

Recibido / Received: 01/08/2024  
Aceptado / Accepted: 25/12/2024

Para enlazar con este artículo / To link to this article:  
<http://dx.doi.org/10.6035/MonTI.2025.ne8.18>

Para citar este artículo / To cite this article:

MERINO CABELLO, Carmen & Gisella POLICASTRO-PONCE. (2025) "La interpretación en los servicios públicos y el turismo: la ISP turística." En: Álvarez Jurado, Manuela & Francisco Luque Janodet (eds.) 2025. *La traducción del discurso turístico: desafíos actuales y emergentes / The translation of tourism discourse: current and emerging challenges*. *MonTI* Special Issue 8, pp. 508-541.

# LA INTERPRETACIÓN EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y EL TURISMO: LA ISP TURÍSTICA

## PUBLIC SERVICE INTERPRETING AND TOURISM: THE TOURISM-RELATED PSI

CARMEN MERINO CABELLO

carmen.merino@uah.es  
Universidad de Alcalá

GISELLA POLICASTRO-PONCE

l72popog@uco.es  
Universidad de Córdoba

### Resumen

El presente estudio pretende ofrecer una visión multidisciplinar de la interpretación en los servicios públicos (ISP) en el contexto turístico. A través de la exploración de la posible interrelación entre la interpretación y el turismo, evaluaremos la viabilidad de conceptualizar una ISP turística.

El objetivo principal es denominar y caracterizar esta práctica emergente como una especialidad enmarcada dentro del tipo de interpretación que es la ISP (Hurtado 2001: 86). Para ello, definiremos el perfil del usuario potencial y examinaremos los ámbitos de aplicación tomando como referencia los conceptos propuestos por Abril Martí (2006: 115).

Ante la limitada disponibilidad de bibliografía sobre esta combinación de áreas de especialidad, este trabajo pretende explorar sus implicaciones teóricas y prácticas y proporcionar nuevas perspectivas. Este enfoque permitirá una comprensión más



Este trabajo se comparte bajo la licencia de Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional de Creative Commons (CC BY-NC-SA 4.0): <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>.

profunda de cómo la ISP puede adaptarse y ser relevante en entornos turísticos, abriendo nuevas vías para el desarrollo y estudio de esta área de especialidad.

**Palabras clave:** Interpretación en los servicios públicos (ISP); Lenguas de menor difusión (LMD); ISP turística; Turismo.

## Abstract

This study aims to provide a multidisciplinary view of public service interpretation in the context of tourism. By exploring the possible interrelationship between interpretation and tourism, we will assess the feasibility of conceptualising tourism public service interpretation (PSI).

The main objective is to name and characterise this emerging practice as a speciality framed within the type of interpretation that PSI is (Hurtado 2001: 86). To this end, we will define the profile of the potential user and examine the areas of application, taking as a reference, the concepts proposed by Abril Martí (2006: 115).

Given the limited availability of literature on this combination of areas of expertise, this paper aims to exploit its theoretical and practical implications and provide new perspectives. This approach will allow a deeper understanding of how PSI can adapt and be relevant in tourism settings, opening up new avenues for the development and study of this area of expertise.

**Keywords:** Public Service Interpreting (PSI); Less widespread languages (LWL); Tourism-Related PSI; Tourism.

## 1. Introducción

La industria turística representa un componente crucial en la estructura económica de muchos países, siendo especialmente significativo en España. La mayor parte de los ingresos de este país provienen del sector terciario o sector servicios, en el que se incluye el turismo, cuyo peso del Producto Interior Bruto (PIB) alcanzó los 184 002 millones de euros en el año 2023 (Instituto Nacional de Estadística 2023). De hecho, de acuerdo con un informe elaborado por Google & Deloitte (Varios autores 2024), el país ibérico, que actualmente se sitúa en el tercer lugar de los países más visitados del mundo, podría ocupar el primer puesto del ranking en 2040.

Actualmente, son numerosas las entidades reservadas a este sector en España. Podemos encontrar entidades públicas destinadas al sector turístico como las oficinas de turismo, que tratan de ofrecer información al turista,

y entidades de índole privada, generalmente establecimientos y empresas dedicadas a las visitas turísticas que llevan a cabo su labor a cambio de una contraprestación.

Dada esta situación de crecimiento sostenido de visitas se observa una proliferación de estudios sobre el turismo. Asimismo, la oferta formativa es amplia y diversa, abarcando desde grados formativos y másteres especializados en todas las comunidades autónomas, como el de Comunicación Intercultural, Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos de la Universidad de Alcalá; hasta grados y dobles grados universitarios en turismo, disponibles en la mayoría de las ciudades de nuestro país, como el Itinerario Conjunto de Traducción e Interpretación y Turismo de la Universidad de Córdoba.

Por ello, el conocimiento lingüístico y, por ende, la educación lingüística, se ha convertido en uno de los recursos primordiales a la hora de viajar por el mundo. Sin embargo, no todas las personas tienen acceso a este aprendizaje, más aún cuando se trata de lenguas de menor difusión (LMD) o más complicadas de aprender desde la lengua origen. En este sentido, el papel de los intérpretes y profesionales del turismo especializados en lenguas es imprescindible.

En el ámbito de estudio que nos concierne encontramos una mayor cantidad de investigaciones sobre la traducción turística en comparación con aquellas que tratan sobre la interpretación en este contexto. Algunas de las publicaciones que aplican los conocimientos de la interpretación al turismo o abordan la interpretación en este sector son: el estudio de Álvarez García & Limbach (2019), de corte didáctico, en el que se presentan los resultados de un análisis sobre un corpus de interpretaciones bilaterales alemán-español-alemán a partir de producciones turísticas; la investigación de González-Pastor (2019) que estudia los aspectos de la traducción e interpretación turística, y los trabajos acerca de la interpretación en el contexto del turismo sanitario de Almahano Güeto & Postigo Pinazo (2013) y Lavado Puyol (2015), en los que se aborda la comunicación intercultural, las dificultades propias del discurso biosanitario y sus implicaciones en el sector turístico.

Actualmente, existe una escasez de material bibliográfico disponible sobre esta intersección de disciplinas que, a nuestro parecer, presentan un potencial significativo, así como un campo fértil para la exploración. De hecho, tampoco se ha profundizado en la caracterización, definición, ni conceptualización de esta especialidad de interpretación.

A tal efecto, con el presente trabajo nos proponemos ahondar en sus implicaciones teórico-prácticas y presentar nuevas perspectivas y enfoques innovadores. Como punto de partida, consideramos que, en un contexto marcado por su posición geográfica, y significativa afluencia turística como el de España, el papel del intérprete en los servicios públicos en el ámbito turístico cobra especial relevancia debido a su papel activo en los diferentes actos comunicativos que pudieran tener lugar entre el usuario turista y el ente público, facilitando el acceso a dichos organismos y atendiendo a sus derechos básicos de comunicación (Fidalgo 2019: 149).

En el presente estudio se explorará este campo multidisciplinar y complejo, que ha sido menos investigado tanto en el contexto turístico como en la disciplina de la interpretación, a través de una presentación de los rasgos característicos que definen la interpretación en los servicios públicos (ISP), y su aplicabilidad al sector turístico, acompañado por su correspondiente conceptualización.

### *1.1. Objetivos*

La presente investigación se fundamenta en la premisa de que puede existir un marco de relación entre la interpretación de lenguas y el turismo, destacando la necesidad de considerar esta interacción de disciplinas en los servicios públicos de las áreas turísticas. Con este enfoque, nos planteamos como objetivo principal aplicar los parámetros empleados en la ISP (Hurtado Albir 2001; Jiménez Ivars 2002; Abril Martí 2006; entre otros) en el ámbito turístico, es decir, la modalidad o técnica, el número de lenguas del intérprete, la situación comunicativa o contexto, la función social del intérprete, la relación entre los interlocutores, el uso de la tecnología y el estatus del intérprete (Wadensjö 1992: 47,48; Alexieva 1997: 153-155; Pöhhacker: 2004: 13-23). El propósito fundamental de este estudio es desarrollar una caracterización de la ISP en el ámbito del turismo, para lo

cual proponemos el concepto de 'ISP turística'. Esta perspectiva facilita el análisis y la delimitación de un ámbito de actuación específico dentro de la ISP, permitiendo definir con precisión la ISP turística como una categoría diferenciada dentro de la misma.

Para alcanzar este propósito, partiremos de una reevaluación del concepto tradicional del tipo de sujeto que se enmarca como beneficiario de la ISP analizando, en primer lugar, si el turista ha sido incluido en las definiciones de ISP en investigaciones previas y qué rasgos pueden favorecer su inclusión. Por tanto, uno de los objetivos específicos de nuestro estudio será definir a los usuarios potenciales de la ISP turística que, *a priori*, podrían presentar otras necesidades comunicativas e interculturales del perfil habitual.

Una vez completada esta tarea, otro de nuestros objetivos específicos se materializará en la identificación y caracterización de los ámbitos de la ISP turística, atendiendo a los diferentes contextos, situaciones y técnicas de interpretación.

Por último, se discutirán los resultados obtenidos en relación con la aplicabilidad de los parámetros de la ISP en el ámbito turístico, al objeto de poder confirmar la hipótesis de partida y contribuir a una definición y delimitación de la 'ISP turística'. Además, se valorará su implicación para la formación y la práctica profesional del intérprete.

## 1.2. Metodología

El presente estudio adopta una metodología de carácter cualitativo, cuantitativo y exploratorio con el fin de definir, categorizar y analizar la ISP turística como una especialidad dentro de la ISP, fundamentando su pertinencia en la creciente demanda de servicios lingüísticos por parte de turistas en interacción con organismos públicos en España.

En primer lugar, se llevará a cabo una revisión bibliográfica con el objeto de recopilar, analizar y sintetizar la literatura existente sobre la ISP, que se ha nutrido con las múltiples investigaciones publicadas en las últimas décadas, y que podrían ser aplicables al contexto turístico. Para la selección de trabajos que conforman la revisión bibliográfica, el primer

criterio de inclusión fue el contexto, ya que se tuvieron en cuenta estudios recientes llevados a cabo en el contexto de la ISP, del turismo y de la traducción e interpretación con aplicación en el ámbito turístico. Los estudios de índole sociodemográfica se seleccionaron con la condición de que fueran desarrollados en España. En cuanto a tipo de publicación, se incluyeron tesis doctorales, artículos de revistas y capítulos de libro especializados en ISP y turismo, y publicaciones en línea de organismos oficiales como la Organización Mundial del Turismo (OMT). Este enfoque sistemático nos permitirá obtener una visión comprensiva y detallada de los conocimientos actuales en esta área y proponer un nuevo campo de acción de la ISP, tomando como referencia las consideraciones de otros autores.

En este marco, consideramos necesario llevar a cabo una propuesta de análisis de la población turística en España y sus necesidades lingüísticas, mediante una metodología de análisis cuantitativa y posteriormente cualitativa de la población extranjera. Ello nos permitirá definir y categorizar la población meta de nuestro estudio. Posteriormente, se correlacionarán ambas disciplinas, turismo e ISP, con el objetivo de identificar si el contexto turístico podría nutrirse de los rasgos de los que se compone la ISP. Así, se delimitará el concepto de ambas, y se analizarán las similitudes y diferencias entre las disciplinas objeto de estudio (actividad turística e ISP) a través de un análisis contrastivo de los usuarios o participantes de la comunicación, las modalidades de interpretación, etc.

Finalmente, con el propósito de fundamentar estas nuevas investigaciones en un contexto real en el que la colaboración entre la interpretación y el sector turístico resulta necesaria, se llevará a cabo una evaluación sobre la pertinencia y viabilidad de la ISP turística. Dado que se trata de una especialidad aún escasamente estudiada, pero con un significativo potencial de desarrollo, este análisis permitirá determinar su impacto actual y sus posibles aplicaciones. Asimismo, ello nos ayudará a identificar áreas clave para futuras investigaciones y propuestas de implementación e integración efectiva a nivel profesional y académico.

## 2. Delimitación conceptual de turismo y la ISP

Antes de profundizar en los puntos de convergencia entre el turismo y la ISP, es necesario diferenciar un término que ambas disciplinas comparten: el concepto de ‘interpretación’.

En el ámbito turístico, la interpretación del patrimonio hace referencia al proceso de comunicar de manera efectiva el significado y el valor del patrimonio cultural y natural a través de experiencias interactivas, educativas y significativas, con el objetivo de promover la comprensión, el aprecio y la conexión emocional de las personas con su herencia y entorno (Patrimonio Global 2023).

Por otro lado, la interpretación entendida desde la lingüística aplicada se centra en “la comunicación entre personas con lenguas y culturas diferentes” (Corsellis 2010: 1). La autora subraya la dimensión multilingüe y multicultural de la interpretación, que tiene como propósito facilitar la comprensión entre “grupos que no hablan la lengua del país” y que desean acceder a “servicios tan importantes como la sanidad, la vivienda, la enseñanza, los servicios sociales u el procedimiento jurídico” (Corsellis 2010: 1).

De igual modo, es relevante señalar que la terminología utilizada en el campo de la interpretación ha provocado ambigüedades en la distinción entre los conceptos de ‘modalidades’, ‘técnicas’ y ‘tipos’, así como de la propia concepción de ISP. La falta de consenso en la literatura sobre su definición y uso pone de manifiesto la complejidad de este ámbito y las diferentes denominaciones que se dan a estos términos.

Autores como Hurtado Albir (2001: 86) o Jiménez Ivars (2002: 10-11) se refieren a la ISP como ‘interpretación social’, y determinan que se trata de un ‘tipo’ de interpretación oral o traducción oral, respectivamente. Por su parte, Valero Garcés (2008: 2) afirma que la ISP es una ‘modalidad’ de interpretación que responde a una necesidad social de:

Un público específico que responde a una minoría cultural y lingüística, que posee un nivel educativo y adquisitivo generalmente inferior al de la mayoría y que, con frecuencia, desconoce o no domina la nueva realidad social del país en el que se encuentra.

En la misma línea, la Asociación de Formadores, Investigadores y Profesionales de la Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos (AFIPTISP) la considera una “modalidad profesional y académica” de la traducción e interpretación, nacida a raíz de los movimientos migratorios de los dos últimos siglos, que ha llevado consigo una adaptación de los servicios públicos para facilitar la comunicación entre los profesionales y los usuarios de dichos servicios (AFIPTISP, en línea. Siguiendo a Collados & Fernández 2011: 55):

La interpretación en los servicios públicos es una modalidad de interpretación que ha ido configurándose como actividad profesional a partir de la segunda mitad del siglo XX. El punto de partida lo constituyen los desplazamientos de población y los movimientos migratorios, por causas económicas y políticas, que caracterizan el mundo en el que vivimos. Las necesidades reales de comunicación de las minorías en el mundo desarrollado y en ámbitos tan dispares como la educación, la sanidad, el mercado laboral o la vivienda, así como una mayor sensibilidad social a favor del reconocimiento de derechos de estos colectivos, han puesto de relieve la importancia de una actividad profesional de mediación interlingüística e intercultural en este ámbito.

Debido a la ausencia de uniformidad en la terminología utilizada en este contexto, como se ha señalado previamente, en nuestra investigación hemos optado por delimitar la ISP como un ‘tipo de interpretación’ y clasificar el concepto emergente de ‘ISP turística’ como una ‘especialidad’ o ‘subtipo’ dentro de la ISP.

Por otro lado, emplearemos el término ‘modalidad’ para hacer referencia las ‘variedades de interpretación’ en términos generales, siguiendo los postulados de Hurtado Albir (2001) y Jiménez Ivars (2002) y ‘técnica’ para la forma en la que se produce la interpretación, que según Abril Martí (2006: 28) puede ser simultánea (incluida la interpretación susurrada o *chuchotage*), consecutiva o bilateral). La autora emplea los términos ‘técnica’ y ‘modalidad’ como sinónimos en esta categorización; sin embargo, en nuestro estudio consideramos pertinente diferenciarlos. Por último, utilizaremos el concepto ‘ámbito’ para hacer referencia al área de especialidad del servicio público; ‘contexto’, para referirnos al espacio físico en el que se desarrolla la situación comunicativa y ‘situación’, para denominar a la propia interacción

de los participantes, como puede ser un interrogatorio o una exploración médica (Abril Martí 2006: 28).

### 3. Relación entre el turismo y la ISP

Tras haber delimitado las distinciones entre el concepto de ‘interpretación’ en el ámbito turístico y en el de los servicios públicos, es posible observar ciertos puntos de convergencia entre ambos enfoques: la existencia de un claro propósito comunicativo e interrelacional y un papel protagonista de los agentes implicados en ambas situaciones comunicativas, ya que delimitan el concepto y aportan sus propios contextos culturales, que se deberán considerar a la hora de facilitar la interpretación. Además, en ambos casos se pretenden superar las barreras culturales y lingüísticas, adoptando la función de herramienta de mediación tanto lingüística como cultural y tratando de acercar el producto al sujeto.

A partir de la identificación de aspectos comunes, como la interacción entre grupos culturalmente diferentes, se puede poner de manifiesto que la interpretación en servicios públicos también puede aplicarse a un contexto turístico. Como constatan Alonso & Baigorri (2008: 3), en España existe una gran demanda de interpretación en servicios públicos por parte de inmigrantes laborales, pero, al tratarse de uno de los principales destinos turísticos, muchas otras personas que están de paso pueden requerir dichos servicios en momentos concretos. La relación del turismo y la ISP en torno a las necesidades comunicativas de los distintos grupos de usuarios, ayudaría a entender las convergencias y divergencias en las situaciones comunicativas, ofreciendo nuevas perspectivas sobre la aplicación de la interpretación en diversos ámbitos y la posible categorización de la ISP turística como una especialidad dentro de la ISP.

En las siguientes líneas, partiendo de la propuesta de Abril Martí (2006), se analizará desde un punto de vista contrastivo la relación entre la actividad turística y la ISP, para así reforzar nuestra premisa.

A tal efecto, se tendrán en cuenta “los criterios de clasificación basados en los elementos de la situación comunicativa” propuestos por el Alexieva (1997): participantes principales, tema de debate y su relación con

el contexto comunicativo, tipo de textos empleados en la comunicación, comunicación no verbal, especificidades espaciales y temporales y objetivo de la comunicación.

### 3.1. *Participantes*

Antes de acometer la tarea de asistir a un turista en cualquiera de los ámbitos, contextos y situaciones de la ISP, estimamos necesario diferenciar los tipos de desplazamientos que componen la población extranjera en España. Con el objetivo de corroborar la necesidad de la presencia de un intérprete especializado en ISP en el sector turístico, se debe diferenciar, en primer lugar, entre los que provienen de países no comunitarios ya que, por lo general, el desplazamiento y el tipo de estancia se encuentra motivada por razones económicas, laborales y sociales; por otro lado, encontramos a las personas que se desplazan por la motivación de viajar, entre las que se encuentran diferentes tipologías:

— Turista (o visitante que pernocta): un visitante (interno, receptor o emisor) se clasifica como turista (o visitante que pernocta) si su viaje incluye una pernoctación, o como visitante del día (o excursionista) en caso contrario (Naciones Unidas 2010: párr. 2.13)

— Visitante: un visitante es una persona que viaja a un destino principal distinto al de su entorno habitual, por una duración inferior a un año, con cualquier finalidad principal (ocio, negocios u otro motivo personal) que no sea la de ser empleado por una entidad residente en el país o lugar visitado (Naciones Unidas 2010: párr. 2.9). Un visitante (interno, receptor o emisor) se clasifica como turista (o visitante que pernocta), o como visitante del día (o excursionista) en caso contrario (Naciones Unidas 2010: párr. 2.13).

— Viajero: un viajero es toda persona que se desplaza entre dos lugares geográficos distintos por cualquier motivo y duración (Naciones Unidas 2010: párr. 2.4)

En la presente investigación nos centraremos en las características demográficas y socioeconómicas de los turistas globales (Burkart 1981), así como en la frecuencia, el propósito, la duración, el tipo de viaje y la naturaleza de los destinos de los turistas y los tipos de actividades realizadas (Cohen 1996), puesto que pueden implicar que el turista visite alguno de los organismos

públicos que se presentarán más adelante. Según Cohen (2002: 182) los tipos de turistas pueden clasificarse en cuatro categorías: los *drifters*, los exploradores, los turistas de masas individuales y los turistas de masas organizados. El turista de masas es el que más se ajusta a nuestro objeto de estudio puesto que, a raíz del estudio demográfico, podemos afirmar es el turismo que más se desarrolla en España.

En los dos casos, el concepto de interpretación está determinado por el sujeto. En el contexto turístico, el perfil del usuario tiene como propósito la visita de un destino con la idea de desarrollar uno o varios tipos de turismo, como el de aventura, gastronómico, histórico-cultural, sanitario, etc. En el contexto de actuación de los servicios públicos, el perfil de usuario más común es el sujeto migrante, perteneciente a una minoría lingüística (Burdeus-Domingo 2018: 128) y que presenta ciertas diferencias socioculturales y asimetría de poder respecto a los proveedores de servicios públicos. Si bien existen autores que contemplan en la definición de ISP al usuario turista, como Abril Martí (2006: 105), suele ser la población migrante, como refugiados y solicitantes de asilo, la que más demanda este tipo de interpretación, en tanto que es el grupo que se ve más afectado por las barreras lingüísticas. Dentro de esta caracterización, el lugar de procedencia del usuario se presenta como un común denominador. En las dos situaciones, los usuarios aportan sus propios contextos culturales, aunque presentan ciertas diferencias.

Con el propósito de identificar a los usuarios potenciales de la ISP turística en España, se ha desarrollado un estudio sociodemográfico basado en la recopilación y análisis de datos estadísticos relativos al número de turistas según su país de residencia. En primer lugar, se llevó a cabo una extracción del número total de turistas que llegan a España según su país de residencia con fecha de agosto de 2023, a partir de los datos proporcionados por el Instituto Nacional de Estadística; concretamente, a partir de la Estadística de Movimientos Turísticos en Fronteras (FRONTUR) (Instituto Nacional de Estadística s.f.). Posteriormente, se realizó una correlación de cada uno de los países de procedencia con su lengua oficial o cooficial, con el objetivo de identificar las posibles barreras de comunicación con los organismos

públicos españoles. A continuación, se muestran los resultados de dicha investigación de campo:

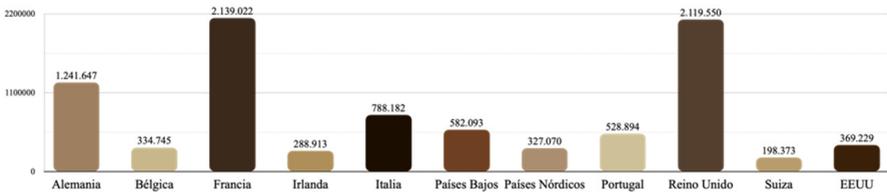


Gráfico 1. Número de turistas en España según su país de residencia en el tercer trimestre de 2023<sup>1</sup>

Como se puede apreciar en el gráfico anterior, el origen geográfico de los turistas se centra en países occidentales (Reino Unido, Alemania, Francia, etc.), es decir, países industrializados y europeos, que presentan ciertas similitudes socioculturales respecto al país de destino. Además, la posibilidad de comunicación de estas comunidades con los trabajadores de los organismos públicos, en los casos en los que no pueden ser asistidos por un intérprete, suele ser más sencilla (Policastro Ponce & Merino Cabello 2024: 50) puesto que provienen de países europeos cuyas lenguas son más conocidas o habladas por los profesionales en los organismos públicos españoles, que incluso pueden comunicarse en inglés o francés por sus propios medios.

1. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de Frontur (Instituto Nacional de Estadística s.f.).

Movimientos turísticos en fronteras	Cifra total	Lenguas vehiculares de los turistas
Total	10 186 163	
Alemania	1 181 927	Alemán
Bélgica	331 671	Francés, alemán y neerlandés
Francia	1 974 734	Francés
Irlanda	282 528	Inglés
Italia	742 187	Italiano
Países Bajos	555 125	Neerlandés
Países Nórdicos	330 545	Danés, sueco, noruego e islandés
Portugal	460 763	Portugués
Reino Unido	2 036 999	Inglés
Suiza	210 547	Romanche, francés, alemán e italiano
Resto de Europa	835 635	
Estados Unidos de América	292 531	Inglés
Resto de América	424 393	
Resto del Mundo	526 577	

Tabla 1. Relación entre el país de origen de los turistas, la cifra total y su lengua vehicular en el segundo trimestre de 2023<sup>2</sup>

Por tanto, los hallazgos anteriores nos llevan a afirmar que el arquetipo del turista que podría recurrir a la ISP turística presentará un perfil demográfico y socioeconómico de tipo occidental, caracterizado por un cierto poder adquisitivo, que buscará una experiencia enriquecedora, dado que su motivación principal es el destino de ocio, y por consiguiente cuenta con la solvencia económica suficiente para ello. Probablemente, prefiera un tipo de servicio de interpretación personalizado, de alta calidad y que brinde una experiencia adaptada a sus necesidades lingüísticas y culturales. Los

2. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de Frontur (Instituto Nacional de Estadística 2023).

rasgos de este colectivo parecen coincidir con las conclusiones aportadas por Toledano Buendía *et al.* (2006) y Abril Martí (2006), que equiparan las demandas y necesidades en términos de ISP de estos sujetos a las de los residentes extranjeros. Sin embargo, es importante considerar que podrían existir variaciones dependiendo del destino geográfico y la motivación turística del viajero.

Por último, podemos identificar diferencias significativas respecto al usuario turista y al usuario migrante, que suele ser el perfil habitual que recurre a los servicios de interpretación en los organismos públicos. Este segundo colectivo suele enfrentar mayores desafíos en el contexto post-migratorio que pueden suponer un impedimento a su adaptación sociocultural. Este grupo, especialmente los hablantes de LMD, se enfrentan a la dificultad de contar con intérpretes que conozcan su lengua minoritaria y, por lo tanto, la comunicación con los servicios públicos puede verse afectada. Además, suelen presentar una mayor vulnerabilidad económica y, en ocasiones, haber experimentado situaciones traumáticas que provoquen en el usuario trastornos de ansiedad, trastornos de adaptación, trastornos depresivos y el síndrome de Ulises (Pena Díaz 2023: 26). En definitiva, el tipo de usuario y las características y necesidades específicas que presentan son determinantes en la prestación de servicios públicos y, por ende, en la ISP, con independencia del ámbito o contexto.

### 3.2. Formato de la situación

El segundo aspecto sobre el que nos basaremos para caracterizar la ISP turística serán los ámbitos de la ISP, sobre la base de la propuesta de Abril Martí (2006: 115) que ofrece una panorámica de los diferentes ‘ámbitos de contacto institucional’, véase: ámbito jurídico, sanitario y social. Además, se añadirá un ámbito adicional relativo a la interpretación que tiene lugar en organismos propiamente turísticos.

Por tanto, los diferentes contextos, situaciones y técnicas de interpretación que podemos identificar según el ámbito de ISP según Abril Martí (2006) son los siguientes:

Interpretación en el ámbito jurídico-Administrativo	Interpretación en el ámbito sanitario	Interpretación en el ámbito social
Contexto: judicial. Situación comunicativa: vista judicial. Técnica: interpretación simultánea y bilateral.	Contexto: centros sanitarios (hospitales y centros de salud). Situación comunicativa: consulta o urgencias. Técnica: interpretación bilateral.	Contexto: ONG o asociaciones. Situación comunicativa: entrevistas de acogida. Técnica: interpretación bilateral.
Contexto: policial. Situación comunicativa: interrogatorio y declaración de testigos. Técnica: interpretación simultánea, bilateral y remota.	Contexto: vivienda del paciente. Situación comunicativa: consulta. Técnica: teletraducción e interpretación remota.	Contexto: ONG o asociaciones. Situación comunicativa: actividades formativas. Técnica: interpretación simultánea.
Contexto: oficina de asilo. Situación comunicativa: entrevista de acogida y petición de asilo. Técnica: interpretación bilateral.		Contexto: sedes de organismos públicos. Situación comunicativa: Acompañamiento a otros organismos públicos. Técnica: interpretación bilateral.

Tabla 2. Contextos de actuación de la ISP<sup>3</sup>

A partir de esta clasificación, hemos esbozado una propuesta de elaboración propia de los posibles ámbitos, contextos, situaciones comunicativas y técnicas de interpretación en los que se puede materializar la ISP en el marco turístico, basando nuestras reflexiones en la experiencia propia, así como la de otros autores que se citarán convenientemente.

### 3.2.1. Interpretación en el ámbito jurídico-administrativo

Según algunos autores (Ortega Herraéz 2006; Rodríguez Fernández & Cobos López 2024), la interpretación judicial se considera como un subgénero de

3. Fuente: Elaboración propia a partir de Abril Martí (2006).

la interpretación jurídica, entendiendo esta última como “la que tiene lugar en todo entorno en el que se desarrollen actuaciones de carácter jurídico, como tribunales, comisarías de policía, servicios de inmigración, prisiones, etc.” (Ortega Herráez 2011: 43). El intérprete judicial presta sus servicios a los órganos judiciales y los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado y de las comunidades autónomas, como traductor-intérprete de plantilla o profesional por cuenta propia. En su obra, Hale & Valero Garcés (2010: 68) muestran los cuatro contextos en los que se puede necesitar la presencia del intérprete judicial en los casos en los que se trate con personas extranjeras que no entiendan la lengua del procedimiento: interrogatorios policiales, entrevistas judiciales, vistas en salas de justicia y vistas en tribunales.

Consideramos que, teniendo en cuenta los objetivos del desplazamiento del turista, el intérprete puede desarrollar su labor en el ámbito jurídico especialmente en el contexto policial, pues una situación ante la que se pueden encontrar los turistas es la de extravío o robo de documentación personal (Varios autores s.f.). En estas situaciones comunicativas que se desarrollan en dependencias policiales o comisarías, las técnicas de interpretación más comunes son la simultánea y bilateral para atender a la víctima en cuestión. Como ejemplo práctico, encontramos el Servicio de Atención al Turista Extranjero (SATE), una iniciativa de diferentes ayuntamientos de España cuya función general es atender a las víctimas de delitos o infracciones de manera personalizada y en su propio idioma con un equipo de expertos. Este servicio ayuda a las víctimas en la cancelación de tarjetas y documentos de crédito, contacto con embajadas y consulados, comunicación o localización de familiares, etc.

Por otro lado, en el caso de contextos judiciales, como vistas en salas de justicia o tribunales, entendemos que, si la estancia del turista en destino es determinada o limitada, estas se llevarán a cabo mediante videoconferencia (artículo 21 del Reglamento (UE) 2020/1783 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2020), y la técnica de interpretación sería la remota para el interrogatorio y la toma de declaración (de testigos). Asimismo, puede darse el caso de que el turista vuelva a su país de origen o a un tercero, por lo que la justicia española debe recurrir a la cooperación jurídica internacional, entendida en sentido amplio como “una manera formal de colaboración entre dos países para la realización de actuaciones

jurisdiccionales fuera del respectivo ámbito territorial o en un país tercero” (Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes s.f.). En este sentido, la labor del intérprete en España no sería necesaria más allá de informar al turista de los procedimientos a seguir y de lo que las autoridades dispongan mediante la interpretación bilateral, e incluso la traducción a vista para la lectura de sus derechos.

Por último, en el ámbito jurídico-administrativo se encuentra una situación comunicativa que se lleva a cabo con frecuencia en España, sobre todo en las zonas costeras: la compra de inmuebles por ciudadanos extranjeros. En estos casos la Administración Pública está presente en el momento de la firma de las escrituras públicas y la inscripción en el registro de la propiedad por parte de los nuevos propietarios. Si bien los usuarios pueden contar con sus propios intérpretes de manera privada, consideramos que en instituciones de este tipo se debe proporcionar la asistencia de un intérprete para que todas las partes se comuniquen de manera eficaz. En estos casos, generalmente se recurrirá a la técnica bilateral y la traducción a vista de ciertos documentos.

### 3.2.2. *Interpretación en el ámbito sanitario*

Creemos necesario para el presente estudio considerar la asistencia en centros sanitarios públicos de turistas que llegan a un país con otro objetivo, como puede ser el cultural o gastronómico, pero que por cualquier razón deben acudir a las urgencias sanitarias o a un centro de salud. En el marco turístico en el que nos centramos, salvo en caso de una urgencia, los turistas suelen acudir en mayor medida a centros sanitarios privados que cuentan con una plantilla de intérpretes que están destinados a este tipo de usuarios, especialmente en zonas en las que la demanda internacional ha generado una masa crítica de centros de asistencia sanitaria: Mallorca, Alicante, Costa del Sol (Escuela de Organización Industrial 2013). Además, estos intérpretes también son el punto de unión entre seguros extranjeros y la entidad, incluso llegando a contar con intermediarios de seguros internacionales que facilitan la comunicación entre ambos.

Del mismo modo debemos considerar en este ámbito de interpretación la asistencia de turistas que viajan a un destino con un objetivo meramente

sanitario, es decir, que practican el turismo médico, entendido como “la práctica de viajar a un destino diferente al lugar de residencia para obtener tratamiento médico, a la vez que se visita el destino y se realizan actividades más propias de un turista al uso” (Escuela de Organización Industrial 2013: 10). Según la información facilitada en la página web de Fundación Salud, Empresa y Economía (FUSSE), España está considerada como el segundo país europeo en cuanto a la exportación de servicios sanitarios, precedida solo por Francia. En tales casos, las situaciones comunicativas en las que debe actuar el intérprete son las consultas con el especialista y las consultas preanestésicas.

A tal efecto, las técnicas de interpretación más comunes son la interpretación telefónica o remota, en el caso de que el paciente no se encontrara en el destino o en el centro sanitario; la interpretación bilateral en presencia de los dos interlocutores principales; y la traducción a vista para los casos en los que el paciente debe firmar algunos documentos, como por ejemplo un consentimiento informado.

La escasez de servicios de interpretación en centros sanitarios tal vez sea una de las razones por las que el turista recurre a seguros privados internacionales. En las situaciones en las que el paciente recurre a un seguro médico internacional para su tratamiento se deriva a un hospital privado, donde el intérprete puede actuar como mediador entre este y el paciente para la contratación de los servicios o para la reclamación de los costes. En tales casos, la técnica de interpretación más adecuada sería la remota o la telefónica, ya que el profesional o trabajador del seguro médico no se suele encontrar en el mismo lugar que el paciente.

### 3.2.3. *Interpretación en el ámbito social*

Es imprescindible aclarar que el concepto de ‘interpretación social’ asociado a la ISP no solo alude al ámbito de interpretación en las propias asociaciones y ONG, sino que engloba el ámbito jurídico, sanitario y el presente. Dicho término lo acuñó Mayoral Asensio (2003: 129), equiparando la actividad del intérprete en los servicios públicos con la del trabajador social.

En el marco turístico que proponemos, existe un cambio de paradigma del término ‘interpretación social’, puesto que para este contexto sí nos

centramos en la actividad voluntaria que se lleva a cabo través del turismo solidario. Si bien en el caso que nos ocupa, el perfil del turista que viaja a España, no se daría este tipo de turismo, en otros destinos a nivel mundial a los que llegan turistas solidarios sí podría ponerse en práctica esta iniciativa. A modo de ilustración, a continuación, se presentan los diferentes contextos y situaciones comunicativas posibles:

Podemos considerar que el usuario del servicio de interpretación va a ser el facilitador de la ayuda a una comunidad que necesita de cierta asistencia ya que colabora y se compromete con la población/territorio que visita, a través de algún proyecto de interés social y medioambiental en un país pobre o en vías de desarrollo (Perogil Burgos 2018: 31), puede necesitar los servicios de un intérprete.

Existen diferentes tipos de viajes en el turismo solidario que tienen en común la motivación de pretender llevar a cabo una experiencia que aporte beneficio a la sociedad: voluntariado, campos de trabajo, proyectos de cooperación, convivencias, etc. Ante este panorama, una persona puede decidir emprender un viaje hacia un destino con una motivación turística solidaria a través de una ONG o asociación extranjera, y puede necesitar la asistencia de un intérprete para la entrevista y la recepción en el destino para la comunicación efectiva con la entidad mediante la técnica de interpretación bilateral. En este mismo contexto, al igual que en el marco habitual de la ISP, el voluntario puede precisar de la ayuda de un intérprete para impartir actividades formativas, en las que la técnica de interpretación predominante sería la simultánea.

Asimismo, puede darse el caso de que el voluntario se encuentre en un destino en el que su tarea es asistir a refugiados o solicitantes de asilo que no hablan la lengua vehicular del país, y que pueda llevar a cabo la labor de intérprete. Por ejemplo, puede acompañar a estas personas a otros organismos públicos, como centros sanitarios, en los que la técnica de interpretación a utilizar sería del mismo modo la bilateral o de enlace.

No podemos olvidar en este ámbito social los desplazamientos de personas por motivos educativos que, generalmente, hacen uso de organismos públicos como son las universidades públicas de España gracias a programas como *Erasmus+* y *Study Abroad* que en España supone un beneficio de más de 2000 millones de euros (Grasset & García Méndez 2020: 32). En el

año 2020 se inscribieron en los programas educativos un total de 148 670 estudiantes internacionales, de los cuales 126 051 llevaron a cabo su formación de manera presencial.

Durante su estancia pueden necesitar acudir a alguno de los organismos públicos relacionados con la educación como a las propias universidades para, por ejemplo, solicitar el certificado de llegada o el carné universitario, o a centros de salud y hospitales para recibir atención sanitaria o solicitar información sobre la tarjeta sanitaria europea. En estos casos, se entiende que el estudiante debe tener un dominio del idioma, pero puede no ser suficiente para comunicarse con los profesionales de los servicios públicos, por lo que la asistencia de un intérprete en estas situaciones es primordial para que su estancia en el país de destino sea segura y satisfactoria.

#### 3.2.4. *Interpretación en organismos propiamente turísticos*

Llegados a este punto, es importante recordar que el intérprete en servicios públicos no solo destina su actividad al ámbito social, ya que debido a esta concepción su labor se suele confundir con la del trabajador social, y de ahí la falta de profesionalización y puesta en consideración de su trabajo y formación. Este tipo de intérpretes se forman en áreas jurídicas, sanitarias, administrativas e incluso económicas, por lo que su presencia en otros organismos públicos como los que se mencionan a continuación podría ser considerada por parte de la Administración.

La figura del intérprete en servicios públicos también puede actuar en organismos que no pertenecen a ninguno de los anteriores ámbitos pero que, debido a la estrecha relación con el turismo y la población extranjera, deberían contar con intérpretes especializados. Entre estos organismos podemos encontrar los organismos ligados al Ministerio de Industria y Turismo, ante el que un turista puede, por ejemplo, presentar una reclamación; las oficinas de turismo, en las que un turista puede precisar de una información personalizada en una lengua diferente al inglés o al francés, que pueden ser las más habladas en estos organismos por parte de los propios trabajadores; o incluso en congresos y ferias de turismo como FITUR, en la que se encuentran turistas y proveedores de servicios turísticos de todas las nacionalidades, entre ellos hablantes de lenguas de menor difusión.

A pesar de que estos organismos deberían contar con personal que sea capaz de comunicarse en lenguas extranjeras como el inglés o el francés, pueden acudir turistas o extranjeros que no conozcan dicha lengua, o que los profesionales acudan a encuentros como reuniones o congresos en los que sea necesario comunicarse con administraciones o profesionales en otras lenguas diferentes a las más utilizadas. En este sentido, la asistencia de un intérprete formado en servicios públicos sería de gran utilidad, puesto que su formación versa sobre las áreas de trabajo en cuestión, así como su conocimiento sobre el funcionamiento de la Administración Pública y de las cuestiones de extranjería.

En virtud de lo expuesto en los anteriores apartados, llegamos a la conclusión de que el intérprete se hace presente en estas situaciones comunicativas entre los profesionales de los organismos públicos y la comunidad de turistas que se establece en España o que la visita de manera temporal y que durante su estancia precisa de los servicios públicos y gratuitos de la Administración. Dichas situaciones singulares derivan en las técnicas de interpretación más comunes de la ISP, entre las que destacan la interpretación bilateral o de enlace, la interpretación telefónica o remota, la traducción a vista y la interpretación susurrada.

### 3.3. *Configuración contextual*

En lo que respecta al plano contextual que caracteriza a los encuentros que se dan en el marco turístico, en ambos casos se establecen relaciones culturales. En el contexto turístico, esto implica explicar conceptos y prácticas culturales locales a los visitantes; mientras que, en el caso del intérprete de los servicios públicos, implica ayudar a los usuarios a entender y acceder a los servicios disponibles en una cultura diferente.

Además de la carga lingüística que caracteriza a los encuentros que se dan en el marco turístico, es importante destacar también la carga cultural implícita a dicho discurso, pues este adquiere una dimensión propia en tanto que convierte a la interpretación en una herramienta de mediación tanto lingüística como cultural (Durán 2014: 104). Gracias a ella, se pueden solventar problemas de comunicación entre comunidades locales y

extranjerías, bien por desconocimiento de la lengua o la cultura y, de esta forma, evitar malentendidos o ausencia de información.

Asociado a este componente encontramos el término 'culturema' que, según Vermeer (1983: 8):

Es un fenómeno social de una cultura A que es considerado relevante por los miembros de esa cultura y que, cuando se compara como un fenómeno social correspondiente en la cultura B, se encuentra que es específico de la cultura A.

En las situaciones comunicativas que nos competen, los culturemas cobran un papel fundamental, en tanto que el intérprete tendrá que abordar realidades que no existen en la cultura meta. Este aspecto resulta esencial en la interpretación, especialmente en un contexto turístico caracterizado por la diversidad cultural.

Asimismo, a este factor se vinculan los cambios de sentido, que también son compartidos entre ambas disciplinas. El intérprete en servicios públicos debe ser especialmente cuidadoso con estos elementos, puesto que la interpretación puede repercutir en el resultado verbal y, por consiguiente, en el servicio del organismo público que recibe el usuario de la interpretación.

### *3.4. Tipo de turismo y utilidad de la interpretación*

Como consecuencia del gran aumento de movimientos turísticos a lo largo de los años, y del cambio y diversidad de la demanda, las preferencias y formas de hacer turismo han evolucionado y se han diversificado exponencialmente. A este respecto Cohen (2004), basándose en resultados de la Organización Mundial del Turismo, ha establecido una clasificación de las diferentes tipologías de turismo que pueden darse en el sector terciario entre las que se encuentran: turismo de aventura, turismo de bienestar, turismo cultural, turismo deportivo, turismo educativo, turismo rural, turismo de salud, turismo solidario, etc.

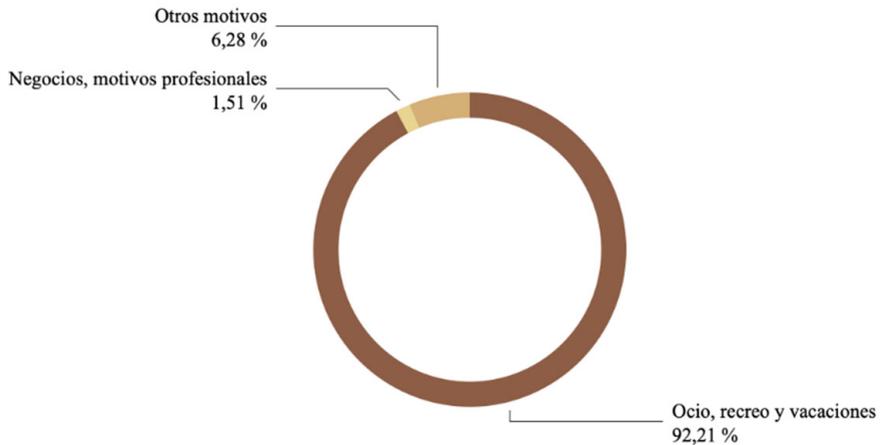


Gráfico 2. Número de turistas en España según el motivo principal del viaje en el tercer trimestre de 2023<sup>4</sup>

A partir de los resultados estadísticos (Gráfico 2), comprobamos que, del total de 10 186163 desplazamientos, el motivo principal de viaje de los turistas que llegan a España son el ocio, recreo y vacaciones, con un 92,2 %. En el segundo bloque, 'otros motivos'; se contemplan desde motivos de salud, educativos, o personales y sociales, que representan el 1,51 %. El resto, 6,28 %, llega a España por otros motivos.

En primer lugar, el turismo de salud, que engloba el turismo de bienestar y el turismo médico,

cubre aquellos tipos de turismo que tienen como motivación primordial la contribución a la salud física, mental y/o espiritual gracias a actividades médicas y de bienestar que incrementan la capacidad de las personas para satisfacer sus propias necesidades y funcionar mejor como individuos en su entorno y en la sociedad. (Naciones Unidas Turismo s.f.: párr. 148)

En estos casos, resulta evidente que el turista precisará de los servicios sanitarios públicos (aunque también privados) debido al tipo de perfil de usuario que suele contar con un cierto nivel adquisitivo.

4. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de Cohen (2004).

En segundo lugar, el turismo educativo, entendido como aquel que “tiene como motivación primordial la participación y experiencia del turista en actividades de aprendizaje, mejora personal, crecimiento intelectual y adquisición de habilidades” (Naciones Unidas Turismo s.f.: párr. 136). Según Millán Escriche (2021: 369), abarca una amplia gama de servicios y productos relacionados con los estudios académicos, las vacaciones para potenciar habilidades, los viajes escolares, etc. Las necesidades que puede presentar el turista en términos de servicios públicos serán principalmente de tipo administrativo.

También se debe considerar el turismo solidario que, según Marrero (2017: 140) se puede definir como el turismo que busca la colaboración con destinos menos favorecidos mediante la convivencia con entidades locales para el desarrollo de la comunidad y la mejora de la calidad de vida de los integrantes. Dado que se trata de una práctica reciente, actualmente no se encuentra una definición clara y exacta, y en ocasiones se suele relacionar con otros tipos como turismo responsable, turismo ético, ecoturismo, turismo étnico, turismo intercultural, turismo comunitario o turismo como instrumento de lucha contra la pobreza (Rivera Mateos & Rodríguez García 2012: 9). En este contexto, podemos encontrar diversas situaciones comunicativas que requieran de los servicios públicos, siendo las organizaciones y las asociaciones el entorno más habitual para el desarrollo de este tipo de actividades.

### 3.5. *Objetivos de la situación comunicativa*

En lo que respecta al plano comunicativo, ambas disciplinas comparten el objetivo de ofrecer servicios a usuarios con una clara intención informativa. En el contexto turístico, busca conectar a los visitantes con la historia y cultura del lugar; mientras que, en el contexto de la ISP, pretende asegurar que todos los usuarios puedan comunicarse de forma efectiva y eficaz con los proveedores de servicios. Sin embargo, es importante señalar que el grado de asistencia a usuarios extranjeros varía, debido principalmente a las diferencias en el público objetivo y los propósitos de sus desplazamientos. A pesar de estas diferencias, el objetivo final sigue siendo, en esencia, facilitar la comunicación efectiva.

#### 4. La ISP turística: ¿una especialidad de la ISP?

A la luz de las valoraciones previamente discutidas, se puede sostener que existe una interdependencia entre las dos disciplinas, lo que sugiere la viabilidad de un marco relacional entre la interpretación de lenguas y el turismo.

Para confirmar nuestra premisa, partimos de la afirmación de que el campo de aplicación de la ISP no se limita a los usuarios migrantes marcados por un componente de desigualdad social, económico o cultural. Aunque la conceptualización de la ISP ha sido en parte restringida por la literatura existente y por las prácticas aplicadas, nuestro objetivo es ofrecer una visión más objetiva y generalizada. A partir de una revisión bibliográfica, trataremos de abordar una dimensión más amplia de esta modalidad interpretativa e identificar aquellos estudios que, si bien son escasos, han contemplado al turista en sus reflexiones sobre la ISP.

En la definición de ISP de Martin (2006), se expone que la ISP responde a la necesidad social de una comunidad de personas que, por una razón u otra, no hablan el idioma mayoritario y, por tanto, se ven perjudicadas en su trato con la administración y en el ejercicio de sus derechos y deberes a la hora de acceder a los servicios públicos. Tomamos como punto de partida este planteamiento que consideramos que aporta perspectiva más holística del concepto: la autora emplea el calificativo 'social', que hace referencia a la sociedad en su conjunto. No obstante, esta definición limita el concepto a una comunidad específica, aunque de manera general, al centrarse en las necesidades comunicativas e interculturales predominantes dentro de ese grupo.

En lo que respecta a la integración del turista como participante de la ISP, la propia Martin (2006: 105) declara que:

el primer rasgo distintivo en la ISP en España es que la población potencialmente usuaria de la misma no se limita a inmigrantes, solicitantes de asilo, refugiados o bien poblaciones indígenas, sino que incluye necesariamente a los turistas y residentes extranjeros de países de la UE.

La autora, en su definición genérica de ISP, incluye al turista como 'usuario de ISP' y aporta una serie de reflexiones acerca de las situaciones comunicativas relacionadas con el sector turístico en el marco de la ISP en España y el perfil de este tipo de usuario. En líneas generales, destaca que los contrastes

culturales entre los turistas y residentes extranjeros son mínimos y los engloba dentro del mismo nivel socioeconómico, diferenciándolos de los inmigrantes no comunitarios. Esto se debe a que los turistas y residentes extranjeros en España suelen proceder de países europeos, desarrollados y con cierto poder adquisitivo. No obstante, igualmente se trata de usuarios cuyas situaciones comunicativas se pueden ver obstaculizadas por las barreras lingüísticas.

Toledano Buendía *et al.* (2006: 188), en su trabajo acerca de la situación de la TISP en la Comunidad Autónoma de Canarias, sostienen que:

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.

Las autoras reconocen, de hecho, dos grupos bien diferenciados en este contexto: a) los visitantes y turistas extranjeros, caracterizado por el carácter provisional y breve de sus estancias, pero que representa una cifra significativa de usuarios y que suelen proceder de países europeos, y b) los residentes e inmigrantes que configuran la población extranjera propiamente dicha, cuyos datos “no son demasiado precisos” debido a la existencia de “flujos migratorios no registrados”. Contempla tanto a la población extranjera legal, en situación de irregularidad y a la inmigración de retiro.

Por su parte, Cela Gutiérrez (2022: 427) parte de la concepción de que la ISP

aparece precisamente para evitar la barrera lingüística que surge entre el personal de las instituciones públicas y los usuarios de estas, que no hablan ni entienden la lengua oficial del país.

y esboza una propuesta de caracterización de la ISP que contempla al turista como interlocutor principal y usuario de dichos servicios. Sin embargo, en su estudio identifica dos grupos bien diferenciados:

las personas pertenecientes a una minoría lingüística y cultural, en su mayoría con un bajo nivel educativo y económico, y que desconocen la realidad social del país de acogida, y, por otro lado, los trabajadores de los servicios públicos encargados de atender a inmigrantes, refugiados, turistas, estudiantes o enfermos, normalmente en situaciones críticas, de

desconcierto y nerviosismo ante un problema surgido durante su estancia en el país de acogida.

Por lo tanto, una de las partes tiene más poder (los servicios públicos) con respecto a la otra (inmigrante), que necesita de los servicios prestados por la primera de ellas. Generalmente las investigaciones en torno a la ISP suelen compartir este mismo enfoque, mientras que la necesidad de recurrir a un organismo público y precisar de la asistencia de un intérprete realmente puede surgir independientemente del país de origen del usuario y de la situación social o económica (más o menos favorable) en la que se encuentre y, por lo tanto, sus derechos y deberes ante los organismos públicos se pueden ver mermados.

De modo que, en el marco de nuestra investigación, partimos de una perspectiva más extensa, y consideramos que la ISP resulta aplicable a la sociedad en su conjunto, no a un colectivo en particular y restringido, que se caracteriza principalmente porque presenta la necesidad de recurrir a un organismo público y precisa de la asistencia de un intérprete.

## 5. Conclusiones

A partir de los hallazgos presentados en esta investigación, consideramos relevante concluir con una valoración personal acerca del concepto objeto de estudio, que pueda servir como base para futuros trabajos en el área y contribuya y facilite su aplicación en contextos relacionados. En nuestra opinión, la 'ISP turística' podría definirse como una especialidad de la ISP que se centra en la adaptación de la asistencia lingüística de la población que se desplaza fuera de su país de origen por motivos turísticos de diversa índole y que, como consecuencia de las diferencias culturales y lingüísticas, precisan de la asistencia de un intérprete para recibir las prestaciones que la Administración ofrece.

Con este trabajo de investigación se ha pretendido abordar la ISP desde una perspectiva que permita ampliar la percepción de la ISP como un servicio que ofrece apoyo lingüístico a cualquier individuo extranjero que no domine el idioma del país en contextos de servicios públicos. Ello nos permite reconocer la ISP como una herramienta crucial para la comunicación intercultural, capaz de atender a una variedad más extensa de usuarios en

distintos contextos. Partiendo de esta visión integral, consideramos la posibilidad de profundizar acerca de la ISP en un contexto menos explorado hasta la fecha: el turismo.

En nuestra opinión, la integración de la ISP en el contexto turístico es una necesidad evidente, especialmente a la luz del reducido número de investigaciones sobre la provisión de servicios de interpretación en organismos públicos que asisten a turistas. Esta necesidad se ve reforzada al identificar los puntos de convergencia entre las disciplinas implicadas. Además, al reconocer cómo la ISP puede contribuir a una comunicación más efectiva en entornos turísticos, se abre la puerta a nuevas oportunidades para enriquecer la experiencia del visitante y garantizar una mejor comprensión entre las partes involucradas. Por lo tanto, es fundamental avanzar en la investigación y desarrollo de modelos de interpretación que respondan a las demandas específicas de este contexto menos convencional, como el sector turístico.

Asimismo, es fundamental destacar las vías que abre esta investigación en el ámbito de la docencia universitaria. En este sentido, el análisis del perfil de los turistas aporta información valiosa para orientar la formación de los futuros intérpretes, permitiendo ajustar los programas de enseñanza a las necesidades reales del sector. Por un lado, comprender las características y expectativas de los turistas puede ayudar a definir qué competencias específicas deben priorizarse en la formación, ya sea en términos de terminología especializada, estrategias comunicativas o adaptación intercultural. Por otro, este análisis también podría contribuir al desarrollo de materiales didácticos más contextualizados y ajustados a escenarios reales de interpretación en el ámbito turístico. Por tanto, este estudio sugiere también una propuesta de mejora de la enseñanza de la disciplina, garantizando una formación más pertinente y efectiva para los futuros profesionales.

## Referencias bibliográficas

- ABRIL MARTÍ, María Isabel. (2006) *La interpretación en los servicios públicos: caracterización como género, contextualización y modelos de formación*. Tesis doctoral inédita. Granada: Universidad de Granada.
- ALEXIEVA, Bistra. (1997) "A typology of interpreter-mediated events." *The Translator* 3:2, pp.153-174.

- ALMAHANO GÜETO, Inmaculada Concepción & Encarnación Postigo Pinazo. (2013) *Turismo y salud: Traducción, Interpretación y comunicación intercultural en el sector turístico europeo*. Granada: Comares.
- ALONSO, Iciar & Jesús Baigorri. (2008) "Enseñar la interpretación en los servicios públicos: una experiencia docente. Universidad de Salamanca." *Redit* 1, pp. 1-25.
- ÁLVAREZ GARCÍA, Carmen & Christiane Limbach. (2019) "La interpretación bilateral en el ámbito turístico: evaluación." *Futhark* 14, pp. 3-26.
- BURDEUS-DOMINGO, Noelia. (2018) "La interpretación en los servicios públicos: un mecanismo para salvaguardar los derechos de los pacientes europeos." *Panace@* 47, pp. 128-130.
- BURKART, Arthur John. (1981) *Tourism: past, present and future*. London: Elsevier.
- CELA GUTIÉRREZ, Cristina. (2022) "El intérprete de alemán como mediador lingüístico en los servicios públicos: la relevancia del lenguaje no verbal." En: De la Fuente Marina, Beatriz & Iris Holl. (eds.) 2022. *La Traducción y sus meandros*. Salamanca: Universidad de Salamanca, pp. 425-435.
- COHEN, Erik. (1996) *The sociology of tourism*. London: Routledge.
- COHEN, Erik. (2002) "A phenomenology of tourist experiences." En: Apostolopoulos, Yiorgos *et alii* (eds.) 2002. *The Sociology of Tourism: Theoretical and Empirical Investigations*. London: Routledge, pp. 18-35.
- COHEN, Erik. (2004) *Major trends in contemporary tourism*. Jerusalem: The Hebrew University of Jerusalem.
- COLLADOS, Ángela & Manuela Fernández. (2001) *Manual de Interpretación Bilateral*. Granada: Comares.
- CORSELLIS, Ann. (2010) *Traducción e interpretación en los servicios públicos*. Granada: Comares.
- ESCUELA DE ORGANIZACIÓN INDUSTRIAL. (2013) "Turismo de Salud en España." Versión electrónica: [https://turismo.gob.es/es-ES/Servicios/Documents/turismo\\_salud\\_espana.pdf](https://turismo.gob.es/es-ES/Servicios/Documents/turismo_salud_espana.pdf)
- FIDALGO, Leticia. (2019) "El intérprete en los servicios públicos: Conocer al otro para vivir en la intersección." En: Carrasco, Cristina *et alii* (eds.) 2019. *Traducción y sostenibilidad cultural*. Salamanca: Universidad de Salamanca, pp. 149-156.
- GONZÁLEZ-PASTOR, Diana. (2019) "Panorama de la traducción e interpretación turística: un estudio de la producción científica en BITRA." En: Gallego

- Hernández, Daniel (ed.) 2019. Nuevos estudios sobre traducción para el ámbito institucional y comercial. Bern: Peter Lang, pp. 105-124.
- GRASSET, Cristina & Bárbara García Méndez. (2020) “El Impacto Económico de los Estudiantes Internacionales en España.” [http://sepie.es/doc/comunicacion/publicaciones/2021/impacto\\_econ\\_de\\_los\\_estudiantes\\_internacionales\\_en\\_esp\\_2020.pdf](http://sepie.es/doc/comunicacion/publicaciones/2021/impacto_econ_de_los_estudiantes_internacionales_en_esp_2020.pdf)
- HALE, Sandra Beatriz & Carmen Valero Garcés. (2010) *La interpretación comunitaria: la interpretación en los sectores jurídico, sanitario y social*. Granada: Comares.
- HURTADO ALBIR, Amparo. (2001) *Traducción y traductología: introducción a la traductología*. Madrid: Cátedra.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA. (2023) “Cuenta Satélite de Turismo de España. Serie 2021-2023.” Versión electrónica: <https://www.ine.es/dynsg/Prensa/es/CSTE2023.htm#:~:text=El%20peso%20del%20Producto%20Interior,euros%20en%20el%20a%C3%B1o%202023>
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA. (s.f.) Sección prensa / Indicadores de Actividad del Sector Servicios (IASS). Versión electrónica: [https://www.ine.es/prensa/iass\\_prensa.htm](https://www.ine.es/prensa/iass_prensa.htm)
- JIMÉNEZ IVARS, Amparo. (2002) “Variedades de interpretación: Modalidades y tipos.” *Hermēneus* 4, pp. 95-114.
- LAVADO PUYOL, Rocío. (2015) “Turismo y salud: traducción, interpretación y comunicación intercultural en el sector turístico europeo. Reseña.” *Redit* 9, pp. 69-71.
- MARRERO HERNÁNDEZ, Francisco José. (2017) “Glosario de términos hoteleros, turísticos y relacionados.” Versión electrónica: <https://www.hosteltur.com/files/web/templates/term/wikitur.pdf>
- MARTIN, Anne. (2006) “La realidad de la traducción e interpretación en los servicios públicos en Andalucía.” *Revista española de lingüística aplicada* 1, pp. 129-150.
- MAYORAL ASENSIO, Roberto. (2003) “Los cambios en la profesión del traductor o intérprete jurado.” En: Valero Garcés, Carmen (ed.) 2003. *Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos*. Granada: Comares, pp. 127-132.
- MILLÁN ESCRICHE, Mercedes. (2021) “Educational tourism. a learning experience in Moratalla (Murcia region)” *Journal of Tourism and Heritage Research* 4:1, pp. 364-391.

- MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA, JUSTICIA Y RELACIONES CON LAS CORTES. (s.f.) “Auxilio Judicial Internacional.” Versión electrónica: <https://www.mjusticia.gob.es/es/areas-actuacion/internacional/cooperacion-juridica/auxilio-judicial-internacional#68737>
- NACIONES UNIDAS. (2010) “Recomendaciones internacionales para estadísticas de turismo.” Versión electrónica: <https://www.unwto.org/es/tourism-statistics/on-basic-tourism-statistics-irts-2008>
- NACIONES UNIDAS TURISMO. (s.f.) “Glosario de términos de turismo.” Versión electrónica: <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>
- ORTEGA HERRÁEZ, Juan Miguel. (2006) *Análisis de la práctica de la interpretación judicial en España: el intérprete frente a su papel profesional*. Tesis doctoral inédita. Granada: Universidad de Granada.
- ORTEGA HERRÁEZ, Juan Miguel. (2011) “Cómo acreditar intérpretes a través de la traducción: análisis crítico de la acreditación profesional de intérpretes jurídicos en España.” *Trans* 15, pp. 131-153.
- PATRIMONIO GLOBAL. (2023) “La importancia de la Interpretación del Patrimonio.” Versión electrónica: <https://www.patrimonioglobal.es/la-importancia-de-la-interpretacion-del-patrimonio/>
- PENA DÍAZ, Carmen. (2023) “La comunicación intercultural en el sistema público de salud mental en España.” *Onomázein* 13 pp. 19-38.
- PEROGIL BURGOS, Javier. (2018) “Turismo solidario y turismo responsable, aproximación a su marco teórico y conexiones con la inteligencia turística.” *Revista Iberoamericana de Economía Solidaria e Innovación Socioecológica* 1, pp. 23-48.
- PÖCHHACKER, Franz. (2004) *Introducing Interpreting Studies*. London: Routledge.
- POLICASTRO PONCE, Gisella & Carmen Merino Cabello. (2024) “La interpretación en los servicios públicos (ISP) de Córdoba: perspectivas y desafíos actuales.” *FITISPos* 11:2, pp. 40-64.
- Reglamento (UE) 2020/1783 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2020 relativo a la cooperación entre los órganos jurisdiccionales de los Estados miembros en el ámbito de la obtención de pruebas en materia civil o mercantil (obtención de pruebas) (versión refundida). Versión electrónica: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2020-81761>
- RIVERA MATEOS, Manuel & Luis Rodríguez García. (2012) *Turismo responsable, sostenibilidad y desarrollo local comunitario*. Córdoba: Universidad de Córdoba.

- RODRÍGUEZ FERNANDÉZ, Itziar & Ingrid Cobos López. (2024) “El intérprete judicial: convenciones de género de un juicio oral (alemán-español/ español-alemán).” *Skopos* 15, pp. 71-89.
- TOLEDANO BUENDÍA, Carmen *et alii*. (2006) “Traducción e interpretación en los servicios públicos: situación en la Comunidad Autónoma Canaria.” *Revista española de lingüística aplicada* extra 1, pp. 187-204.
- VALERO GARCÉS, Carmen. (2008) “Investigación en la traducción de minorías: Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos y Lingüística Aplicada.” En: Pegenaute, Luis *et alii* (eds.) 2008. *La traducción del futuro: mediación lingüística y cultural en el siglo XXI*, vol. 2. Barcelona: AIETI, pp. 415-428.
- VARIOS AUTORES. (s.f.) “¡Perdí mi pasaporte en el extranjero! ¿Qué hago?” *Deloitte*. Versión electrónica: <https://www2.deloitte.com/cr/es/pages/legal/articles/perdi-mi-pasaporte-en-el-extranjero--que-hago.html>
- VARIOS AUTORES. (2024) “Viajeros y Destinos NextGen. Nuestra visión sobre la transformación del sector turístico.” *Deloitte*. Versión electrónica: <https://www.deloitte.com/es/es/Industries/transportation/research/viajeros-y-destinos-nextgen.html>
- VERMEER Hans. (1983) “Translation theory and linguistics.” In: Roinila, Pauli *et alii* (eds.) 1983. *Häkökohtia kääntämisen tutkimuksesta*. Joensuu: University of Eastern Finland, pp. 1-10.
- WADENSJÖ, Cecilia. (1992). *Interpreting as Interaction: on Dialogue Interpreting in Immigration Hearings and Medical Encounters*. Tesis doctoral inédita. Linköping: University of Linköping.

## NOTA BIOGRÁFICA / BIONOTE

CARMEN MERINO CABELLO es graduada en el itinerario conjunto de Traducción e Interpretación y Turismo por la Universidad de Córdoba y se especializó en el Máster de Comunicación Intercultural, Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos de la Universidad de Alcalá. Actualmente cursa su doctorado en el ámbito de la Interpretación en los Servicios Públicos y colabora como investigadora en Intercomsalud, un proyecto I+D nacional sobre competencia intercultural en comunicación interlingüística en el ámbito de la salud de la mujer bajo la dirección de

Carmen Pena Díaz. Al mismo tiempo, trabaja como colaboradora en la oficina del Máster CITISP. Ha trabajado como intérprete en comisarías de la Comunidad de Madrid, así como en entrevistas de asilo en el aeropuerto de Madrid Barajas. Su línea de investigación se centra en la traducción e interpretación sanitarias en contextos migratorios, y ha presentado ponencias en congresos nacionales e internacionales.

CARMEN MERINO CABELLO graduated in the joint itinerary of Translation and Interpreting and Tourism at the University of Córdoba and specialized in the Master of Intercultural Communication, Translation and Interpreting in Public Services at the University of Alcalá. She is currently pursuing her PhD in the field of Public Service Interpreting and collaborates as a researcher in Intercomsalud, a Spanish R&D project on intercultural competence in interlinguistic communication in the field of women's health under the direction of Carmen Pena Díaz. At the same time, she works as a collaborator in the office of the CITISP Master. She has worked as an interpreter in police stations in the Community of Madrid, as well as in asylum interviews at Madrid Barajas airport. Her line of research focuses on healthcare translation and interpretation in migratory contexts, and she has participated in national and international conferences.

GISELLA POLICASTRO-PONCE es doctora en Traducción Especializada por la Universidad de Córdoba (España), donde actualmente trabaja como profesora e investigadora. Pertenece al grupo de investigación HUM-1108 "TRADIES-Traducción y Discurso Especializado" de la Universidad de Córdoba. Cuenta, además, con más de 10 años de experiencia como traductora e intérprete profesional en el ámbito jurídico y científico-técnico. Tiene en su haber diversas publicaciones en revistas especializadas y capítulos de libro en editoriales de reconocido prestigio. Sus principales líneas de investigación versan sobre la traducción jurídica y el derecho comparado, la traducción científico-técnica (especialmente, el etiquetado alimentario), y la multimodalidad aplicada a la traducción.

GISELLA POLICASTRO-PONCE holds a PhD in Specialized Translation from the University of Córdoba (Spain), where she currently works as a lecturer and researcher. She belongs to the research group HUM-1108 "TRADIES-Translation and Specialized Discourse" of the University of Córdoba. She

---

has more than 10 years of experience as a professional translator and interpreter in the legal and scientific and technical field. She has several publications in specialized journals and book chapters in prestigious publishing houses. Her main lines of research deal with legal translation and comparative law, scientific-technical translation (especially, food labeling), and multimodality applied to translation.