El cuestionario consta de trece preguntas, de las cuales nueve son de tipo cerrado o categorizado, con respuesta sugerida, y cuatro de tipo abierto o icotónico. La información requerida se centra principalmente con la demanda y frecuencia de los servicios de traducción y/o interpretación, los idiomas más frecuentes y el origen de los clientes y grupo de población extranjera al que pertenecen (turistas, residentes, inmigrantes irregulares, etc.). Asimismo se busca conocer en qué contexto y para qué tipo de servicio se requieren, el tipo de textos que se necesita traducir, y, finalmente, a quién se recurre para cubrir los servicios de traducción y/o interpretación demandados (personal en plantilla, agencias de traducción e interpretación, *free-lance*, voluntarios, etc.), la formación que se les exige, así como sus lenguas de trabajo.

El cuestionario se envió a diferentes instituciones y organismos a los que la población extranjera, residente o no, se puede dirigir para solicitar algún tipo de servicio público dentro de los ámbitos jurídico, sanitario, de bienestar social y educativo. A pesar de que, como sabemos, las islas que cuentan con un mayor número de población extranjera son Fuerteventura, Lanzarote, Gran Canaria y Tenerife, quisimos que en nuestro estudio estuvieran incluidas todas las islas, por lo que el cuestionario fue también realizado en La Palma, la Gomera y el Hierro.

Los cuestionarios fueron enviados por correo ordinario o electrónico, por fax, o realizados por teléfono o en persona. De un total de sesenta cuestionarios mandados por correo, contamos con treinta y dos respondidos (debemos recordar que generalmente las encuestas enviadas por correo, la mayoría en nuestro caso, cuentan, de por sí, con la desventaja de tener un índice de respuesta poco elevado). A este número debemos añadir las doce encuestas realizadas directamente, bien en persona o por teléfono, de tal manera que contamos con una muestra final compuesta por un total de cuarenta y cuatro encuestas.

Teniendo en cuenta el tipo de muestra realizada y de preguntas planteadas en el cuestionario, no es posible ofrecer datos exactos o porcentajes sobre la frecuencia de la demanda o la clase y procedencia de los clientes, ni cifras sobre las variaciones existentes entre islas o entre las diferentes zonas de cada una de ellas. Sin embargo, el estudio llevado a cabo sí nos proporciona información suficiente para poder presentar un panorama general bastante acertado de las necesidades existentes y conocer con exactitud los medios y recursos con los que se cuenta para cubrir la demanda de servicios en materia de traducción e interpretación. No olvidemos que esta primera fase de nuestra investigación sólo persigue un acercamiento inicial a la realidad canaria. Un estudio más profundo y minucioso requerirá contar, entre otros aspectos, con un periodo más amplio de tiempo y financiación específica.

INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS OBTENIDOS

De la información obtenida a través de los cuestionarios realizados, podemos observar que es el ámbito de la justicia y la seguridad el que se encuentra en una situación más aventajada en cuanto a prestaciones de mediación lingüística en las islas. En los juzgados de Tenerife y Gran Canaria se cuenta con cuatro traductores/intérpretes en plantilla: dos para los juzgados del sur de la isla de Tenerife, cuyas lenguas de trabajo son respectivamente inglés y francés e inglés y alemán; uno en la Audiencia Provincial de Santa Cruz de Tenerife, con inglés y francés; y un intérprete en la Secretaría del Gobierno del Tribunal Superior en Las Palmas de Gran Canaria, con inglés y francés. Para cubrir necesidades adicionales, ya sea en alguno de los idiomas de la combinación lingüística de los intérpretes en plantilla o de otros diferentes, se suele recurrir a personas externas, o bien traductores/intérpretes *free-lance* o personas que hablan la lengua demanda pero a las que no se les exige ningún tipo de formación especializada. Para los juicios celebrados en las islas menores se recurre también a intérpretes *free-lance* o a personas que conozcan la lengua y con las que se contacta a través de conocidos, consulados, negocios, etc. Este es el caso, por ejemplo, del presidente del Colectivo Saharaui que suele trabajar voluntariamente en el Juzgado de Arrecife como traductor e intérprete de árabe.

Por primera vez a principios de 2005, y con el fin de disponer de un grupo de intérpretes profesionales cualificados, se convocó un concurso oposición para la formación de una lista de reserva de traductores e intérpretes para desempeñar servicios de traducción e interpretación en las Unidades de Apoyo a los Órganos Judiciales de la Administración de Justicia de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Los servicios de traducción e interpretación en la Policía Nacional en la isla de Tenerife cuentan con tres traductores/intérpretes en plantilla con contrato laboral: dos en la Comisaría Provincial con inglés y alemán y uno en la policía de extranjería. Asimismo la Policía Nacional cuenta con un servicio telefónico de denuncias en diversos idiomas organizado directamente desde el Ministerio del Interior. Lamentablemente, no contamos con información sobre la situación en la isla de Gran Canaria al no haber recibido respuesta a nuestro cuestionario. En las comisarías de las islas menores y de los principales municipios turísticos se cuenta con un traductor/intérprete de inglés y francés o inglés y alemán, dependiendo del municipio del que se trate, durante seis meses al año. Esta prestación está prevista por el Ministerio del Interior que contempla la contratación temporal de estos profesionales entre los meses de julio a enero. Para solventar las necesidades de mediación con otros idiomas como pueden ser el sueco, danés, árabe, chino, etc. –dependiendo de la isla y la zona de la que se trate–, la solución se improvisa recurriendo a consulados, personas conocidas, negocios o bien solicitando la colaboración del personal de los Juzgados o de la Comisaría General.

En lo referente a la traducción escrita, la Policía Nacional cuenta con algunos documentos editados en varios idiomas, como son: la solicitud de asilo, el formulario de denuncias o el formulario de atención al detenido, que vienen ya traducidos del Ministerio del

Interior, por lo que están, o deberían estar, disponibles en todas las comisarías. Sin embargo, los Órganos Judiciales no cuentan con ningún tipo de documentación traducida destinada a los usuarios no hispanohablantes. Las necesidades de traducción de textos que surgen suelen ser generalmente cubiertas por los intérpretes/traductores de la plantilla.

La asistencia lingüística en las Oficinas de Extranjería de las islas capitalinas la prestan tres traductoras/intérpretes que forman parte de la plantilla (dos en Santa Cruz de Tenerife y una en Las Palmas de Gran Canaria) con inglés, francés y alemán como combinación lingüística. En las islas de Lanzarote y Fuerteventura la asistencia lingüística se cubre con contrataciones temporales de seis meses de duración (de julio a enero) o se recurre a voluntarios, asociaciones o consulados. En estas oficinas no existe tampoco ningún documento escrito traducido para los usuarios no hispanohablantes.

A excepción de los ámbitos que acabamos de señalar, podemos afirmar que la asistencia lingüística a la población extranjera en el resto de las áreas de la política social es muy deficiente, ya que no cuenta ni con el personal necesario ni con los recursos económicos para proporcionarla.

Uno de los casos que consideramos más graves es el del Servicio Canario de Salud, que no prevé ningún tipo de asistencia lingüística a sus usuarios en ninguno de sus hospitales o centros de salud de las islas. Para cubrir las necesidades existentes en materia de interpretación se recurre al propio personal sanitario con conocimiento de idiomas, o a personas externas (voluntarios, acompañantes de los enfermos, etc.). De hecho, el Servicio Canario de Salud ha editado un cartel en varios idiomas (español, inglés, francés, alemán y árabe) en los que se pide a los pacientes que acuden a los centros de salud y que no hablan castellano que vengan acompañados de un intérprete. La presencia de estos carteles la hemos podido comprobar sólo en la isla de Tenerife.

Diferente es la situación en los centros sanitarios privados de los núcleos turísticos más importantes, principalmente en el Sur de la isla de Tenerife y de Gran Canaria –algunos de ellos concertados con el servicio público de salud– pues suelen disponer de traductores/intérpretes en plantilla para cubrir las necesidades de interpretación en los idiomas de mayor demanda.

Con respecto a la traducción escrita la situación no es muy diferente. En los cuestionarios respondidos por los centros hospitalarios, se señala la existencia de necesidades frecuentes de traducción escrita, no sólo de material destinado al personal sanitario –como pueden ser artículos y textos de revistas profesionales, normas de funcionamiento de instrumental médico, instrucciones de aparatos, etc.–, sino también de informes médicos y otros documentos dirigidos a los pacientes, así como documentación que los pacientes traen y necesita ser traducida. En el primer caso, la traducción se suele encargar a agencias de traducción o a traductores *free-lance*; mientras que en el caso de la traducción de los documentos de los pacientes se soluciona «sobre la marcha», mediante traducciones a vista realizadas *ad hoc*, como en el caso de la interpretación, con la ayuda de personal del centro que conoce el idioma requerido, voluntarios o de acompañantes o familiares del paciente. El Complejo Universitario Materno Insular de Las Palmas de Gran Canaria es el único centro del que tenemos conocimiento que ha editado algunos

textos en varios idiomas. Estos son: la hoja de recogida de datos del paciente, la hoja de recomendaciones en traumatismos craneales y la de recomendaciones en la gastroenteritis aguda en el servicio de urgencias pediátricas.

Dentro de los ayuntamientos, en el área de los servicios sociales, es también frecuente la necesidad de mediación lingüística, especialmente en aquellos municipios con un alto porcentaje de población extranjera inmigrante. Sin embargo, en este caso tampoco se cuenta con personal cualificado que haga frente a las barreras lingüísticas que se producen por ejemplo, en las entrevistas sociales o en la realización de otras funciones de estos centros. Una vez más, las tareas de interpretación y/o traducción son realizadas por los propios trabajadores de los centros, voluntarios o acompañantes.

También hay otras áreas de los ayuntamientos, aparte de los servicios sociales, en los municipios con un número más alto de población extranjera residente, donde se necesitaría la presencia de intérpretes para llevar a cabo gestiones relacionadas con la vivienda o la tributación municipal, como por ejemplo el pago de recibos de la luz, basura, etc. Sin embargo, no se cuenta con nadie para prestar asistencia lingüística, ni siquiera con algún empleado que tenga ciertos conocimientos de otra lengua extranjera. Prueba de ello es el hecho de que en muchas de estas oficinas municipales, por ejemplo del Sur de la isla de Tenerife, se pueden encontrar carteles en los que se ruega a los usuarios que vengan acompañados de su propio intérprete.

Con respecto a la educación, cabe destacar que si bien la realidad de nuestras islas ha cambiado considerablemente en los últimos años con la creciente presencia de alumnado procedente de otros países, no se cuenta tampoco con ayuda para las tareas de traducción/interpretación en ninguno de los centros públicos encuestados. Como ejemplo de esta realidad, nos llamó especialmente la atención el caso del colegio público Concepción Rodríguez Artilles, en Puerto del Carmen (Lanzarote), en el que más del cincuenta por ciento de los alumnos son extranjeros, pudiéndose contabilizar un total de treinta y siete nacionalidades diferentes. Sin embargo, son los mismos profesores del centro los que actúan de traductores e intérpretes en las diferentes situaciones comunicativas en las que se requiere la presencia de un mediador lingüístico. En aquellas situaciones en las que éstos no conocen el idioma requerido, son los propios interesados los que se encargan de ir acompañados de alguna persona que les sirva de traductor e intérprete.

Finalmente, nos referiremos a la situación de las ONGs. Estas organizaciones en el desarrollo de las funciones a las que se dedican (asesoramiento jurídico, social y laboral a solicitantes de asilo e inmigrantes, atención en centros de día y albergue, servicios de primera acogida, atención médica, etc.) se encuentran con mucha frecuencia con la dificultad de tener que superar barreras lingüísticas, y, por tanto, con la demanda diaria de servicios de traducción e interpretación. No obstante, en términos generales, podemos afirmar, que estas necesidades están mejor cubiertas que en otros organismos y entidades, aunque no siempre por traductores e intérpretes propiamente dichos. En estos centros suelen colaborar voluntarios e inmigrantes que llevan cierto tiempo en el país y conocen el castellano, pudiendo, por tanto, solventar de manera gratuita las necesidades

que puedan surgir. También suelen asistir en estas tareas de mediación otras ONGs, como es el caso de Solidaridad y Paz.

De todas las organizaciones que respondieron a nuestro cuestionario (Cruz Roja, CEAR, Médicos Mundi, Cáritas y Las Palmas Acoge), sólo las dos últimas cuentan con personal contratado para desempeñar específicamente labores de mediación lingüística. En el caso de Cruz Roja, se contrata temporalmente traductores/intérpretes dependiendo de las posibilidades presupuestarias. Por su parte, la organización Las Palmas Acoge, tanto en su centro de la capital como del sur de la isla de Gran Canaria y el de Lanzarote cuentan con personas que de manera específica se dedican a las tareas de traducción e interpretación. Lanzarote Acoge, por ejemplo, cuenta con una traductora/intérprete de árabe y francés con formación específica en interpretación para los servicios públicos contratada a 20 horas. Las necesidades de traducción escrita de esta organización, que consisten fundamentalmente en la traducción de folletos, normas y horarios del centro, nunca de documentos oficiales, las realiza el mismo personal.

Las organizaciones CEAR y Médicos Mundi, señalan en los cuestionarios necesidades diarias de interpretación y de traducción, en éste último caso, principalmente documentación que aportan los inmigrantes como partidas de nacimiento, estudios cursados, informes médicos, etc. Para cubrirlas acuden a personas de la propia plantilla que hablen alguna de las lenguas solicitadas o a terceros que presten sus servicios de manera voluntaria.

CONCLUSIÓN

Cuando analizamos los datos de la población extranjera que visita o reside en nuestras islas observamos que un alto porcentaje de ésta no es hispanohablante. El desconocimiento de la lengua del país de acogida representa un obstáculo en el proceso de integración de las personas extranjeras y dificulta su acceso a los servicios que la comunidad pone a su disposición. Por otro lado, impide que las instituciones, administraciones, organismos y entidades encargados de proporcionar servicios públicos a los ciudadanos desarrollen sus funciones correctamente y que dispensen una atención en igualdad de condiciones a todos los ciudadanos. Es por ello que la búsqueda de soluciones que permitan superar las barreras lingüísticas debe considerarse un objetivo fundamental de las políticas sociales de los gobiernos. Con este objetivo, el I Plan Canario de Inmigración recogía algunas acciones en materia de mediación lingüística que, sin embargo, no se han visto materializadas en su gran mayoría, con lo que el grado de asistencia lingüística a la población extranjera no hispanohablante es muy bajo.

Las conclusiones obtenidas a partir del estudio llevado a cabo para conocer la situación de nuestro archipiélago en materia de traducción e interpretación señalan que en gran parte de los ámbitos de los servicios públicos las necesidades de mediación lingüística se solventan sobre la marcha con medidas parciales. Excepto en las áreas de justicia y seguridad, que cuentan con intérpretes/traductores en plantilla para cubrir parte de la demanda, el resto de los ámbitos carece de recursos específicos para desempeñar esta labor. Por lo

general, se recurre a personas sin formación específica en este campo, que conocen las lenguas demandadas, a voluntarios, acompañantes o familiares de los usuarios.

Podemos pensar en varias razones que explican esta situación. En primer lugar, lo novedoso de la situación. El hecho de que se trate de una necesidad bastante reciente, sobre todo en estas dimensiones, lleva a que los agentes implicados improvisen las soluciones. Las cifras relativamente altas de población foránea llegada a las islas en los últimos años, junto a su diversidad en cuanto a origen, necesidades y expectativas, suponen un importante reto para la sociedad y sus gobernantes.

Por otro lado, no parece existir la conciencia de que en una sociedad de derecho prestar servicios de mediación lingüística a la población extranjera en todos los ámbitos de los servicios públicos, y no sólo en aquellos en los que la ley lo exige, sea responsabilidad del Estado. Aunque, en principio, las diferentes administraciones, instituciones y entidades que prestan algún tipo de servicio a la población extranjera reconocen los problemas de comunicación que surgen a diario y, por tanto, la necesidad de prestar servicios de asistencia lingüística, lo que no parecen ser es plenamente conscientes ni de su trascendencia ni de la importancia de que éstos sean llevados a cabo por profesionales.

Finalmente, la falta de recursos existente para desempeñar tareas de traducción e interpretación se ve agravada por la fragmentación del territorio insular, que hace necesaria la disponibilidad de personal en cada una de las isla. La dificultad y coste de los desplazamientos interinsulares impide que las administraciones, instituciones y organizaciones en las que se necesitan servicios de interpretación compartan los recursos disponibles. Además, la demanda de servicios de traducción e interpretación es muy variable en cuanto a la frecuencia, a los idiomas y a los ámbitos en los que se produce. Todo ello desaconseja, por ineficiente en la mayoría de los casos, la contratación de traductores/intérpretes en plantilla. Sin embargo, frente a la contratación de profesionales *free-lance*, esta medida es la más factible desde un punto de vista presupuestario.

En resumen, podemos concluir que la asistencia lingüística a la población inmigrante es en nuestras islas una vertiente y dimensión de la integración que se encuentra en un segundo plano, a la que no se le ha prestado todavía la atención que merece. Sin embargo, sería injusto no reconocer la creciente concienciación y buena disposición de todos los agentes implicados en la atención a la población extranjera para buscar soluciones en beneficio de su bienestar.

NOTAS

1. Como se puede observar en la tabla, quedan fuera de este recuento las islas de La Gomera y El Hierro debido a que el ISTAC utiliza como fuente las cifras de llegadas proporcionadas por Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (AENA) y estas dos islas poseen aeropuertos en los que sólo operan vuelos regionales.
2. El ISTAC en las cifras concernientes a 2004 sólo contempla el Reino Unido, Alemania, Holanda y Suecia incluyendo todos los demás en un apartado denominado «otros países».
3. De todas formas, con respecto a la ampliación de abanico de idiomas demandados, debemos señalar que según los datos ofrecidos por la organización CEAR «aproximadamente la mitad de los atendidos que no eran hispanohablantes conocía al menos otro idioma además del suyo propio, siendo el español, el inglés y

- el francés, por este orden decreciente los más declarados.» (Domínguez Mujica et al., 2001:148). Esto implica que muchas de las necesidades creadas por estos inmigrantes pueden ser cubiertas por intérpretes con inglés y francés.
4. Dentro de las medidas previstas por el Gobierno de Canarias sólo hacemos referencia a las que aparecen en el I PCI, ya que el II PCI no ha sido todavía aprobado, por lo que es un documento no definitivo sujeto a modificaciones. No obstante, en el borrador que hemos manejado para la realización de este trabajo, debemos señalar que no existen muchos cambios en materia de atención lingüística. Se mantienen las acciones en las áreas de educación, empleo, vivienda, justicia y seguridad, pero se eliminan las recogidas en el área de los servicios sociales. Se añade el ámbito de la sanidad en el que se habla exclusivamente de reforzar el servicio telefónico de urgencias multilingüe del 112.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Domínguez Mújica, J., Díaz Hernández, R. y Parreño Castellano, J.M. 2001. *Inmigración extranjera e integración*. Santa Cruz Tenerife: Gobierno de Canarias, Consejería de Empleo y Asuntos Sociales.
- Diputado del Común. 2001. *Estudio sobre la inmigración Irregular proveniente del Magreb y el Africa Sub-Sahariana en la provincia de Las Palmas*. Santa Cruz de La Palma. Documento de Internet disponible en <http://obiten.net/>
- Godenau, D. y S. Arteaga Herrera 2003. *La movilidad en los mercados locales de trabajo de Tenerife*. Santa Cruz de Tenerife: Cabildo de Tenerife. Área de Desarrollo Económico.
- ISTAC. Página de Internet disponible en <http://www.gobiernodecanarias.org/istac/>
- OBITEN. «La inmigración irregular subsahariana a través y hacia Marruecos». Documento elaborado por el programa de Migraciones Internacionales de la Oficina Internacional del Trabajo de Ginebra. Documento de Internet disponible en <http://obiten.net/>
- OBITEN. «Demografía e inmigración en Canarias. Algunas Cifras». Documento de trabajo del Comité de expertos sobre población e inmigración en Canarias. Documento de Internet disponible en <http://obiten.net/>
- OBITEN. «Borrador del diagnóstico: población e inmigración en Canarias». Informe elaborado por el Comité de expertos sobre población e inmigración en Canarias. Documento de Internet disponible en <http://obiten.net/>
- Observatorio del Emigración. Página de Internet disponible en <http://www.gobiernodecanarias.org/empleoyasuntossociales/portal.aspx>
- I Plan Canario para la Inmigración 2002-4. Documento de Internet disponible en <http://www.gobcan.es/asuntossociales/inmigración/Plan.php>
- Zapata Hernández, V.M. 2003. *La Inmigración Extranjera en Tenerife*. Santa Cruz de Tenerife: Cabildo Insular de Tenerife. Área de Desarrollo Económico.