



**Universidad  
Ricardo Palma**

**FACULTAD DE HUMANIDADES Y LENGUAS MODERNAS**

**CARRERA DE TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN**

**SÍNDROME DE BURNOUT EN EL EJERCICIO PROFESIONAL  
EN TRADUCTORES E INTÉRPRETES: UN ESTUDIO EN LIMA  
METROPOLITANA, AÑOS 2017-2018**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN**

**PRESENTADO POR:**

**SANDRA PAOLA RODRIGUEZ GONZALES**

**Asesores: Dra. Brenda Luz Camacho Fuentes  
Mag. Jean-Norbert Podleskis**

**LIMA – PERÚ**

**2019**

**SÍNDROME DE BURNOUT EN EL EJERCICIO PROFESIONAL  
EN TRADUCTORES E INTÉRPRETES: UN ESTUDIO EN LIMA  
METROPOLITANA, AÑOS 2017-2018**

## **Asesores**

Dra. Brenda Luz Camacho Fuentes

Mag. Jean-Norbert Podleskis

## **Dedicatoria**

Agradezco principalmente a Dios por ser mi mayor guía, por haberme ayudado a cumplir otro de mis mayores sueños; a mis padres que me han apoyado durante todo el desarrollo de esta tesis y porque estoy cumpliendo uno de los mayores anhelos de sus vidas.

## **Agradecimientos**

Quiero agradecer en primer lugar a quienes fueron mis asesores, a la Dra. Brenda Luz Camacho Fuentes y al Mag. Jean-Norbert Podleskis, por haberme ayudado durante todo estos meses en el desarrollo de mi tesis. Agradecer también a la Dra. María Serena Villanelo Ninapaytan quien me brindó su apoyo para el desarrollo de mi proyecto de tesis. Y agradecer de manera muy especial a la Lic. Hildegard Cornejo Fernández quién me dio ánimos hasta el final y quién siguió paso a paso el proceso de mi tesis, si no hubiese sido por ella, no lo hubiera logrado.

## Índice

Asesores .....	iii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimientos .....	v
Índice.....	vi
Resumen.....	ix
Abstract .....	xi
Índice de tablas .....	xiii
Índice de gráficas .....	xiv
Introducción .....	15
Capítulo I: Planteamiento del estudio .....	20
1.1 Descripción de la realidad problemática .....	20
1.2 Formulación del problema .....	23
1.2.1 Problema general.....	23
1.2.2 Problemas específicos.....	23

1.3	Objetivos generales y específicos .....	24
1.3.1	Objetivos generales. ....	24
1.3.2	Objetivos específicos.....	24
1.4	Justificación e importancia del estudio .....	25
1.5	Alcances y limitaciones.....	26
1.5.1	Alcances. ....	26
1.5.2	Limitaciones. ....	26
Capítulo II: Marco teórico – conceptual .....		27
2.1	Antecedentes de la investigación .....	27
2.2	Base teórico – científicas.....	32
2.2.1	Estrés. ....	32
2.2.2	Síndrome de Burnout.....	48
2.2.3	Traducción e Interpretación.....	65
2.2.4	Síndrome de Burnout en traductores e intérpretes. ....	79
2.3	Definición de términos básicos .....	81
Capítulo III: Hipótesis y Variables .....		83
3.1	Hipótesis y /o supuestos básicos .....	83
3.2	Identificación de variables o unidades de análisis .....	84
3.3	Indicadores .....	85
3.4	Matriz lógica de consistencia .....	86

Capítulo IV: Método .....	87
4.1 Tipo y método de investigación .....	87
4.2 Diseño específico de investigación .....	88
4.3 Corpus (genérico o específico) o población, muestra o participantes .....	90
4.4 Instrumentos de recolección de datos.....	90
4.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	93
Capítulo V: Resultados .....	94
5.1 Resultados: .....	94
Capítulo VI: Discusión, Conclusiones y Recomendaciones.....	104
6.1 Discusión.....	104
6.2 Conclusiones .....	107
6.3 Recomendaciones.....	108
Capítulo VII: Referencias Bibliográficas.....	109
ANEXO.....	117

## Resumen

Freudenberguer define al Síndrome de Burnout partiendo de dos perspectivas: **clínica** y **psicosocial**. Como perspectiva clínica, define al Burnout como “un **estado** en la que llega la persona producto de un estrés laboral que padece” y como perspectiva psicosocial, se define como “un **proceso** que se desarrolla por la interacción que se produce entre las características del entorno laboral y sus características personales”. A partir de estas dos perspectivas, Freudenberguer define al Burnout de la siguiente manera: “Es un estado de agotamiento, decepción y pérdida de interés a consecuencia del trabajo cotidiano en la prestación de servicios y ante expectativas inalcanzables, (citado por Mac Donald, F. 2014. p. 73).

Con el desarrollo de esta tesis se busca determinar los niveles del Síndrome de Burnout que podrían padecer los traductores e intérpretes, tomando en cuenta los factores de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, y su influencia en la traducción e interpretación como proceso y como producto.

Para ello se aplicó el test de Maslach y Jackson (Christina Maslach y Susan Jackson), este test se realizó a 50 traductores e intérpretes registrados en el CTP (Colegio de Traductores del Perú). En el caso de los traductores e intérpretes, el estrés, en muchos casos, les impide realizar un buen proceso de traducción o interpretación y entregar un buen producto a sus clientes.

Con respecto a los niveles del Síndrome de Burnout, el 22% contó con un nivel medio y el 14% un nivel alto. Con respecto al Cansancio Emocional, un 32% obtuvo un nivel medio y un 14% un nivel alto. En cuanto a la Despersonalización, el 26% un nivel medio y el 6% un nivel alto. Y por último, la Realización Personal, un 24% nivel medio y un 20% nivel alto.

**Palabras claves:** Síndrome de Burnout, traductores, intérpretes, agotamiento emocional despersonalización y realización personal.

## **Abstract**

Freudenberguer studies the Burnout Syndrome from two perspectives: clinical and psychosocial. From the clinical perspective, he describes Burnout as "a state that appears when a person suffers from work stress;" and from the psychosocial perspective, he defines it as "a process that is developed by the interaction that takes place between the characteristics of the work environment and its personal characteristics." After based on these two perspectives, Freudenberguer explains Burnout with the next definition: "it is a state of exhaustion, disappointment and loss of interest as a consequence of daily work in the provision of services and unattainable expectations (cited by Mac Donald, F. 2014. P. 73).

The development of this thesis wants to show the levels of the Burnout Syndrome that translators and interpreters might suffer, taking into account the emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment factors, and the translation and interpretation influences as a process and product.

To that end, the Maslach and Jackson test was applied to a sample of 50 translators and interpreters registered in the CTP (Peruvian Translators Association). In the case of translators and interpreters, stress, in most of the cases, prevent them to do a good translation and interpretation process and to give a good product to their clients.

Regarding to Burnout Syndrome levels, 22% of translators were at a medium level and 14% were at a high level. In relation to Emotional Exhaustion, 32% were at a medium level and 14% were at a high level. And in regards to Depersonalization, 26% were at a medium level and 6% were at a high level. Finally, regarding to Personal Fulfillment, 24% were at a medium level and 20% were at a high level.

**Key words:** Burnout syndrome, translators, interpreters, emotional exhaustion, depersonalization, personal fulfillment.

## Índice de tablas

Tabla 1 Causas del estrés laboral .....	42
Tabla 2 Consecuencias del estrés laboral en el trabajo.....	43
Tabla 3 Psicología clínica.....	51
Tabla 4 Psicología social.....	52
Tabla 5 Psicología de las organizaciones.....	53
Tabla 6 Modelos de proceso.....	56
Tabla 7 Instrumentos de medición del Síndrome de Burnout .....	58
Tabla 8 Instrumentos de medición del Síndrome de Burnout .....	59
Tabla 9 Género.....	94
Tabla 10 Idiomas.....	95
Tabla 11 Modalidad de trabajo.....	96
Tabla 12 Años de experiencia .....	97
Tabla 13 Desempeño .....	98
Tabla 14 Otros trabajos.....	99
Tabla 15 Niveles de Síndrome de Burnout.....	100
Tabla 16 Niveles de cansancio emocional.....	101
Tabla 17 Niveles de despersonalización.....	102
Tabla 18 Niveles de Realización Personal .....	103

## Índice de gráficas

Grafica 1 Síndrome General de Adaptación.....	36
Grafica 2 Eustrés.....	37
Grafica 3 Distrés.....	37
Grafica 4 Porcentaje de estrés en el Perú.....	45
Grafica 5 Niveles de estrés según género y edad.....	45
Grafica 6 Principales fuentes de estrés.....	46
Grafica 7 Países con mayor estrés.....	47
Grafica 8 Competencia traductora.....	70
Grafica 9 Género.....	94
Grafica 10 Idiomas.....	95
Grafica 11 Modalidad de trabajo.....	96
Grafica 12 Años de experiencia.....	97
Grafica 13 Desempeño.....	98
Grafica 14 Otros trabajos.....	99
Grafica 15 Niveles de Síndrome de Burnout.....	100
Grafica 16 Niveles de Cansancio Emocional.....	101
Grafica 17 Niveles de despersonalización.....	102
Grafica 18 Niveles de Realización Personal.....	103

## Introducción

La globalización permite que los países se desarrollen social, cultural y económicamente lo cual incide en la alta demanda de los negocios, tanto nacionales como internacionales. Ante la creciente demanda de estos negocios internacionales, entiéndase por transacciones privadas y gubernamentales, que existe actualmente entre uno y otros países, se ha visto necesario contratar los servicios de traductores e intérpretes para que así ellos puedan facilitar la comunicación y así exista una fluidez entre los responsables de cada país.

El traductor e intérprete trabaja en muchas áreas del conocimiento, entre ellas: medicina, derecho y ciencias políticas, educación, ingeniería e incluso en actividades religiosas. Al traductor e intérprete se le considera persona muy culta, es por ello que debe conocer temas de diferentes áreas del saber y, así mismo contar con habilidades que le permitan transmitir el mensaje de manera correcta.

Esta profesión abarca conocer ciertas herramientas, es por ello que el traductor e intérprete se caracteriza por ser un profesional altamente capacitado. Pero también se sabe que por la labor tan trabajosa que tiene el traductor e intérprete, en ocasiones, está propenso a sufrir un cuadro de estrés al igual que otros profesional. Para ello, con las investigaciones y las encuestas realizadas

se podrán determinar los niveles del Síndrome de Burnout que podrían padecer los traductores e intérpretes, tomando en cuenta los factores de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, y así como también su influencia en la traducción e interpretación como proceso y como producto.

Para que el traductor e intérprete pueda entregar un buen producto a sus clientes, debe contar con muchas habilidades como información extratextual, memoria, concentración, fluidez, dominio de idiomas, etc., lo cual conllevará, muchas veces, a sufrir un nivel de estrés alto.

El traductor e intérprete está expuesto a muchas exigencias por parte de sus clientes, es más, en ocasiones, debe tener que lidiar con cada uno de ellos. Tal como se ha mencionado anteriormente, éstos profesionales además de contar con habilidades de memoria, agilidad, fluidez, concentración, deben contar con conocimientos de diversos temas de diferentes áreas.

En la vida laboral, el traductor e intérprete trabaja, muchas veces, bajo presión porque los clientes así lo exigen, en el caso del traductor, éste debe entregar el trabajo traducido a tiempo, ya que existe un plazo de entrega por parte del cliente, lo que significa que el traductor pueda llevar muchas horas sin dormir con tal de cumplir lo acordado y, por otro lado, el intérprete debe estar preparado y concentrado para que no pueda equivocarse y así pueda llevar el mensaje de manera correcta a los oyentes.

El traductor debe ponerse en el lugar del autor, tratar de comprender el mensaje que se quiere transmitir a los lectores. En la interpretación, si bien las modalidades son distintas a la traducción, el fin es el mismo: transmitir el mensaje correctamente de un idioma a otro. Una de las cualidades que debe tener el intérprete es que debe poseer una agilidad mental para poder captar el mensaje del orador y así transmitirlo a la lengua de llegada hacia los oyentes. Otro factor estresante con el que se puede encontrar el traductor e intérprete puede ser el lugar donde se encuentre o trabaje, un lugar con mucho ruido y el número de asistentes, también pueden ser factores estresantes (Ian F. Language Services in Industry – 1973).

Todas esas exigencias le llevará, muchas veces, al profesional llegar a un nivel de estrés que frecuentemente perjudicará su salud sin que el mismo se dé cuenta. Los problemas laborales y familiares, así como también, los factores físicos, fisiológicos y psicológicos, son causas también del estrés.

El Síndrome de Burnout no aparece de manera repentina, para eso la persona ha tenido que presentar síntomas de estrés (dolores de cabeza, ansiedad, etc.), ya sea por las exigencias dadas en su trabajo o en su familia. Según el Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales (2009, p.40), define al Burnout de la siguiente manera:

Es un proceso continuo, que va surgiendo de forma paulatina y que se va instaurando en el individuo hasta provocar en él la sintomatología específica. Es necesaria la presencia de

interacciones humanas trabajador-cliente de forma intensa o duradera para que el síndrome aparezca.

Dicho Síndrome lo padecen mayormente los que trabajan directamente con las personas, entre ellos se encuentran los médicos, los profesores, los psicólogos, etc., y también los traductores e intérpretes.

Para que este trabajo de investigación pueda realizarse correctamente y, así mismo sea de utilidad para otros investigadores, se aplicó una prueba psicológica a los traductores e intérpretes colegiados actualmente para conocer los niveles del Síndrome de Burnout que podrían padecer.

Esta tesis se divide en siete capítulos. En el primer capítulo, se menciona el problema general y problemas específicos, seguido por el objetivo general y problemas específicos, la justificación del estudio y por último los alcances y limitaciones del estudio.

En el segundo capítulo, se desarrollarán los antecedentes que se han podido encontrar sobre esta investigación, así como el tema del Síndrome de Burnout, las definiciones de teóricos, las causas que la provocan, el tratamiento, entre otros aspectos. Se describirá la profesión de la traducción e interpretación. Se mencionará las competencias del traductor, las cualidades del intérprete, los tipos y modalidades que existen entre cada uno de ellas, el perfil y el campo laboral de cada uno, etc. Seguidamente, se hablará sobre el Síndrome de Burnout en los traductores e intérpretes y cómo ello puede perjudicar su profesión ¿Cómo los profesionales pueden llegar a este nivel de estrés?

En el tercer capítulo, se presentará las hipótesis, identificación de las variables y la matriz lógica de consistencia.

En el capítulo cuatro, se mostrará la parte metodológica; es decir, el tipo y método de investigación que se utilizará, el diseño, la muestra, la población y el instrumento que se realizará para obtener los resultados.

En el quinto capítulo, se dará a conocer los resultados realizados a los traductores e intérpretes mediante la prueba psicología y así se sabrá el nivel de estrés a los que pueden llegar (alto, medio, bajo).

En el sexto capítulo, se mencionarán las discusiones, las conclusiones y las recomendaciones a las cuales se han llegado, según lo investigado.

Y en el último capítulo, se incluirá las referencias bibliográficas, todos los links, libros, tesis que se han utilizado para llevar a cabo esta investigación de tesis, así como las muestras finales.

## **Capítulo I: Planteamiento del estudio**

### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

El Síndrome de Burnout o Síndrome de estar quemado es considerado un estado provocado por algún tipo de estrés laboral. La persona que llega a sufrir de este síndrome es porque ha llegado a tener un estado de estrés tanto de agotamiento físico, emocional como psicológico y a consecuencia de todo este agotamiento, las personas y profesionales llegan a perder el interés de sus responsabilidades laborales.

El estrés es parte de nuestra vida diaria y no podemos evitarlo. Este cansancio mental no sólo afecta a los profesionales, sino también a los niños e incluso a los animales, por lo tanto, lo que nos queda es sobrellevarlo. El dedicarse mucho tiempo al trabajo, el asumir responsabilidades que van más allá de nuestra capacidad, el mudarse de domicilio, el casarse, etc., son algunas de las situaciones que pueden causar estrés.

La Real Academia Española define el estrés de la siguiente manera: “Tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves”. Es necesario que nos cuidemos para así evitar que el estrés no perjudique nuestras vidas.

Lo que sí es cierto es que no todos reaccionamos igual ante una situación: mientras algunas personas intentan solucionarlo de manera tranquila, otros tienden a sentirse irritables por no resolver un problema o porque las cosas no resultan como uno desea y, a consecuencia de ello, llegan a presentar cuadros de estrés que perjudican su salud.

Según la encuesta, relacionada con el estrés, realizada por el Instituto de Integración, (mayo/junio del 2014) 6 de cada 10 peruanos han tenido episodios de estrés. De acuerdo a esta encuesta, las mujeres muestran niveles altos de estrés con mayor frecuencia (63% de mujeres en relación con 52% de hombres). El informe señala que, si bien el estrés es beneficioso en ciertas situaciones ya que permite a la persona enfrentar situaciones o retos que se le puedan presentar, también puede ser perjudicial para la persona porque cuando el estrés aumenta o persiste puede causar daños tanto de salud física como de salud mental.

El estrés viene acompañado de diversos síntomas desde leves dolores de cabeza, náuseas, mareos, dificultad para respirar, irritabilidad, dificultad de concentración, depresión, entre otros (Éxito Empresarial / No. 160, 2011, p.1). A pesar de sentir esos síntomas, las personas, a menudo, no le toman importancia porque piensan que en cualquier momento se recuperarán, sin embargo, no es así porque el cuerpo alerta que algo ocurre en nuestro organismo. Si esto no se

trata a tiempo o si la persona no toma sus propias precauciones, puede llegar a un nivel de estrés crónico que, a su vez, puede causar síntomas como depresión, taquicardia y llegar hasta el suicidio, cuando el profesional llega a ese nivel de estrés se le denomina: Síndrome de Burnout.

Para Cristina Maslach y Susan Jackson, el Síndrome de Burnout es: “Un síndrome de estrés crónico que se manifiesta en aquellas profesiones de servicios caracterizados por una atención intensa y prolongada a personas en una situación de necesidad o dependencia”, (citado por Quiceno\* & Vinaccia, 2007, p. 119). En pocas palabras, el Síndrome de Burnout es la causa del estrés y los más propensos a sufrir este síndrome son los que se encuentran en contacto directo con las personas.

Actualmente, no existen muchos estudios sobre este Síndrome relacionado a la traducción e interpretación, por esa razón que se eligió este tema, puesto que es necesario que las personas sepan qué tanto puede influir el estrés en nuestras vidas y qué tanto puede dañarnos emocional y psicológicamente, no sólo a los intérpretes sino a los demás profesionales que mantienen contacto directo con sus clientes. Es probable que, el estrés en los traductores e intérpretes se vea reflejado en el transcurso de su trabajo porque, tanto en la traducción como en la interpretación, desde el principio hasta el final el trabajo de traducción se debe seguir ciertos procedimientos para así obtener un buen resultado (proceso y producto).

El MBI (Maslach Burnout Inventory), instrumento que se aplicó a los profesionales para sacar el nivel de estrés que sufren estos profesionales, consta de tres subescalas: el grado de **agotamiento emocional** (pérdida de emociones), de **despersonalización** (actitud negativa) y **realización**

**personal** (sentimientos negativos hacia sí mismo). Cada una de estas tres subescalas mide los sentimientos y pensamientos de las personas en su trabajo y por medio de esta prueba se podrá ver el nivel de estrés de los traductores e intérpretes.

Esta problemática nos llevó a hacer la siguiente pregunta: ¿Cuáles son los niveles del Síndrome de Burnout y el grado de agotamiento emocional, de despersonalización y de realización personal que presentan los traductores e intérpretes?

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general.**

¿Qué niveles del Síndrome de Burnout Profesional presentan los traductores e intérpretes en el ejercicio de su actividad profesional, según las encuestas realizadas a estos profesionales durante el periodo 2017-2018?

### **1.2.2 Problemas específicos.**

¿Qué grado de agotamiento emocional en relación al Síndrome de Burnout Profesional presentan los traductores en el ejercicio de su actividad profesional, según las encuestas realizadas a estos profesionales durante el periodo 2017-2018?

¿Qué grado de despersonalización en relación al Síndrome de Burnout Profesional presentan los traductores en el ejercicio de su actividad profesional, según las encuestas realizadas a estos profesionales durante el periodo 2017-2018?

¿Qué grado de realización personal en relación al Síndrome de Burnout Profesional presentan los traductores e intérpretes en el ejercicio de su actividad profesional, según las encuestas realizadas a estos profesionales durante el periodo 2017-2018?

### **1.3 Objetivos generales y específicos**

#### **1.3.1 Objetivos generales.**

Identificar los niveles del Síndrome de Burnout Profesional que presentan los traductores e intérpretes en el ejercicio de su actividad profesional, según las encuestas realizadas a estos profesionales durante el periodo 2017-2018, y así como su influencia en la traducción e interpretación como proceso y como producto.

#### **1.3.2 Objetivos específicos.**

Identificar el grado de agotamiento emocional en relación al Síndrome de Burnout Profesional que presentan los traductores e intérpretes en el ejercicio de su actividad profesional, según las encuestas realizadas a estos profesionales durante el periodo 2017-2018, y así como su influencia en la traducción e interpretación como proceso y como producto.

Establecer el grado de despersonalización en relación al Síndrome de Burnout Profesional que presentan los traductores e intérpretes en el ejercicio de su actividad profesional, según las encuestas realizadas a estos profesionales durante el periodo 2017-2018, y así como su influencia en la traducción e interpretación como proceso y como producto.

Definir el grado de realización personal en relación al Síndrome de Burnout Profesional que presentan los traductores e intérpretes en el ejercicio de su actividad profesional, según las encuestas realizadas a estos profesionales durante el periodo 2017-2018, y así como su influencia en la traducción e interpretación como proceso y como producto.

#### **1.4 Justificación e importancia del estudio**

Actualmente, el Síndrome de Burnout o el estrés crónico, como se le conoce comúnmente, se ha convertido en una preocupación por parte de los profesionales de la salud (doctores, psicólogos, etc.) porque se ha visto en aumento no sólo en los trabajadores de algunas compañías sino también en jóvenes, niños, etc. Dicho síndrome está causando problemas de salud a los trabajadores y ello ha permitido que el rendimiento en el trabajo disminuya.

Este síndrome viene siendo estudiado por algunos psicólogos, científicos y hasta personas que desean conocer más sobre este tema, ya que se ha visto que es necesario que las personas conozcan más sobre las consecuencias que este síndrome podría ocasionar en su salud y como podría prevenirse. Es necesario que todos conozcamos más sobre el tema, debido a que esto nos perjudicaría, no únicamente en nuestra salud, sino nuestra en vida en general.

La tesis desea mostrar, mediante el cuestionario, cuáles son los niveles de estrés que existen entre estos profesionales, en este caso, los traductores e intérpretes.

Con el resultado se podrá observar si el Síndrome de Burnout debería ser estudiado con mucha más profundidad tanto en el campo de la psicología como en el campo de la traducción e interpretación.

## **1.5 Alcances y limitaciones**

### **1.5.1 Alcances.**

La prueba psicológica (MBI) servirá para sacar los niveles de Síndrome de Burnout y se aplicará a los traductores e intérpretes registrados en el CTP (Colegio de Traductores del Perú).

### **1.5.2 Limitaciones.**

La escasa participación de los Traductores e Intérpretes, de los 450 colegiados que existen actualmente en el CTP sólo 24 de ellos reenviaron el correo con la prueba realizada, mientras que las 26 pruebas restantes se realizaron entre los profesores y colegas de la URP (Universidad Ricardo Palma).

## **Capítulo II: Marco teórico – conceptual**

### **2.1 Antecedentes de la investigación**

- Tarrillo, Liz (2016) en su tesis titulada “Síndrome del desgaste profesional en los traductores e intérpretes del Perú, Trujillo, 2016” tuvo como objetivo general analizar el nivel del síndrome del desgaste profesional en los traductores e intérpretes del Perú, Trujillo 2016. La autora llegó a las siguientes conclusiones:

Los traductores e intérpretes profesionales encuestados sí presentaron este síndrome, siendo un 57% el que mostró un nivel alto y un 43% que presentó un nivel medio. Al analizarse los tres niveles que constan el cuestionario se observó que:

Un 63% de los traductores e intérpretes profesionales presentó un alto nivel de cansancio emocional.

Un 43% de los traductores e intérpretes profesionales mostró un nivel medio de despersonalización.

Un 43% de los traductores e intérpretes profesionales reveló un nivel medio de realización personal.

- Said, S. en su trabajo de investigación titulado “Stress And The Interpreter” (s/f) investigó acerca del estrés y la interpretación, con el fin de que los lectores, traductores e intérpretes pudieran informarse un poco sobre cómo el estrés también podría perjudicar a los intérpretes.

El autor llegó a las siguientes conclusiones:

En el desarrollo del trabajo el autor pudo identificar cuáles podrían ser los estresores encontrados en los intérpretes, así como los síntomas que lo causaban y así mismo dio algunas pautas de cómo podría uno prevenir para no llegar a un nivel de estrés alto.

Los intérpretes, a diferencia de los traductores, no trabajan en un mismo lugar, ellos pueden desempeñar su labor en un centro médico, en un seminario, simposio o trabajos de campo abierto, etc., debido a que el número de asistentes es mayor y por ello necesitan materiales de ayuda y recursos como: cabina, glosarios, apuntes, tener un conocimiento previo de los temas para que así el estrés del intérprete pueda ser menor. Como el autor de la tesis también menciona, el intérprete debería darse una pausa en su trabajo para que de algún modo el nivel de estrés pudiese desaparecer o disminuir y pueda así continuar con su labor.

Se demostró que el profesional en sus tiempos libres debería realizar cualquier tipo de ejercicios de relajación y buscar compañía en familiares y en amigos, lo cual ayudaría a sentirse mejor, ya que el nivel de ansiedad disminuiría.

- Cordero, M. (2013) Máster Universitario en Comunicación Intercultural, Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos, Universidad de Alcalá – España. En su tesis titulada “Prevención del Síndrome de Burnout en Intérpretes en los servicios públicos” tuvo como objetivo principal evaluar, mediante una encuesta, el desarrollo de los intérpretes, así como el tipo de formación que pudieron haber tenido en sus años de estudios. Finalmente, el autor realizó una guía de prevención dirigida a los intérpretes para que puedan prevenir y contrarrestar el estrés o síndrome, llegando el autor a las siguientes conclusiones:

Se concluyó que el estrés no sólo afectaba al intérprete en su bienestar psicológico sino también en su actividad cotidiana y profesional.

Se determinó mediante las encuestas realizadas, que los intérpretes en los servicios públicos estaban expuestos a sufrir del síndrome de Burnout y que necesitaban una formación del tema.

Los psicólogos entrevistados llegaron a la conclusión de que los intérpretes deberían tener una preparación psicológica antes de cada interpretación para saber cómo afrontar las situaciones que podían venir.

- Gradolí, C. (2016) en su tesis titulada “Propuesta de formación psicológica especializada para intérpretes: Una aproximación preliminar” tuvo como objetivo principal dar a conocer la necesidad de una formación psicológica especializada para intérpretes, ya que no existen hasta ahora muchos estudios acerca de ello, así mismo sugerir una serie de técnicas didácticas para su desarrollo profesional, concluyendo:

De acuerdo a lo investigado y a su experiencia personal, observó que los intérpretes estaban siempre dispuestos a afrontar situaciones de fuerte impacto emocional y psicológico.

Los consejos o la formación que podíamos recibir por parte de nuestros colegas, profesores, psicólogos, etc. se deberían tomar en cuenta y así obtener provecho de ello.

Para la autora, la preparación psicológica para intérpretes debería investigarse aún más e incluso nosotros mismos deberíamos prepararnos e investigar más acerca de este impacto psicológico.

- Marquez, J. (2013) Máster Universitario en Comunicación Intercultural, Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos, Universidad de Alcalá – España. En su tesis titulada “Impacto psicológico. El estrés, causas, consecuencias y soluciones. Intérprete de conferencias frente a intérprete en los servicios públicos” partió como objetivo principal estudiar y analizar cuáles podrían ser los caminos más factibles para que los intérpretes puedan manejar el estrés y no tengan que llegar a un nivel alto de estrés a la hora de su trabajo. Y del mismo modo, hacer una comparación entre el intérprete de conferencias y el intérprete de los servicios públicos para así conocer el nivel de estrés de ambos y a las conclusiones a las que llegó fue:

El estrés podía aparecer por distintas razones, dependiendo el tipo de interpretación que esté realizando, porque como sabemos, los tipos de interpretación son: la interpretación consecutiva, la interpretación de enlace, y la interpretación simultánea, esta última es donde el intérprete necesita más concentración, por lo tanto el estrés puede manifestarse más rápido.

Una causa que podía producir estrés en el intérprete era a la hora de transmitir un mensaje, debido a que por ser una interpretación especializada el intérprete se encontraba en el camino con términos especializados e incluso la dificultad de comprensión es una causa de estrés, es por ello que el intérprete debe estar preparado.

Prepararse previamente a la interpretación le ayudaría al intérprete a sentirse más tranquilo y relajado.

- Morales A. (2015) Máster Universitario en Comunicación Intercultural, Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos, Universidad de Alcalá – España. En su tesis titulada “El Impacto psicológico en el intérprete”, los objetivos de esta tesis fueron lo siguiente: estudiar el impacto psicológico y como éste puede dañar al intérprete no sólo en su vida profesional sino también en su vida personal y como ellos deberían enfrentar las diferentes situaciones que se les presentan y por último, tratará de buscar sobre si existe algún curso o manuales para intérpretes que les puedan ayudar. De acuerdo a todo ello, llegó a las siguientes conclusiones:

La autora concluyó diciendo que el impacto psicológico o emocional no sólo es un obstáculo para llegar a su meta, sino también que es considerado un problema a futuro; es decir, que si no sabe manejar sus emociones podría repetirse en otras oportunidades.

En lo que se refiere a la formación del impacto psicológico no encontró lo suficiente y lo que recomendó fue que los estudiantes y profesionales de interpretación deberían buscar ayuda en psicólogos, leer libros de psicología y deberían tener ciertos conocimientos de antropología y sociología para que así puedan tener un conocimiento actual de los diferentes problemas que existen en la sociedad y problemas a los que ellos podrían enfrentarse.

## **2.2 Base teórico – científicas**

### **2.2.1 Estrés.**

#### **a) Etimología del término estrés**

- Etimológicamente deriva del latín *stringere*, cuyo participio pasado es *strictus* y que tiene el significado original de comprimir o apretar. (De Rivera, 2010, p.13).
- El término “estrés” proviene de la palabra inglesa “stress”. Es una palabra que poco a poco se ha adaptado al castellano, puesto que este término es muy utilizado por profesionales de la salud.

- El Catedrático de la historia de la Medicina D. Pedro Laín Entralgo fue quien propuso la castellanización del término “stress” como “estrés”. (De Rivera, 2010, p.14).

## **b) Historia del estrés**

El primer concepto se formuló por primera vez en 1929 por Walter Bradford Cannon, sin embargo, Hans Selye, médico austriaco, fue quien utilizó por primera vez el término estrés en el ámbito de la salud en el año 1926. Selye define estrés de la siguiente manera: “Estrés es la respuesta inespecífica del organismo a toda demanda hecha sobre él” (Selye, 1974). (De Rivera, 2010, p.17).

En 1936 Selye comenzó a usar ese término y se preguntaba por qué los pacientes presentaban diferentes síntomas como: pérdida de apetito, cansancio, fatiga, pérdida de peso, etc. y a ello lo llamó desde un principio “síndrome de sólo estar enfermo” (Anadón, 2005, p. 200). Selye es considerado como el “padre del estrés”.

## **c) Definición del estrés**

Hoy en día, existen muchas definiciones de estrés de diversos autores, puesto que el estrés abarca muchos campos: biológico, psicológico, fisiológicos, etc. A continuación veamos algunas de las siguientes definiciones:

- ✓ Para **Rivera (2008)**: “Cualquier estímulo que altera o interfiere con el equilibrio fisiológico normal de un organismo, así como los estados de ese organismo que implican sobreesfuerzo o tensión física, mental o emocional” (citado por De Rivera, 2010, p.17).
  
- ✓ Para **Cannon (1929)**: “Estrés es todo estímulo susceptible de desencadenar una Reacción de Lucha o Huida” (citado por De Rivera, 2010, p.17).
  
- ✓ Para **Levi (1871)**: “El estrés tiene lugar cuando la estimulación externa incrementa la activación del organismo más rápidamente que su capacidad homeostática para atenuarlo” (citado por De Rivera, 2010, p.17).
  
- ✓ Para **Lazarus (1984)**: “Estrés psicológico es una relación particular entre una persona y su ambiente, que es evaluada por la persona como una imposición o exigencia o como algo que excede sus recursos, poniendo en peligro su bienestar” (citado por De Rivera, 2010, p.17).
  
- ✓ Para la **Real Academia Española**, es “una tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicomáticas o trastornos psicológicos a veces graves” (DRAE, 2001).

En palabras más simples, el estrés es una reacción que produce el organismo humano ante un evento negativo o positivo, que a largo plazo, en el transcurso de su vida, puede causar consecuencias graves tanto física, mental o emocionalmente.

En un simposio sobre el estrés, el profesor Hans Selye dijo:

“El ser humano de ahora debe aprender a manejar su estrés y a convivir con ello toda la vida, ya que si no lo logra, enfrentará problemas no sólo profesionalmente sino también de salud que incluso podrían causarle hasta la muerte en cualquier momento”.

Hablando clínicamente, el estrés no tiene cura, sin embargo, el psicólogo y psiquiatra pueden diagnosticar el tipo de estrés (estrés leve o estrés crónico) y según sea el resultado uno puede tomar las medidas necesarias para tratar de llevar una calidad de vida adecuada sin caer en un cuadro crónico de estrés.

#### **d) El Síndrome de Adaptación General**

El Síndrome de Adaptación General o llamado también S.G.A es el conjunto de síntomas o respuestas fisiológicas que aparecen ante un evento o situación estresante.

Selye (1976), citado por Losyk, 2006, p.35, describió el síndrome general de adaptación en tres fases:

- Fase de reacción de alarma: cuando nuestro cuerpo experimenta un evento nuevo, el organismo empieza a presentar cuadro de estrés (ansiedad) y se prepara para enfrentarse o huir a ello. Nuestro cuerpo presenta un ritmo cardiaco y respiratorio elevado, tensión muscular, incremento de sudoración, etc.
- Fase de resistencia: es cuando el cuerpo se resiste a adaptarse a ese evento nuevo que ha causado estrés. Si las hormonas en la sangre permanecen en un alto nivel y si el nivel de estrés continúa puede causar fatiga, nervios, irritación, etc.
- Fase de agotamiento: si la tensión y los estímulos estresantes continúan y si las defensas del cuerpo disminuyen, éstos pueden producir enfermedad y pueden llegar finalmente hasta la muerte.

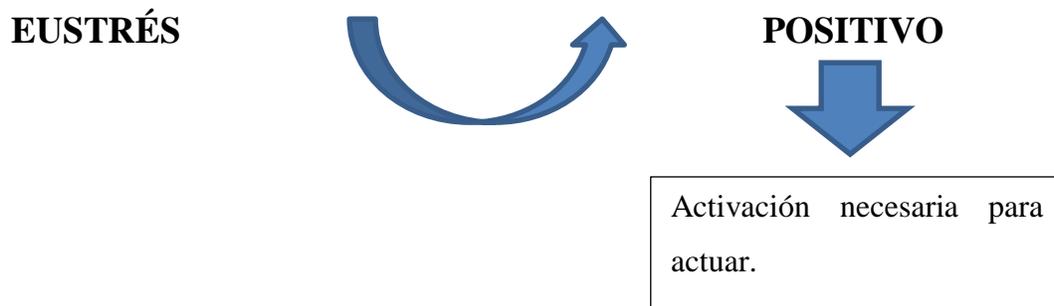
Grafica 1 Síndrome General de Adaptación



e) **Eustrés y Distrés**

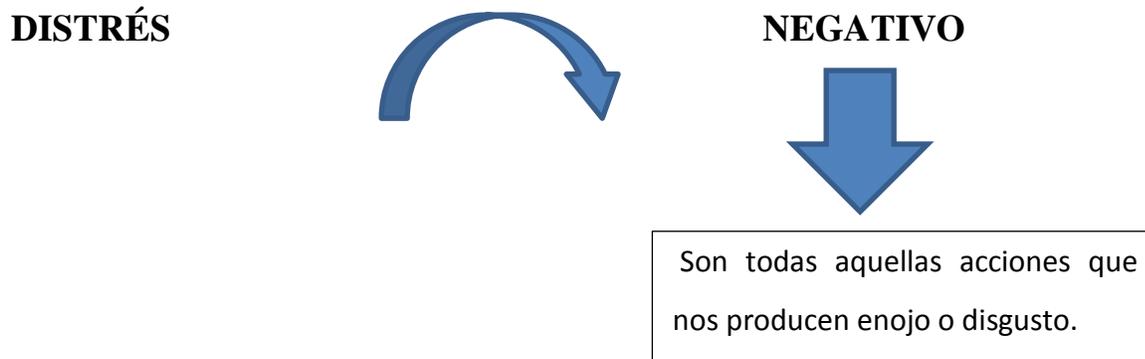
Selye en 1974 distingue dos tipos de estrés uno positivo y el negativo. Llamó **eustrés** al estrés que se asocia a sentimientos positivos y procesos fisiológicos de protección, y denominó **distrés** relacionado con sentimientos negativos y funciones destructivas para el organismo, (citado por Nunziatina et al. p.28).

Grafica 2 Eustrés



Fuente: Elaboración propia

Grafica 3 Distrés



Fuente: Elaboración propia

f) **Causas del estrés** (citado por Bensabat, 1984, p.33)

✓ Factores psico-emocionales:

- Frustración.
- La insatisfacción, el miedo, cansancio.
- La decepción.
- La muerte.
- El fracaso.
- El divorcio.

✓ Factores físicos:

- El hambre, la enfermedad.
- Cansancio físico, fatiga.
- El ruido.
- El trabajo de noche.

✓ Factores biológicos:

- Exceso de azúcar.
- Exceso de grasa.
- Exceso o insuficiencia de proteínas.
- Irritabilidad

- conducta compulsiva
- Exceso de café, de tabaco y de alcohol, etc.

**g) Tipos de estrés**

Para The American Psychological Association (La Asociación Estadounidense de Psicología), (<http://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos.aspx>), los tipos de estrés se clasifican en:

- ✓ **Estrés agudo**: Todas las personas experimentan este tipo de estrés, ya que puede aparecer en cualquier momento. Es una respuesta ante un hecho que puede resultar estresante pero no causa daños importantes al ser humano. Por ejemplo: problemas en el trabajo, despido de un lugar, etc. Los síntomas más frecuentes que se pueden presentar son: dolores de cabeza, dolor muscular, estreñimiento, diarrea, etc.
- ✓ **Estrés agudo episódico**: En este tipo de estrés se encuentran las personas que siempre tienen mucha carga laboral y que por esa razón están estresadas. Las personas al contar con mucho trabajo y responsabilidad, que inclusive no les corresponde con tal de quedar bien, comienzan a sufrir cuadros de irritabilidad, de ansiedad, etc. Los síntomas más frecuentes que se pueden presentar son: dolores de cabeza, migrañas, hipertensión, dolor en el pecho y enfermedad cardíaca. Cuando una persona llega a este tipo de estrés, necesitará buscar ayuda de un profesional, lo cual puede durar varios meses.

- ✓ **Estrés crónico:** Aquí la persona se deja vencer por el estrés y llega hasta el punto de abandonar todo lo que estaba haciendo, ya que al dejarse vencer no es capaz de encontrar una salida. La persona ya no encuentra sentido a la vida. Este tipo de estrés puede ocasionar destrucción en su vida tanto emocional como profesional, por ejemplo: puede destruir familias, puede ocasionar divorcios, desempleo, perder amistades, etc. Aquellas personas que sufren de estrés crónico pueden llegar a la violencia, a enfermedades crónicas, ataques al corazón, al suicidio muchas veces, etc.

El estrés crónico puede provocar los siguientes trastornos (Nieto, 2010 p.69):

- Síndrome de ansiedad.
- Trastorno depresivo.
- Síndrome del agotamiento.
- Enfermedades psicósomáticas o alteraciones funcionales.
- Agravamiento de una neurosis latente o aparición de un brote psicótico.
- Volverse drogodependiente o adicto a una actividad absorbente.

#### **h) Estrés laboral**

El estrés laboral se debe muchas veces al aumento excesivo o presión en el trabajo por parte de los empresarios hacia sus trabajadores. Los trabajadores sienten ese estrés cuando deben asumir ciertos encargos que exigen mucho trabajo y que están fuera de sus posibilidades.

Veamos qué es lo que dicen algunos autores acerca del estrés laboral:

- **Stonner (1994):** “La persona sufre de estrés laboral cuando cree que una situación o un trabajo que tenga que cumplir no lo va a poder hacer exitosamente porque piensa que podría estar por encima de sus capacidades”. (Atalaya, 2001, p.26).
- **Davis y Newstrom (1991):** “El estrés laboral se da cuando los trabajadores comienzan a sentirse agotados y llegan hasta el punto de abandonar su trabajo porque piensan que a pesar de todas las cosas que hagan no podrán alcanzar sus metas”. (Atalaya, 2001, p.27).
- **Marulanda Ruiz, Isabel C.:** “El estrés laboral es el desbalance que existe entre las condiciones psicosociales que se encuentran presentes en el trabajo, las características y expectativas individuales, las cuales son percibidas por el trabajador”. (Mac Donald, 2014, p.54).
- **Álvarez Chávez, Víctor C.:** “El estrés laboral es la respuesta normal ante un evento desconocido”. (Mac Donald, 2014, p.54).

A continuación, se muestran algunos cuadros sinópticos tomados de Mac Donald (2014) relacionados con las causas que pueden llevar el estrés laboral.

Tabla 1 Causas del estrés laboral

<b>CAUSAS DEL ESTRÉS LABORAL</b>		
<b>TRABAJO</b>	<b>RELACION HOGAR TRABAJO</b>	<b>PERSONA</b>
<b>Trabajo a ritmo rápido y presión en el tiempo.</b>	El hogar es su lugar de trabajo.	Competencia desmedida con otros compañeros de trabajo.
<b>Baja participación en las decisiones.</b>	Dificultades en la concentración debido a problemas familiares.	Falta de confianza en sí mismo.
<b>Pobre desarrollo intelectual.</b>	La familia del trabajador está expuesta a los riesgos psicosociales.	Es demasiado responsable en su trabajo.
<b>Inseguridad laboral.</b>	Confrontaciones en materia de responsabilidades.	El trabajo se convierte en una obsesión.
<b>Muchas horas de trabajo y salarios bajos.</b>	Dificultades en la logística de la vida diaria del trabajador.	Sufre de adicciones al trabajo.

Fuente: Estrés laboral. Mac Donald, 2014, p.56

A continuación, se muestran las consecuencias del estrés laboral de un trabajador.

Tabla 2 Consecuencias del estrés laboral en el trabajo

<b>CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL EN EL TRABAJADOR</b>			
<b>REACCIONES FISIOLÓGICAS</b>	<b>REACCIONES EMOCIONALES</b>	<b>REACCIONES COGNITIVAS</b>	<b>REACCIONES CONDUCTUALES</b>
<b>Aumento de ritmo cardiaco.</b>	Miedo	Atención disminuida.	Disminución de la productividad.
<b>Aumento de presión sanguínea.</b>	Irritabilidad	Reducción en la percepción.	Aumento en el consumo de cigarrillos.
<b>Aumento de la tensión muscular.</b>	Humor depresivo	Olvidos	Cometer errores en el trabajo.
<b>Sudoración y aumento de la producción de adrenalina.</b>	Ansiedad. Enojo, y motivación disminuida.	Reducción en la capacidad de aprendizaje.	Reportarse enfermo.

Fuente: Estrés laboral. Mac Donald, 2014. p.57

## **i) Estrés en el Perú**

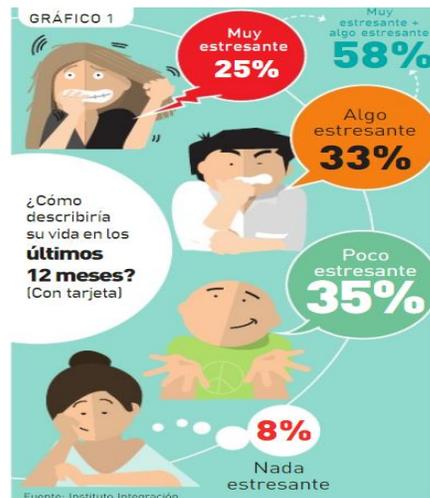
Los peruanos tampoco son ajenos a esta “reacción fisiológica del organismo” o simplemente “estrés”. Así como, las personas de otros países presentan ciertos síntomas del estrés, los peruanos también padecen de dicho síndrome. Aquí en el Perú, como en otros países, se presentan diversos problemas. Actualmente, los problemas más graves que se presenta aquí en nuestro país son la inseguridad ciudadana y las agresiones físicas y psicológicas, ya sea de hombres hacia mujeres o viceversa; de la misma manera, la situación económica en los hogares es una fuente de estrés.

El historiador Alberto Flores Galindo (1996) comentaba que hace unos 50 o 60 años en el Perú la vida en general era muy tranquila, las personas de esa época eran muy gentiles, se ayudaban entre unos y otros, etc.; pero ya para los años 80s el mismo historiador decía que “es difícil vivir en el Perú”, (Fernández Arata, M., p38).

Este comentario del historiador surge a todos los problemas que comenzaron a suscitarse en el Perú como los problemas económicos, los problemas sociales, etc. El respeto hacia la vida hacia otras personas fue en aumento, la seguridad, la economía, entre otras cosas. Debido a todas estas cosas, el estrés también ha ido en aumento hasta la actualidad, viéndose ahora muchos casos de enfermedades, en el ámbito laboral, debido al estrés.

En el 2014, el Instituto Integración con la ayuda de la Compañía Peruana de Estudios de Mercados y Opinión Pública (CPI) encuestó en el mes de mayo/junio, a 2.200 personas en 19 regiones del país sobre del estrés. Según este informe publicado por el Instituto Integración, el 58% de los peruanos sufre de estrés, es decir, 6 de cada 10 peruanos se han sentido estresados.

Grafica 4 Porcentaje de estrés en el Perú



Fuente: Instituto Integración (2014).

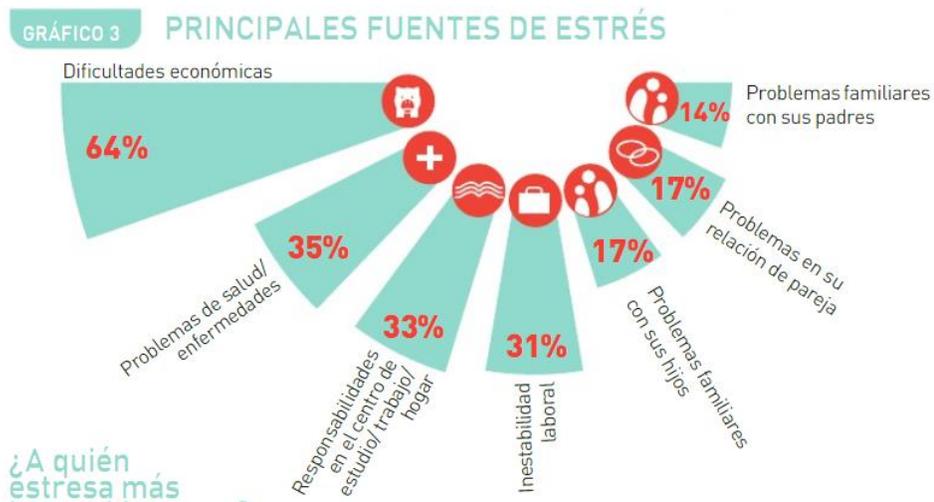
Grafica 5 Niveles de estrés según género y edad



Fuente: Instituto Integración (2014).

Un 64% de los peruanos considera que las dificultades económicas constituyen uno de los problemas que puede causar estrés, seguido por otros factores que se verán a continuación en el gráfico.

Grafica 6 Principales fuentes de estrés



Fuente: instituto de Integración 2014

## j) Estrés en otros países

Según un informe realizado por la OMS (Organización Mundial de la Salud) el país con el mayor nivel de estrés laboral son los mexicanos con un 75% de trabajadores, seguido por China con un 73% de trabajadores mientras que en el tercer lugar, y no menos importante, se encuentra Estados Unidos con un 59% de la población de trabajadores.

Grafica 7 Países con mayor estrés



Fuente:Saludiaro. Encuesta según la OMS

A su vez, el mismo informe indica que los más propensos a sufrir de estrés son los: médicos, enfermeras, contadores, profesores, personal administrativo, entre otros. Así mismo, la OIT (Organización Internacional del Trabajo) resalta que el estrés laboral ocasionaría perdidas que podrían ir desde el 0.5% al 3.5% del Producto Interno Bruto (PIB) de cada país. (Saludiaro - México).

### 2.2.2 Síndrome de Burnout.

#### a) Etimología del término Burnout

- ✓ El Síndrome de Burnout es un anglicismo que se puede traducir al español como: “Síndrome de Desgaste Profesional”, “Síndrome de estar quemado”, “Síndrome de desgaste ocupacional”, “Síndrome de quemarse por el trabajo”, etc.
  
- ✓ EL término "Burnout" se aplica al estado de desánimo, fatiga, desilusión, y pérdida de la vocación profesional. (De Rivera, 2010, p.133).

#### b) Historia del Burnout

Según Quiceno y Vinaccia (2007) en 1901, el escritor alemán, Thomas Mann, utiliza el termino Burnout en su novela *Die Buddenbrooks*, cuya trama trata sobre la decadencia de un senador corrupto. Luego, en 1961, Graham Greene usa el término Burnout en su novela *A Burnt- Out Case* que relata la historia de un arquitecto que luego de haber sufrido una decepción en su vida, abandona su profesión para irse a la selva africana. (citado por Arias & Jiménez,2012,p.7).

Fue en 1969 que el término Burnout aparece clínicamente por el psicólogo H.B. Bradley, al principio se denominó “Staff Burnout” para referirse al extraño comportamiento que sufrían un grupo de oficiales de policías que trabajaban con delincuentes juveniles; pero fue en 1974 que, Herbert Freudenberg, psicólogo estadounidense, dio a conocer el término más ampliamente al

estudiarlo con profundidad y al ver lo que pasaba con sus pacientes y desde ese entonces, muchos autores han venido estudiando el síndrome.

### c) **Definición de Burnout**

Existen muchos autores y por ello existen distintas definiciones para el término Burnout, mientras algunos lo definen como un “**proceso**”, existen otros que lo consideran como un “**estado**”; sin embargo, coinciden que el Burnout es la respuesta al estrés laboral crónico.

El Burnout es la “última etapa y catastrófica del estrés, ya que es consecuencia del agotamiento físico y psicológico del ser humano” (citado por Hirigoyen, 2014, p.39). Se considera como una inestabilidad emocional que se presenta en el entorno laboral, estas personas llegan a esta última etapa cuando empiezan a ver que no encuentran una salida a sus problemas laborales.

Según los estudios que se han realizado, este síndrome afecta más a profesionales relacionados con la salud, la seguridad pública y la enseñanza, es decir, personas que están en constante contacto directo con personas necesitadas de ayuda o atención.

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS) el Síndrome de Burnout es “considerado como una molestia de riesgo profesional, origina deterioro del bienestar mental del trabajador en la cual presenta síntomas físicos, psicosomáticos, emocionales y conductuales” (citado por Muñoz, 2016 p.11).

Bernardo Moreno, profesor de psicología de la Universidad Autónoma de Madrid, lo define de la siguiente manera: “El desgaste profesional es un riesgo psicosocial del trabajo con una dinámica procesual específica de cada grupo profesional, donde el componente motivacional y de expectativas profesionales juega un importante papel explicativo” (citado por De Rivera., 2010, p. 134).

Para la Sociedad Española de Cuidados Paliativos SECPAL (2008) los estudiosos concuerdan en 4 cosas sobre el Burnout:

- el síndrome se forma en el ámbito laboral.
- se basa a la manera en cómo actúa en el lugar.
- se relaciona con el desgaste profesional al involucrarse con los clientes, pacientes o alumnos.
- los más afectados son los que trabajan en el ámbito de la salud y educación.

#### **d) Teorías explicativas**

Existen varios autores que manejan sus propias teorías, entre las que destacan: la perspectiva clínica (que considera al Burnout como un estado) y la perspectiva psicosocial (que considera al Burnout como proceso).

Mientras, por otro lado, Tonon parte de las siguientes teorías: psicología clínica (estado), psicología social (basada en la teoría sociocognitiva del yo y la psicología de las organizaciones (basada en las teorías del estrés laboral y estresores).

A continuación se muestran algunos cuadros sinópticos tomados de Graciela Tonon:

**Psicología clínica:** se le considera al Burnout como un “estado”.

**Tabla 3 Psicología clínica**

<b>AUTOR</b>	<b>AÑO</b>	<b>Conceptualización</b>
<b>Freudenberger</b>	<b>1974</b>	Estado de agotamiento, decepción y pérdida de interés como consecuencia del trabajo cotidiano en la prestación de servicios y antes expectativas inalcanzables.
<b>Fisher</b>	<b>1983</b>	Estado resultante del trauma narcisista que lleva a la disminución en la autoestima.

Fuente: Calidad de Vida y desgaste profesional. Una mirada del Síndrome de Burnout. Tonon, 2003, p. 38.

## Psicología Social: basada en la Teoría Sociocognitiva del yo.

Tabla 4 Psicología social

<b>AUTOR</b>	<b>AÑO</b>	<b>Conceptualización</b>
<b>Harrison</b>	<b>1983</b>	Las personas que trabajan en profesiones de servicios están motivadas para motivar a las demás. Si en su contexto laboral existen factores que obstaculizan su tarea y no la dejan conseguir sus objetivos, esto afecta su esperanza de conseguirlos y con el tiempo se genera el Burnout, que, asimismo, retroalimenta negativamente su motivación para ayudar.
<b>Pines y Aronson</b>	<b>1988</b>	Proceso de desilusión en una persona altamente motivada por su trabajo, que se caracteriza por fatiga emocional, física y mental; sentimientos de inutilidad, impotencia, sentirse atrapado y baja autoestima.

Fuente: Calidad de Vida y desgaste profesional. Una mirada del Síndrome de Burnout. Tonon, 2003, p. 39.

**Psicología de las organizaciones:** Basada en las teorías del estrés laboral. Considera los estresores del contexto de la organización y las estrategias de afrontamiento empleadas para dar respuesta. Aplicada a todas las profesiones.

Tabla 5 Psicología de las organizaciones

AUTOR	AÑO	Conceptualización
<b>Golembiensi</b>	1983	El estrés laboral esta generado por la sobrecarga laboral o por la denominada “pobreza de rol”, que es su antítesis. Ambas situaciones producen en la persona: pérdida de autonomía, disminución de su autoestima, irritabilidad y fatiga.

Fuente: Calidad de Vida y desgaste profesional. Una mirada del Síndrome de Burnout. Tonon, 2003, p. 39.

Seguidamente, se menciona otros autores teóricos que definen al Burnout:

- ✓ **Herbert Freudenberger (1974):** “La sensación de agotamiento, decepción y pérdida de interés por la actividad laboral que surge especialmente en aquellos que se dedican a profesiones de servicio como consecuencia del contacto diario con su trabajo”. (Borda, Navarro, Aun, Berdejo, Racedo, y Ruíz, 2007), citado por Arias & Jiménez, 2012 p.7).
- ✓ **Edelwick y Brodsky (1980):** “Una pérdida progresiva de idealismo, energía y propósito”. (Forbes. R. No 160, 2011. P. 1). Estos autores distinguen 4 fases: la primera es el entusiasmo (cuando el trabajador realiza sus responsabilidades con grandes expectativas), la segunda fase es el estancamiento (cuando el trabajador empieza a sentir cierto estrés al ver que no puede cumplir con su trabajo), la tercera fase es la frustración

(el trabajador empieza a sentir problemas emocionales), y por último y no menos importante es la apatía (el trabajador pierde el interés por trabajar), citado por Arias & Jiménez, 2012, p.12).

- ✓ **Cherniss (1980):** Coincide con Edelwick y Brodsky al definirlo como un “proceso” y distingue 3 fases: la primera fase es el equilibrio negativo (entre la demanda laboral y recursos en el trabajo), la segunda fase se refiere a las reacciones físicas (como dolor de cabeza, fatiga, ansiedad, etc.) y la última fase son los cambios conductuales (aparecen cambios en la conducta), citado por Tarrillo, 2016. p.23.
  
- ✓ **Gil Monte (2005):** “La respuesta psicológica al estrés laboral”. Distingue 2 fases: Baja ilusión por el trabajo y sentimiento de culpa (citado por Tarrillo, 2016, p.23).
  
- ✓ **Gil-Monte y Peiró (1997):** “Una respuesta al estrés laboral crónico que viene junto a problemas emocionales, los cuales causan alteraciones psicofisiológicas en la persona” (citado por Quiceno & Vinaccia, 2007, p.119).
  
- ✓ **Maslach y Jackson (1981):** Lo consideran como un “síndrome tridimensional o tríada: agotamiento emocional, personalización y baja realización personal” (citado por Arias & Jiménez, 2012, p.8).
  
- ✓ **Pines y Aronson (1988):** Lo definen como “un estado de agotamiento psicológico, físico, emocional y mental causado por una exposición prolongada a situaciones con una fuerte

demanda emocional en profesionales de los servicios, sin que lleguen a poder controlar el estrés subsecuente” (citado por Quintanilla, 2013, p.209).

- ✓ **Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983):** Consideran que el “síntoma inicial del síndrome es la despersonalización, luego la baja realización personal y por último el agotamiento emocional” (citado por Arias & Jiménez, 2012, p.8).

Se presenta algunos cuadros sinópticos sacados de Walter Arias y Noelia Jiménez (2012) sobre los Modelos de Proceso.

Tabla 6 Modelos de proceso

<b>Modelos de Proceso</b>	<b>Representantes</b>	<b>Descripción</b>
<b><i>Modelo tridimensional del MBI- HS</i></b>	-Maslach (1982)  -Molelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983)  - Leiter y Maslach (1988)  - Lee y Ashforth (1993) - - Gil-Monte (1994)	Considera aspectos cognitivos, emocionales y actitudinales.
<b><i>Modelo de Edelwich y Brodsky</i></b>	- Edelwich y Brodsky (1980)	Distingue cuatro fases: Entusiasmo, estancamiento, frustración y apatía.
<b><i>Modelo de Price y Murphy</i></b>	- Price y Murphy (1984)	Distingue seis fases: desorientación, labilidad emocional, culpa debido al fracaso profesional, soledad y tristeza, necesidad de ayuda, y equilibrio.
<b><i>Modelo de Gil Monte</i></b>	- Gil Monte (2005)	Distingue 2 fases: baja ilusión por el trabajo, sentimiento de culpa.

Fuente: Arias & Jiménez, 2012, p.13. “Estrés crónico en el trabajo: estudios del Síndrome de Burnout en Arequipa.”

#### e) **Pruebas Psicométricas**

Estos tipos de pruebas o mediciones psicométricas llamadas también test psicológicos ayudan a conocer de manera cualitativa el comportamiento, habilidades, destrezas, etc. de las personas a quienes se les toma.

Estas pruebas no son tomadas únicamente por empresas hacia los trabajadores (organizacional), sino también son usadas en el campo educativo (estudiantes, profesores), psicología clínica (pacientes), etc.

#### f) **Instrumentos de medición del Burnout**

Como se dijo anteriormente, no todos los autores tienen la misma perspectiva acerca del Burnout, unos lo consideran como un “**estado**” y para otros un “**proceso**”, por ello cada autor tiene definiciones diferentes y han elaborado su propio instrumento de medición.

Cada instrumento va dirigido a ciertos profesionales, mientras uno puede ser solo para evaluar a docentes, otro sirve para diagnosticar a profesionales que se dedican exclusivamente a la salud u otros instrumentos que sirven para evaluar a todo tipo de profesionales. Si bien cada instrumento evalúa a diferente tipo de profesiones, todo lleva a un fin: medir el nivel de estrés de los profesionales. A continuación se muestran dos cuadros que permitirán conocer los instrumentos de medición del Burnout que existen, cada uno con sus respectivos autores.

Tabla 7 Instrumentos de medición del Síndrome de Burnout

<b>Año</b>	<b>Autor</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Ítems</b>	<b>Factores</b>
1976	<i>Dworkin y Dworkin</i>	Cuestionario de Burnout	8	- Falta de significado y control. - Ausencia de normas. - Aislamiento.
1978	<i>Pines y Kafry</i>	Tedium Scale	?	?
1980	<i>Jones</i>	Scale for Health Professionals	?	?
1981	<i>Maslach y Jackson</i>	Maslach Burnout Inventory (MBI)	22	- Cansancio emocional. - Despersonalización. - Reducido logro personal.
1981	<i>Petegrew y Wolff</i>	Teacher Estrés Mesure	64	13 factores.
1984	<i>Fimian</i>	Teacher Estrés Inventory	?	- 5 factores de fuentes del estrés. - 5 factores de efectos del estrés.
1987	<i>Seidman y Zager</i>	Teacher Burnout Scale	21	- Satisfacción de la carrera. - Apoyo de la administración. - afrontamiento del estrés. - Actitudes hacia los estudiantes.
1988	<i>Schultz y Long</i>	Teacher Estrés Measure	36	- Estrés y ambigüedad de rol. - Satisfacción laboral. - Satisfacción personal. - Estructura de la tarea. - Apoyo gerencial. - Gestión de la Organización.
1990	<i>Moreno Gimenez y Olivier</i>	Cuestionario Breve de Burnout	21	- Cansancio emocional. - Despersonalización. - Realización personal. - Tedio. - Características de la tarea. - Clima organizacional. - Calidad de vida.
1993	<i>Filgueira</i>	Cuestionario de Burnout para profesionales sanitarios	53	- Fuentes de tensión. - Trastornos físicos. - Trastornos conductuales. - Insatisfacción laboral. - Agotamiento emocional. - Deterioro de rendimiento. - Despersonalización. - Problemas de relación.
1995	<i>Guerra, Martínez y Esparza</i>	Cuestionario de actitudes ante el trabajo	65	- Ocho categorías. - Las mismas definidas anteriormente para el Cuestionario de Filgueira (1993).

Fuente: Martínez M. y Guerra P., citado en la tesis “El sufrimiento mental en el trabajo: Burnout en Médicos de un Hospital de Alta Complejidad, Corrientes”.

Tabla 8 Instrumentos de medición del Síndrome de Burnout

Instrumento de medición	Autores
Staff Burnout Scale	Jones (1980)
Indicadores del Burnout	Gillespie (1980)
Emener-Luck Burnout Scale	Emener y Luck (1980)
Tedium Measure (Burnout Measure)	Pines, Aronson y Kafry (1981)
Maslach Burnout Inventory	Maslach y Jackson (1981)
Burnout Scale	Kremer y Hofman (1985)
Teacher Burnout Scale	Seidman y Zager (1986)
Energy Depletion Index	Garden (1987)
Mattews Burnout Scale for Employees	Mattews (1990)
Efectos Psíquicos del Burnout	García Izquierdo (1990)
Escala de Variables Predictoras del Burnout	Aveni y Albani (1992)
Cuestionario de Burnout del Profesorado	Moreno y Oliver (1993)
Holland Burnout Assessment Survey	Holland y Michael (1993)
Rome Burnout Inventory	Venturi, Dell'Erba y Rizzo (1994)
Escala de Burnout de Directores de Colegios	Friedman (1995)

Fuente: <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/19054/Capitulo2.pdf>

**g) Maslach y Jackson (1981)**

Luego de haber presentado la definición del Burnout por Freudenberger, las autoras Maslach y Jackson hacen una investigación acerca del Burnout y lo definen de la siguiente manera: “Síndrome de estrés crónico que se manifiesta en aquellas profesiones de servicios caracterizadas por una atención intensa y prolongada a personas que están en una situación de necesidad o dependencia” (citado por Arias & Jiménez, 2012, p.8). En otras palabras, este síndrome se manifiesta en profesionales que trabajan constantemente con personas que necesitan alguna ayuda. Las autoras presentan al Burnout en tres dimensiones (citado por Quintanilla, 2013, p.210).

- **Agotamiento emocional (emotional exhaustion)**, la persona comienza a sentirse abrumada emocionalmente, es decir, llega a un punto en que ya no puede seguir adelante con su trabajo por el simple hecho que se siente cansado debido a las exigencias dadas muchas veces por personas que están por encima de él (jefe). Y ese agotamiento emocional o físico que pueda tener, terminará por disminuir las ganas de seguir avanzando profesionalmente.
- **Despersonalización (despersonalization)**, es la actitud negativa que toma el trabajador ante sus compañeros de trabajo o de su entorno. La persona mantiene una relación alejada con sus compañeros de trabajo. Pierde el interés de seguir alcanzando los logros en su vida, en este caso, profesional.

- **Realización personal (diminished personal accomplishment)**, son los sentimientos negativos hacia sí mismo por el simple hecho de no alcanzar sus metas. A pesar de poder lograrlos la persona se sentirá insatisfecha y sentirá que nada lo que realiza lo llenará como persona.

#### h) **Fases del Burnout**

Para Edelwich y Brodsky (1980) las fases del Burnout son las siguientes (citado por Arias & Jiménez, 2012, p.12).

- **Entusiasmo:** cuando el trabajador realiza sus responsabilidades con grandes expectativas.
- **Estancamiento:** cuando el trabajador empieza a sentir cierto estrés al ver que no puede cumplir con su trabajo.
- **Frustración:** el trabajador empieza a sentir problemas emocionales.
- **Apatía:** el trabajador pierde el interés por trabajar.

Mientras que Chernis distingue las siguientes fases o etapas (citado por Tarrillo, 2016, p.23).

- **El equilibrio negativo:** entre la demanda laboral y recursos en el trabajo.
- **Las reacciones físicas:** como dolor de cabeza, fatiga, ansiedad, etc.
- **Los cambios conductuales:** aparecen cambios en la conducta.

## i) **Síntomas del Síndrome de Burnout**

Según Nieto Gil (2010), los problemas causados por el estrés crónico pueden ser:

- **El sistema musculo-esquelético** (lumbalgia, cefaleas tensión muscular, artritis, etc.).
- **Los problemas gastrointestinales** (ardor de estómago, espasmos, nauseas, vómitos, estreñimiento, inapetencia, anorexia nerviosa, bulimia, diabetes, etc.).
- **Aparato fonatorio** (afonía, pólipos, etc.).
- **Aparato respiratorio** (asma, hiperventilación, etc.).
- **Sistema inmunológico, disfunciones sexuales** (desinterés, incapaz de lograr el orgasmo, impotencia, eyaculación precoz, etc.).
- **Pérdida de cabello y el encanecimiento prematuro.**
- **Insomnio o somnolencia.**
- **Disfunciones del aparato reproductor** (disminución del número de espermatozoides, pérdida de ciclos menstruales o incremento de los síntomas del síndrome premenstrual, infertilidad, etc.).
- **Cefaleas, migrañas y jaquecas.**
- **Perturbaciones hematológicas.**
- **Estado general** (cansancio, fatiga, energía, etc.).

## j) **Prevención y tratamiento para el Burnout**

El Síndrome de Burnout es una enfermedad que puede atacar muy duramente a la persona en lo familiar, en el trabajo e incluso en lo personal, por eso es importante detectarlo a tiempo. Si no se le ayuda inmediatamente a esa clase de personas que sufren el síndrome, será muy difícil que se recuperen.

Entrar a terapias con psicólogos y psiquiatras es una alternativa para estos pacientes, puesto que eso ayudará a que el paciente sienta que puede contar con alguien, ya que al llevar terapias le va a ayudar a liberarse de toda el estrés que pueda tener.

Los fármacos también es una opción pero sólo si la persona se encuentra en la primera fase del síndrome. Las personas que desean volver a su vida de antes y que pidan ayuda, primeramente deberían de aceptar que sufren de esa enfermedad.

Las estrategias de prevención se desarrollan en tres niveles, citado por el Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales UGT Andalucía, 2009, p. 51.

- **A nivel individual:** Participar en diferentes actividades como el ocio y el deporte es una buena alternativa, puesto que ello lo ayudará a disminuir el nivel de estrés. La persona no debe apartarse de sus seres queridos y amigos, más bien debe mantenerse en contacto siempre con ellos para que así pueda saber que tiene personas a su alrededor que le puedan ayudar.

- **A nivel grupal:** Estar relacionado con personas de su entorno es una buena opción, ya que eso ayudará a que la persona no se sienta sola. El alejarse del mundo que lo rodea constituye un riesgo, debido a que al encontrarse en soledad la mente empieza a trabajar y a pensar cosas negativas que incluso puede llegar hasta la muerte. Tratar de llevarse bien con sus compañeros de trabajo y no apartarse de ellos es lo mejor.
- **A nivel organizacional:** Es conveniente que participe en sesiones clínicas mientras empiece a manifestarse este síndrome. Si bien el psicólogo y el psiquiatra ayudan a que se sienta mejor, eso no significa que lo va curar definitivamente, siempre habrá casos de que puedan recaer.

#### **k) Estudios del Síndrome de Burnout en Latinoamérica**

En una investigación publicada en Colombia en el año 2016, las psicólogas Díaz y Gómez investigaron sobre el Síndrome de Burnout en Latinoamérica. Su investigación consistió en conocer en qué países se habían realizado estos estudios, pero su investigación consistió en los años 2000 al 2010, teniendo los siguientes resultados: en Colombia y México se realizaron la mitad del total de estudios, mientras que el Perú representa solamente su 3%.

### 2.2.3 Traducción e Interpretación

Según Julio Santoyo,

Más antigua que las dinastías chinas o egipcias, más que la agricultura o la Edad de los Metales, anterior a toda memoria, mito o leyenda que haya podido llegar hasta nosotros, la traducción cuenta, como una actividad humana, con una historia propia que se desarrolla a lo largo de las épocas sucesivas y distintas, más breve cada una de ellas a su vez que la anterior, porque también aquí la “aceleración histórica” tiene su reflejo. El paso de una etapa a otra producirá siempre como consecuencia de la aparición de un nuevo factor que, sin suprimir nada de lo anterior, modifica notablemente la trayectoria general de este afán, arte y profesión. (citado por Hurtado Albir, 2001).

Para Hurtado Albir (2001), la traducción y la interpretación son “una actividad humana llena de cambios en el transcurso de la historia”. No existe una fecha exacta para saber acerca de la aparición de la traducción; sin embargo, ya en la época Medieval existían evidencias acerca de esta actividad, ya que necesitaban comunicarse con otros pueblos para las negociaciones que se hacían en ese tiempo. Al hablar de traducción también se habla de interpretación. El término intérprete se empieza a utilizar en el siglo XVIII, pero la profesión del intérprete o de las lenguas comienza a adquirir mayor importancia en el siglo XX.

Existen muchas teorías sobre la traducción a través del tiempo, debido a que muchos autores lo han estudiado, por ejemplo Delisle dice: “La historia de la traducción no puede escribirse independientemente de la historia de los imperios, de las culturas, de las religiones, de las literaturas, de las ciencias o de los intercambios comerciales” (citado por Gieure Sastre, 2003, p. 225).

Muchas personas se equivocan al pensar que saber un idioma es suficiente para traducir o interpretar. Realmente no es así, esta profesión abarca mucha más cosas pero eso uno se va dando cuenta en el transcurso de su vida profesional.

### ➤ **Traducción**

Antes de citar algunas definiciones de algunos autores, debemos hacer una reflexión sobre la traducción como lo indica Amparo Hurtado Albir en su libro Traducción y Traductología, para ella antes de traducir debemos de tener en claro lo siguiente: ¿Por qué se traduce? Para qué se traduce? y ¿Para quién se traduce? (citado por Hurtado Albir (2001).

- Se traduce *porque no* todos hablamos el mismo idioma y porque la cultura es muy diferente a la nuestra.
- Se traduce *para tener* así una *comunicación* con personas de otros países.
- Se traduce *para las personas* que no conocen nuestro idioma.

**a) Definición de traducción**

Para Hurtado (2001), la traducción es un: “Proceso interpretativo y comunicativo que consiste en la reformulación de un texto con los medios de otra lengua y que se desarrolla en un contexto social y con una finalidad determinada”.

Como actividad entre lenguas:

- ✓ **Vinay y Darbelnet (1958)** la traducción es “pasar de una lengua A a una lengua B para expresar la misma realidad”, citado por Hurtado, 2001, p. 37.

Como actividad textual:

- ✓ **Seleskovitch y Lederer (1984)**: Traducir significa “transmitir el sentido de los mensajes que contiene un texto y no convertir en otra lengua la lengua en la que éste está formulado”. “La traducción es un acto de comunicación y no de lingüística”, citado por Hurtado, 2001, p. 38).

Como acto de comunicación:

- ✓ **Nida y Taber (1969/1986)**: La traducción “consiste en reproducir, mediante una equivalencia natural y exacta, el mensaje de la lengua receptora”, citado por Hurtado, 2001, p. 38.

- ✓ **Hatim y Mason (1990/1995):** La traducción es “un proceso comunicativo que tiene lugar en un contexto social”, citado por Hurtado, 2001, p. 38.

Como proceso:

- ✓ **Vazquez (1977):** El procedimiento traductivo “consiste en analizar la expresión del texto de Lengua Original en términos de oraciones prenucleares, trasladar las oraciones prenucleares de Lengua Original en oraciones prenucleares equivalentes de Lengua Término y, finalmente, transformar estas estructuras de Lengua Término en expresiones estilísticamente apropiadas”, citado por Hurtado, 2001, p. 39.

## **b) La competencia traductora**

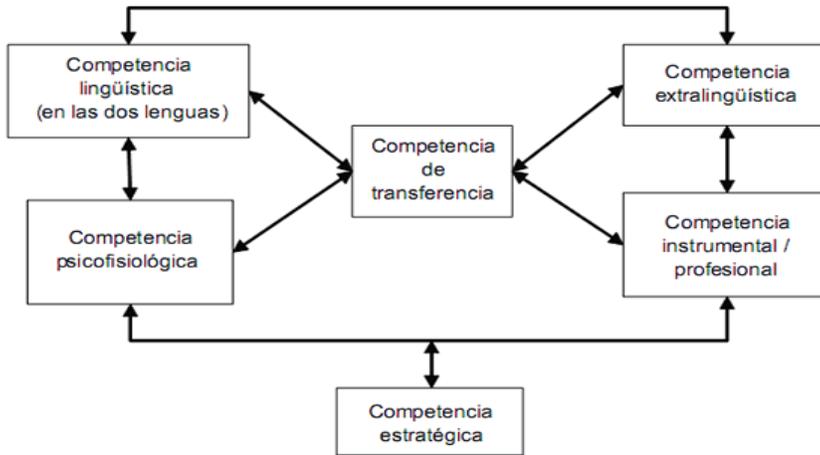
El grupo de investigación PACTE 2000, entiende como competencia traductora a las “habilidades, conocimientos y aptitudes que necesita un traductor para poder traducir”, (citado por Hurtado 2001, p.383). Lo que diferencia de un empírico a un traductor profesional es que el profesional debe poseer ciertas competencias que le permitan realizar su trabajo de manera adecuada.

A continuación se menciona el modelo holístico de la competencia traductora de PACTE:

- **Competencia comunicativa en las dos lenguas:** sistemas subyacentes de los conocimientos y habilidades que son necesarias para la comunicación lingüística en la lengua de partida y de llegada.
- **Competencia extralingüística:** formado por conocimientos culturales (lengua de partida y de llegada).
- **Competencia de transferencia:** capacidad de comprender el texto de partida para así reexpresarlo en la lengua de llegada.
- **Competencia instrumental y profesional:** conocer las habilidades y conocimientos del trabajo de la traducción.
- **Competencia psicofisiológica:** habilidades con las que debe contar el traductor.
- **Competencia estratégica:** habilidad que debe tener un traductor para resolver los problemas que puede encontrarse durante el proceso de traducción.

De las 6 subcompetencias mencionadas en la parte de arriba, 4 subcompetencias (competencia comunicativa en las dos lenguas, competencia extralingüística, competencia de transferencia y la competencia instrumental y profesional), deben ser conocidas por el traductor, ya que son los puntos clave que debe conocer un traductor para realizar bien su trabajo.

Grafica 8 Competencia traductora



Fuente: <http://educacionlizbethrondoy.blogspot.com/2017/06/competencia-traductora.html>

### c) Modalidades de traducción

Para Amparo Hurtado Albir (2001) p.70 las modalidades de traducción son las siguientes:

- **Traducción escrita:** traducción de textos escritos.
- **Traducción a la vista:** traducción oral de un texto escrito.
- **Interpretación simultánea:** interpretación oral simultáneamente al ritmo de un orador (exponente).
- **Interpretación consecutiva:** interpretación oral que se realiza después del mensaje del orador. Aquí se da el uso de la toma de notas.
- **Interpretación de enlace:** interpretación oral que se da como máximo entre tres personas (reuniones, citas médicas, etc.).

- **Susurrado:** interpretación oral y simultánea que se realiza en voz baja al oído del destinatario.
- **Doblaje:** es parte de la traducción audiovisual, usada mayormente en películas, documentales, etc. estas sustituyen el texto original por otro texto oral pero en otra lengua.
- **Voces superpuestas:** es una técnica que se utiliza también en cines, radio, etc. la persona usa su voz para dar vida a un personaje de una película.
- **Subtitulación:** se usa mucho en las películas para que las personas puedan comprender lo que dicen los personajes. Es el texto escrito traducido.
- **Traducción de programas informáticos:** traducción de los videojuegos, aplicaciones, sistemas que se encuentran en otro idioma.
- **Traducción de productos informáticos multimedia:** traducciones de productos informáticos que contienen textos escritos, audio y vídeo.
- **Traducción de canciones:** traducir las canciones de un idioma origen al idioma meta.
- **Traducción musical:** traducción de la letra de una canción que pasa por una banda magnética.

**d) Perfil del traductor**

Según Orellana (1998) citado por Valero Garcés las cualidades para ser un buen traductor son las siguientes:

- posee cultura general.
- domina perfectamente el idioma al que va a traducir, la autora recomienda traducir a la lengua materna.
- cuenta con buena redacción y capacidad para poder expresarse en distintos estilos.
- es hábil con la lectura para que así pueda informarse del tema antes de realizar una traducción,
- maneja un amplio vocabulario y sabe encontrar términos especializados y saber usarlos de acuerdo al contexto.
- identifica errores, contradicciones, etc.
- distingue frases, expresiones o palabras.
- es conciso a la hora de traducir hacia la lengua de llegada.
- tiene buena memoria y retención.
- cuenta con una disciplina mental, es decir, saber respetar lo que el autor quiere transmitir a sus lectores.

## ➤ **Interpretación**

### a) **Definición de interpretación**

La interpretación es una actividad humana tan antigua como la traducción; se puede afirmar que existe desde que el género humano tuvo uso de palabra puesto que siempre fueron necesarios los intermediarios entre pueblos de culturas e idiomas distintos para facilitar la comunicación a todos los niveles, (citado por Valdivia,1995,p. 175).

En realidad, la interpretación ha existido desde hace muchísimo tiempo, gracias a la globalización el trabajo del intérprete ha llegado a ser tan importante como otras profesiones. Sin la presencia de un intérprete no podría realizarse ninguna negociación con otros países, ninguna persona extranjera podría comunicarse y así mismo no pudieran realizar ningún negocio entre ellos.

El libro **“Algunos conceptos básicos de la ciencia de la interpretación”**, publicado en **diciembre de 1989** del autor **Ernersto Zierer**, define paso a paso la interpretación verbal de la siguiente manera:

**(1) El participante comunicativo primario A, actuando actúa como emisor originario, codifica un mensaje en el idioma origen, obteniendo el texto correspondiente, denominado texto de salida (del proceso de codificación).**

- (2) El texto de salida, al ser pronunciado por el emisor originario, se convierte en texto de partida hacia el participante comunicativo secundario, el intérprete.**
- (3) El texto de partida, después de su recorrido por el canal de comunicación, alcanza, como texto de llegada, al intérprete como receptor intermediario, y se convierte en texto de entrada (al proceso de translación: decodificación, transcodificación, recodificación, y del mensaje).**
- (4) Mediante la recodificación del mensaje en el idioma meta, el intérprete obtiene el texto de salida (de su sistema de translación).**
- (5) El texto de salida, al ser formulado oralmente por el intérprete como emisor intermediario, se convierte en texto de partida hacia el participante comunicativo primario B, pasando por el canal extrasubjetivo.**
- (6) El texto de partida alcanza como texto de llegada al participatorio comunicativo primario “B” como su receptor destinatario, y se convierte en texto de entrada (al proceso de decodificación).**
- (7) A través de la decodificación, el participante comunicativo primario “B” extrae el mensaje.**

**(8) Si el participante comunicativo primario reacciona verbalmente, es decir, si se da una interacción verbal propiamente dicha, todo el proceso se repite, pero en sentido contrario.**

En palabras más simples:

El interlocutor A proporciona el mensaje en idioma de origen al interlocutor B (el intérprete) y éste mismo al haber comprendido el mensaje completamente lo transfiere al interlocutor B (grupo de personas o persona a quien va dirigido el mensaje) pero en la lengua de llegada, es decir al idioma de las personas que conforman la reunión o conferencia, y si el mensaje es comprendido satisfactoriamente, se repite el mismo proceso.

Se dice que todas las personas que nos dedicamos a esta profesión estamos acostumbrados a tener que ir derribando mitos, ya que muchas de las personas que escuchan de esta profesión piensan que solamente es estudiar un idioma y eso es todo, pero en realidad no es así. Como cualquier profesión, la interpretación es una carrera a la que debemos dedicarnos íntegramente.

La traducción y la interpretación no es lo mismo como algunos piensan, las dos profesiones son dos habilidades distintas, la traducción es transferir un texto de un idioma a otro en forma **escrita**, mientras que en la interpretación se trabaja de manera **oral**. Tampoco es cierto que la interpretación sea repetir palabra por palabra al otro idioma, si bien es cierto que la interpretación consiste en trasladar una información verbal de un idioma a otro, el propósito de la interpretación es que el mensaje llegue fiel, preciso y con claridad al destinatario. Tanto la

interpretación como la traducción buscan que el mensaje tenga sentido y no se pierda lo que se quiere decir.

## **b) Perfil del intérprete**

Según Barbara Moser-Mercer:

Debemos entender que la formación del intérprete se puede plasmar en un triángulo en el que el primer vértice sería la capacidad, es decir, la actitud demostrada por el intérprete; el segundo vértice sería la motivación, la voluntad y su capacidad del trabajo de intérprete; y el último vértice sería la oportunidad que es la responsabilidad de los intérpretes. Depende de cada intérprete que combine estos tres factores para que pueda tener el éxito deseado”.

La profesión del intérprete es muy sacrificada y exige casi una total dedicación. Para realizar bien su trabajo se requiere que la persona le dedique mucho tiempo. Hoy en día, para ser una persona competitiva como traductor/intérprete y permanecer en el mercado laboral, deben estar actualizado en todo, es decir, deben dominar muy bien el idioma extranjero, conocer las nuevas tecnologías en avance permanente y saber los temas a la hora de interpretar y/o traducir.

Muchas personas piensan que la interpretación no es muy rentable, pero para que esto pueda cambiar es necesario que la persona cambie su manera de pensar y lo más importante es que ame la carrera.

Según Herbert, las cualidades que debe tener el intérprete son las siguientes (citado por Iiescu, 2001, p. 30).

- ✓ es capaz de ser pasivamente receptivo sin demostrar reacciones personales.
- ✓ cuenta con agudeza mental que genere una respuesta inmediata y efectiva.
- ✓ tiene buena memoria y es capaz de :
  - almacenar de forma permanente un vocabulario extremadamente amplio en más de una lengua.
  - retener a lo largo de una conferencia términos de alto contenido técnico utilizado por los especialistas.
  - retener durante un breve periodo de tiempo una imagen lo más completa, detallada y exacta posible de lo que el hablante acaba de exponer.

Mientras J. del Pino Romero (1999) considera que las cualidades del intérprete son:

- ✓ domina la lengua activa.
- ✓ tiene buen conocimiento de las lenguas pasivas.
- ✓ posee buena memoria.
- ✓ tiene amplia cultura general.

- ✓ conoce la actualidad nacional e internacional.
- ✓ es capaz de sintetizar.
- ✓ maneja una agilidad mental.

### c) **Modalidades de interpretación**

#### **Consecutiva**

Según Bosch March (2012, p.7) el intérprete también utiliza la toma de notas al mismo tiempo en que el orador expone. Generalmente, el orador se detiene de 1 a 5 minutos para darle la oportunidad al intérprete de comunicar lo que acaba de decir al público. El objetivo es permitirle al orador expresar una “idea completa” antes de interpretarla, ya que una transferencia frase tras frase no le permitiría al intérprete entender el contexto completo de las palabras pronunciadas. Esta modalidad ya no se usa mucho como antes, debido a que las personas que requieren nuestros servicios piden utilizar más la simultánea. Para el autor, cuando se realiza la interpretación consecutiva, el intérprete automáticamente pone en práctica los procesos de interpretación que le van a permitir un mejor resultado en la interpretación: **la escucha activa, la comprensión, el análisis del discurso y la reformulación.**

## **Simultánea**

El intérprete, en muchos casos cuando la transferencia es a un público multilingüe (que las personas reunidas hablen idiomas diferentes), hace el uso de equipos especiales que le permitirá realizar mucho mejor su trabajo porque el intérprete ya no trabaja con un grupo reducido de personas, sino que trabaja con un grupo numeroso de personas, por ejemplo: en congresos, en parlamentos, auditorios grandes y, por lo tanto la transferencia es en diversas lenguas. Muchos de las personas que asisten a ese tipo de reuniones no hablan todo un mismo idioma, hay personas de muchos países que asisten a conferencias.

El intérprete entra a una cabina, casi sin tiempo, para realizar la toma de notas y al momento que el orador habla paralelamente el intérprete comienza a interpretar al grupo de personas a su idioma nativo quienes a su vez utilizan un audífono para que puedan escuchar al intérprete.

Eso quiere decir que ellos, los intérpretes, repiten el mismo discurso en otro idioma al mismo tiempo que habla el orador o profesional. Se puede decir que, hoy en día, esta modalidad es más utilizada debido a la globalización.

### **2.2.4 Síndrome de Burnout en traductores e intérpretes.**

Todos en algún momento pasamos por un periodo de estrés, puesto que el estrés forma parte de nuestro día a día y no hay manera de evitarlo. El estrés es un estado que puede llegar, muchas veces, a enfermarnos pero, a pesar de ello, muchas personas no le dan importancia.

Como se dijo anteriormente, el Síndrome de Burnout ataca más que todo a aquellos que están en constante trabajo con otras personas y es por ello creemos que muchos de los traductores e intérpretes pueden sufrir de este síndrome.

La literatura revisada indica que los que tienden a sufrir más el estrés son los intérpretes que los traductores, pero creemos que los traductores también pueden sufrir de este síndrome porque si bien es cierto ellos no tienen un trabajo directo con las personas, muchas veces ellos, deben cumplir las exigencias de la mayoría de los clientes, ya que en ocasiones los plazos de entrega son muy cortos y ello conlleva a que los traductores lleven horas y horas en la computadora y sin dormir. El corto plazo de entrega que tienen los traductores para entregar un trabajo es una de las causas que pueden ocasionar estrés.

Muchos intérpretes y teóricos tienen opiniones diferentes acerca de la interpretación, sin embargo, concuerdan en una sola cosa: **que el trabajo de la interpretación produce mucho estrés** (Petrescu, 2014, p.3269).

Corsellis (2002: 71-90) citado por Garcés, 2006, p.142 explica que se “debería hablar más de individuos que de grupos porque las situaciones de cada persona son muy diferentes y al ser diferentes no todas las soluciones que se puedan dar, van a servir para todos los individuos”.

Valero-Garcés, 2006, p.142 señala que “al intérprete se le exige con frecuencia ser un «catalizador», un consultor cultural; es decir, un intérprete actúa como un intermediario entre dos o más personas que poseen culturas diferentes para que así logren comunicarse y entenderse”.

El traductor e intérprete debe poseer ciertas habilidades que le permitan realizar su trabajo sin problema y sin llegar al estrés.

Como podemos ver, el intérprete llega a esforzarse mucho y termina el día con un desgaste mental que eso con el tiempo puede perjudicar muchas veces su trabajo de intérprete. Al encontrarse el intérprete en medio de historias de sus pacientes como violencia, abandono, dolor, angustia o cosas negativas que puedan causar un fuerte impacto, todo esto puede conllevar a que el intérprete también pueda transmitir los síntomas postraumáticos de sus pacientes, Blair y Ramones, citado por Valero-Garcés, 2006, p.145, es por esa razón que Valero-Garcés , 2006, p.143) explica que: “Estas personas que sirven de enlace entre dos lenguas y culturas deben poseer una alta estabilidad emocional para llevar a cabo con éxito la tarea de intermediario”.

### **2.3 Definición de términos básicos**

El diccionario de la Real Academia Española define las palabras de la siguiente manera:

**Estrés:** Tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves.

**Síndrome:** Conjunto de síntomas característicos de una enfermedad o un estado determinado.

**Intérprete:** Persona que explica a otras, en lengua que entienden, lo dicho en otra que les es desconocida (RAE 2018).

**Traducir:** Expresar en una lengua lo que está escrito o se ha expresado antes en otra.

**Interpretar:** Traducir algo de una lengua a otra, sobre todo cuando se hace oralmente.

**Burnout:** Es el agotamiento de la fuerza física y emocional como resultado de un estrés prolongado o de frustración. (traducción propia). Merriam-webster Dictionary.

## **Capítulo III: Hipótesis y Variables**

### **3.1 Hipótesis y /o supuestos básicos**

#### **Hipótesis 1:**

Los traductores e intérpretes profesionales desarrollan el Síndrome de Burnout porque están más expuestos a estresarse debido al constante trabajo (directo) con las personas.

#### **Hipótesis 2:**

Los traductores e intérpretes profesionales presentan niveles altos de agotamiento emocional debido al constante cansancio físico, emocional durante las horas de trabajo.

### **Hipótesis 3:**

Los traductores e intérpretes profesionales presentan niveles altos de despersonalización porque a causa del estrés, en este caso, el profesional pierde el interés de seguir avanzando hacia sus metas personales y/o laborales.

### **Hipótesis 4:**

Los traductores e intérpretes profesionales presentan niveles bajos de realización personal porque a pesar de lograr sus metas, la persona no se sentirá conforme con lo logrado.

## **3.2 Identificación de variables o unidades de análisis**

### **Para la hipótesis 1:**

Síndrome de Burnout en traductores e intérpretes profesionales.

### **Para la hipótesis 2:**

Agotamiento emocional.

**Para la hipótesis 3:**

Grado de despersonalización.

**Para la hipótesis 4:**

Grado de realización personal.

### **3.3 Indicadores**

**Para la hipótesis 2:**

Resultado obtenido de agotamiento emocional.

**Para la hipótesis 3:**

Resultado obtenido de despersonalización.

**Para la hipótesis 4:**

Resultado obtenido de realización personal

### 3.4 Matriz lógica de consistencia

SÍNDROME DE BURNOUT PROFESIONAL EN TRADUCTORES E INTÉRPRETES. UN ESTUDIO EN LIMA METROPOLITANA, AÑOS 2017-2018			
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES/INDICADORES
<p>La pregunta que nos planteamos es la siguiente: ¿Cuáles son los niveles del Síndrome de Burnout y el grado de agotamiento emocional, de despersonalización y de realización personal que presentan los traductores e intérpretes?</p>	<p><b>GENERAL</b></p> <p>Identificar los niveles del Síndrome de Burnout Profesional que presentan los traductores e intérpretes en el ejercicio de su actividad profesional, según las encuestas realizadas a estos profesionales durante el periodo 2017-2018, y así como su influencia en la traducción e interpretación como proceso y como producto.</p> <p><b>ESPECÍFICO</b></p> <p>Identificar el grado de agotamiento emocional en relación al Síndrome de Burnout Profesional que presentan los traductores e intérpretes en el ejercicio de su actividad profesional, según las encuestas realizadas a estos profesionales durante el periodo 2017-2018, y así como su influencia en la traducción e interpretación como proceso y como producto.</p> <p>Establecer el grado de despersonalización en relación al Síndrome de Burnout Profesional que presentan los traductores e intérpretes en el ejercicio de su actividad profesional, según las encuestas realizadas a estos profesionales durante el periodo 2017-2018, y así como su influencia en la traducción e interpretación como proceso y como producto.</p> <p>Definir el grado de realización personal en relación al Síndrome de Burnout Profesional que presentan los traductores e intérpretes en el ejercicio de su actividad profesional, según las encuestas realizadas a estos profesionales durante el periodo 2017-2018, y así como su influencia en la traducción e interpretación como proceso y como producto.</p>	<p><b>Hipótesis 1:</b> Los traductores e intérpretes profesionales desarrollan el Síndrome de Burnout porque están más expuestos a estresarse debido al constante trabajo (directo) con las personas.</p> <p><b>Hipótesis 2:</b> Los traductores e intérpretes profesionales presentan niveles altos de agotamiento emocional debido al constante cansancio físico, emocional durante las horas de trabajo.</p> <p><b>Hipótesis 3:</b> Los traductores e intérpretes profesionales presentan niveles altos de despersonalización porque a causa del estrés, en este caso, el profesional pierde el interés de seguir avanzando hacia sus metas personales y/o laborales.</p> <p><b>Hipótesis 4:</b> Los traductores e intérpretes profesionales presentan niveles bajos de realización personal porque a pesar de lograr sus metas, la persona no se sentirá conforme con lo logrado.</p>	<p><b>VARIABLES</b></p> <p><b>Para la hipótesis 1:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Síndrome de Burnout en traductores e intérpretes profesionales.</li> </ul> <p><b>Para la hipótesis 2:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Agotamiento emocional.</li> </ul> <p><b>Para la hipótesis 3:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Grado de despersonalización.</li> </ul> <p><b>Para la hipótesis 4:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Grado de realización personal.</li> </ul> <p><b>INDICADORES</b></p> <p><b>Para la hipótesis 2:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Resultado en la subescala de agotamiento emocional.</li> </ul> <p><b>Para la hipótesis 3:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Resultado en la subescala de despersonalización.</li> </ul> <p><b>Para la hipótesis 4:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Resultado en la subescala de realización personal.</li> </ul>

## Capítulo IV: Método

### 4.1 Tipo y método de investigación

- ✓ **Tipo cuantitativo:** la presente investigación es de tipo cuantitativa porque los datos se obtuvieron a través de las encuestas que se realizaron a los traductores e intérpretes registrados en el CTP.
- ✓ **Investigación descriptiva:** es una investigación descriptiva porque describe características, en este caso, de los traductores e intérpretes colegiados.

## 4.2 Diseño específico de investigación

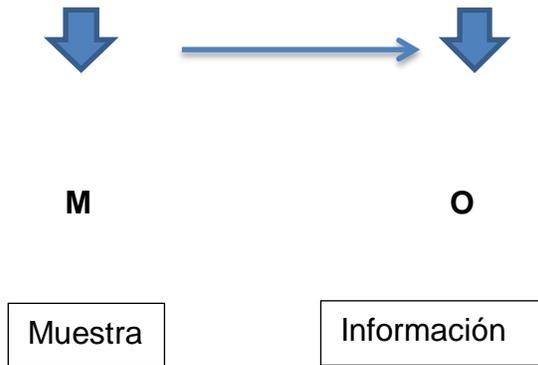
La presente investigación se considera un diseño no experimental transversal descriptivo simple.

**No experimental:** porque las variables y las muestras de esta investigación no ha sido manipuladas, sino más bien, estas han sido recogidas mediante la observación de situaciones en un tiempo real.

**Transversal:** porque los datos se recogieron en un tiempo específico.

**Descriptivo simple:** se buscó y se recogió información de una sola variable, en este caso, conocer los niveles de Síndrome de Burnout en los traductores e intérpretes.

El diseño de la investigación descriptiva simple se representa de la siguiente forma:



Donde:

**M:** Traductores e intérpretes colegiados.

**O:** Síndrome de Burnout.

### **4.3 Corpus (genérico o específico) o población, muestra o participantes**

#### **Población y muestra:**

La población base de estudio está integrada por 806 profesionales registrados en el Colegio de Traductores del Perú (CTP).

Para el presente estudio se ha tomado el criterio de muestreo por conveniencia, debido a que es imposible ubicarse y contactarse con dichos profesionales colegiados. De esta manera, es que se ha determinado entrevistar a 50 profesionales que realizan las mismas actividades dentro del campo profesional como traductor e interprete.

### **4.4 Instrumentos de recolección de datos**

En esta ocasión, a casi de la mitad de los encuestados se les realizó el cuestionario de manera presencial y a los restantes se les ubicó por medio de las redes sociales (publicaciones, por medio de otros colegas, etc.).

De todo los cuestionarios que existen para medir el Síndrome de Burnout, el cuestionario de Maslach y Jackson (el Maslach Burnout Inventory, conocido también como el MBI) fue el más adecuado para esta tesis porque, así como sirve para aplicar a los médicos, también puede ser utilizado para tomar a otros profesionales (dígase abogados, traductores e intérpretes, etc.).

<b>DIMENSION</b>	<b>ITEM</b>	<b>PUNTUACION MAXIMA</b>
CANSANCIO EMOCIONAL	1, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	54
DESPERSONALIZACION	5, 10, 11, 15, 22	30
REALIZACION PERSONAL	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	48

El cuestionario que se utilizará en esta ocasión será el Maslach Burnout Inventory (MBI) creado por Maslach y Jackson en 1981. Es uno de los instrumentos más utilizados hoy en día para medir el Síndrome de Burnout.

El cuestionario fue traducido por Nicolás Seisedos Cubero y hoy en día es el instrumento de medición de Maslach y Jackson más usado internacionalmente y lo presentan como un modelo tridimensional, explicado en el punto anterior.

El cuestionario consta de 22 ítems, divididos en tres subescalas, recogiendo así información acerca de los sentimientos, emociones, pensamiento y conductas de la persona evaluada. (Citado por Martínez Pérez, Anabella, 2010. El Síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión).

Las tres subescalas son: agotamiento emocional que consta de 9 ítems, despersonalización conformada por 5 ítems y por ultimo realización personal compuesta por 8 ítems.

En cuanto a los resultados, se califican mediante un sistema de porcentaje para cada escala, el agotamiento emocional con una puntuación máxima de 54, despersonalización con una puntuación máxima de 30 y realización personal cuya puntuación máxima es de 48. Las puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome.

El resultado de la prueba se obtiene de la siguiente manera:

- La subescala de agotamiento emocional (AE): conformada por 9 ítems.
- La subescala de despersonalización (D): conformada por 5 ítems.
- La subescala de realización personal (RP): conformada por 8 ítems.

El encuestado tiene para elegir 7 opciones para responder a cada pregunta:

0 = Nunca

1 = Pocas veces al año o menos

2 = Una vez al mes o menos

3 = Unas pocas veces al mes o menos

4 = Una vez a la semana

5 = Pocas veces a la semana

6 = Todos los días

Para obtener el resultado se usará la clasificación tripartita de USA (otros profesionales), debido a que no se pudo encontrar una adaptación para el Perú.

## **4.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

### Investigaciones cuantitativas:

Para obtener los resultados de las encuestas y al ser una muestra pequeña se utilizó el programa de Microsoft Excel 2010.

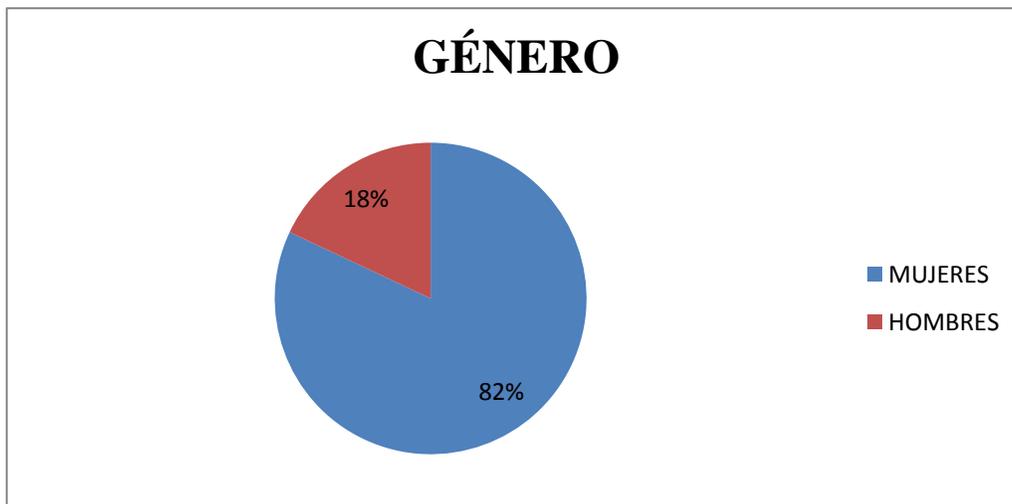
## Capítulo V: Resultados

### 5.1 Resultados:

Tabla 9 Género

GENERO	PERSONAS	PORCENTAJE
MUJERES	41	82%
HOMBRES	9	18%
TOTAL	50	100%

Grafica 9 Género

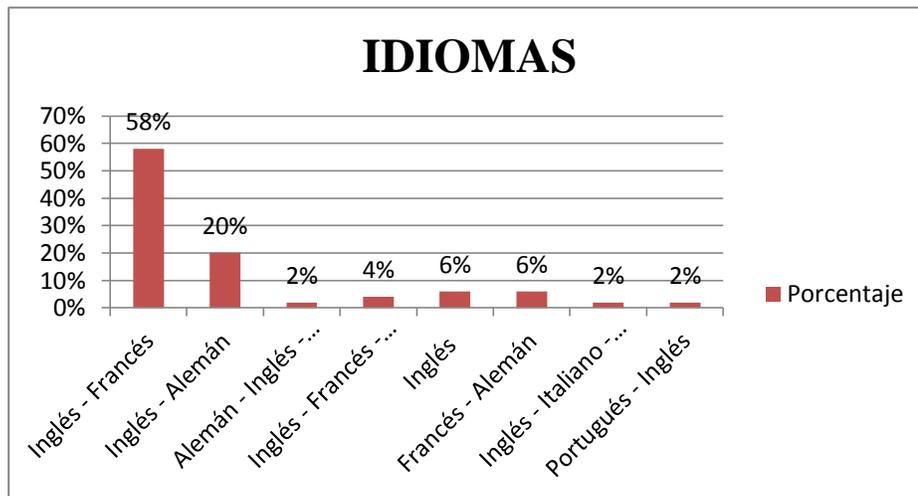


**Interpretación:** De los 50 traductores e intérpretes encuestados, el 82% son mujeres, mientras que el 18% son hombres. De acuerdo a esta información, se puede decir que hay un mayor número de mujeres que eligen estudiar la carrera de traducción e interpretación que los hombres.

Tabla 10 Idiomas

Idiomas	Cantidad	Porcentaje
Inglés – Francés	29	58%
Inglés – Alemán	10	20%
Alemán - Inglés – Italiano	1	2%
Inglés - Francés – Portugués	2	4%
Inglés	3	6%
Francés – Alemán	3	6%
Inglés - Italiano - Francés – Portugués	1	2%
Portugués – Inglés	1	2%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Grafica 10 Idiomas

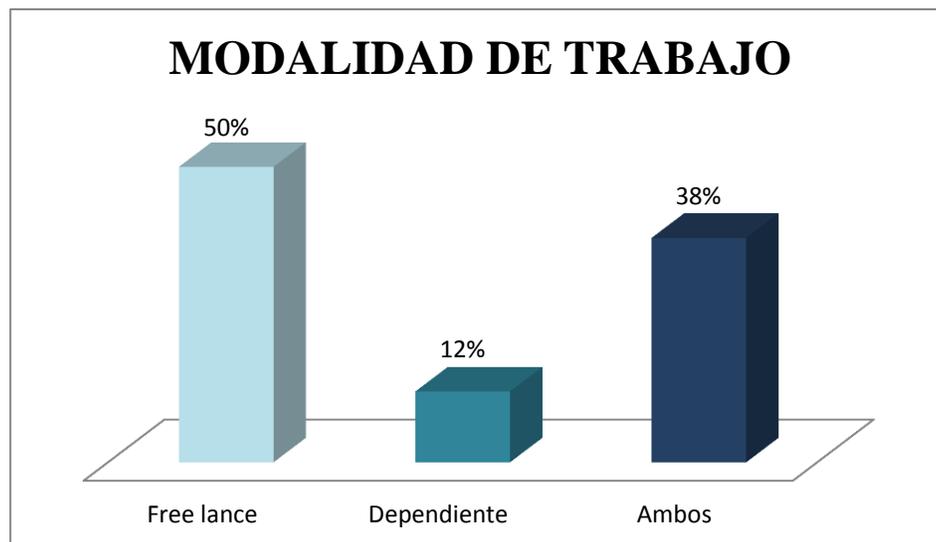


**Interpretación:** De los 50 traductores e intérpretes encuestados, el 58% eligió los idiomas inglés – francés, seguido por el 20% ingles – alemán, el 2% alemán – ingles – italiano, el 4% inglés – francés – portugués, el 6% sólo el idioma inglés, el otro 6% francés – alemán, finalmente, el 2% inglés – italiano – francés – portugués, y el otro 2% portugués – inglés. Según basado a esta encuesta, se puede decir que los idiomas con mayor demanda son el inglés y el francés.

Tabla 11 Modalidad de trabajo

TIPO DE TRABAJO	CANTIDAD	PORCENTAJE
FREE LANCE	25	50%
DEPENDIENTE	6	12%
AMBOS	19	38%
TOTAL	50	100%

Grafica 11 Modalidad de trabajo



**Interpretación:** De los 50 traductores e intérpretes encuestados, el 50% trabaja de manera free lance, el 12% sólo trabaja de manera dependiente y el 38% trabaja ambas modalidades. Según la encuesta, se puede apreciar que los traductores e intérpretes prefieren trabajar de manera independiente, ya que ellos mismos pueden manejar sus horarios y también manejar mayor ingreso económico.

Tabla 12 Años de experiencia

EXPERIENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
0 - 5 años	14	28%
5 - 10 años	20	40%
10 - 15 años	5	10%
15 - 20 años	3	6%
20 - 25 años	3	6%
25 - a mas	5	10%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Grafica 12 Años de experiencia

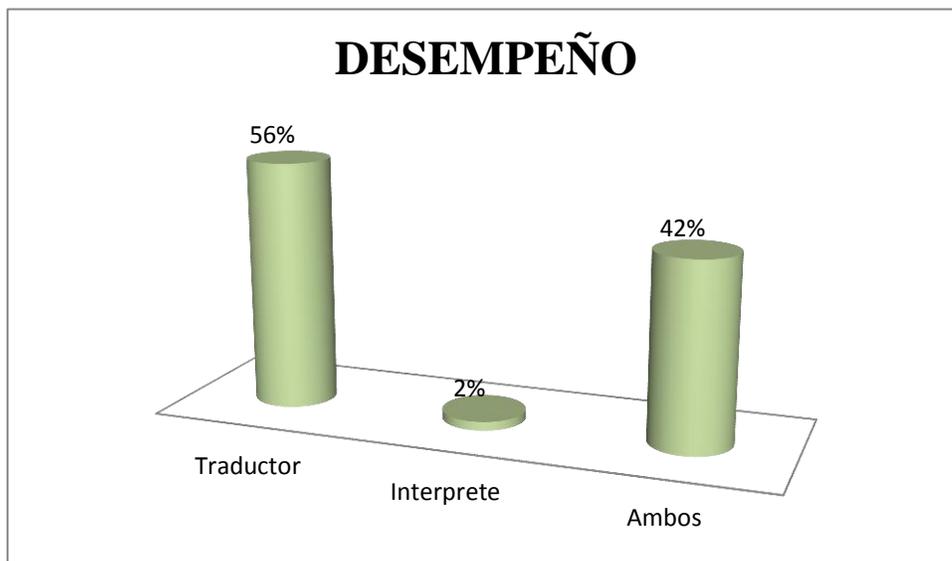


**Interpretación:** De los 50 traductores e intérpretes encuestados, el 28% tiene de 0 a 5 años de experiencia, el 40% de 5 a 10 años, el 10% de 10 a 15 años, el 6% de 15 a 20 años, el otro 6% de 20 a 25 y por último el 10% de 25 a más años de experiencia.

Tabla 13 Desempeño

TRABAJO ACTUAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
TRADUCTOR	28	56%
INTERPRETE	1	2%
AMBOS	21	42%
TOTAL	50	100%

Grafica 13 Desempeño

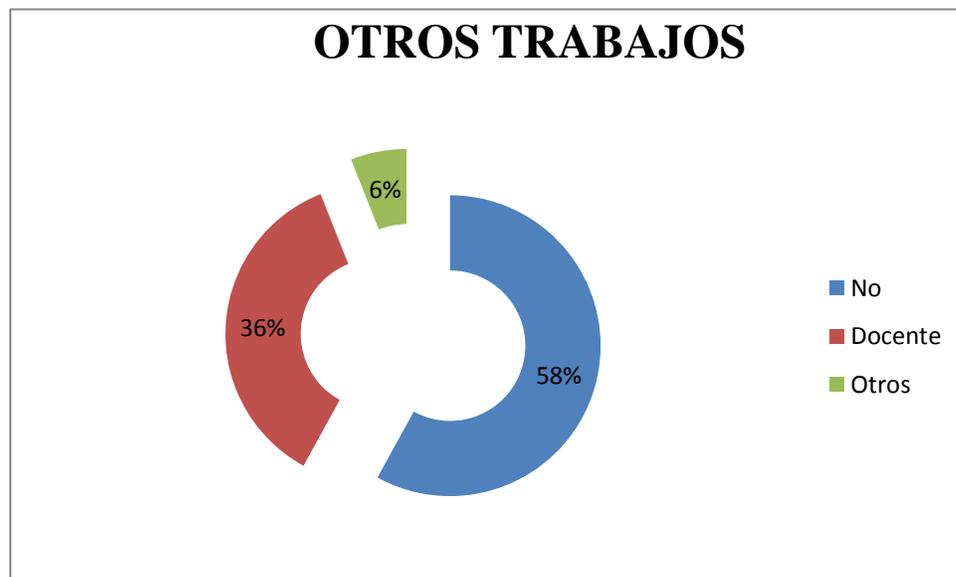


**Interpretación:** De los 50 traductores e intérpretes encuestados, el 56% se desempeña como traductor, el 2% sólo como intérprete y el 42% se desempeña como traductor e intérprete. Se observa finalmente que, los profesionales prefieren desempeñar una sola labor, en este caso, la de traductor, muchos de ellos prefieren estar frente a una computadora traduciendo a estar en un salón interpretando frente a personas, ya sea, porque sufren de pánico escénico o nerviosismo.

Tabla 14 Otros trabajos

OTROS TRABAJOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
NO	29	58%
DOCENTE	18	36%
OTROS	3	6%
TOTAL	50	100%

Grafica 14 Otros trabajos



**Interpretación:** De los 50 traductores e intérpretes encuestados, el 58% se desempeña como traductor e intérprete, el 36% además de trabajar como traductor e intérprete, también se dedica a la docencia y el 6% realiza otros trabajos. Concluimos que, así como los encuestados se dedican sólo a la carrera, hay otros que tienen otra profesión (abogados, turismo y hotelería, jefe de alguna área).

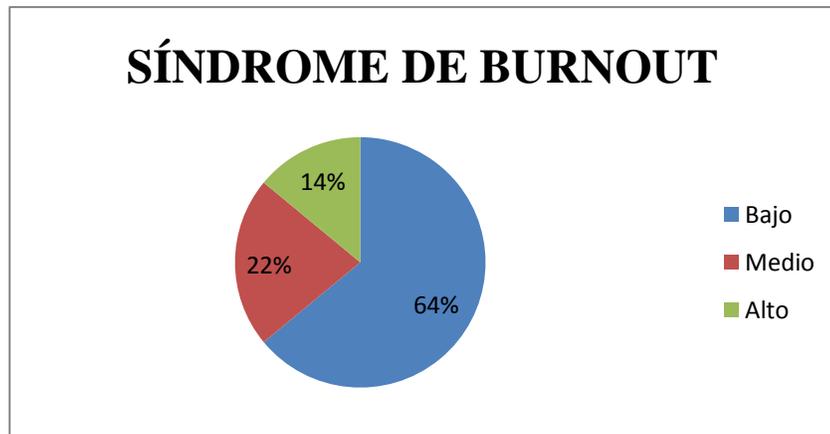
Tabla 15 Niveles de Síndrome de Burnout

NIVELES	CANTIDAD	PORCENTAJE
BAJO	32	64%
MEDIO	11	22%
ALTO	7	14%
TOTAL	50	100%

**Nota:**

- **Nivel bajo:** sufren de estrés, pero las personas saben cómo controlarlo.
- **Nivel medio:** cuando las personas no pueden controlar el estrés y presentan ciertos síntomas.
- **Nivel alto:** cuando entran a un cuadro de estrés en la que no lo puede controlar y necesita ayuda profesional.

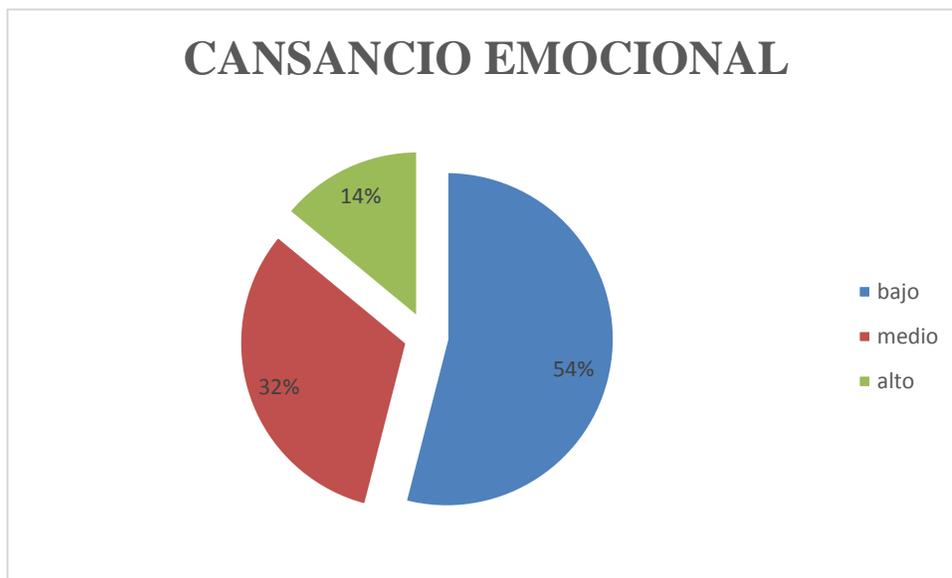
Grafica 15 Niveles de Síndrome de Burnout



**Interpretación:** De los 50 traductores e intérpretes encuestados, el 64% tiene un nivel bajo del Síndrome, el 22% un nivel medio, mientras que el 14% padece de un nivel alto. En la gráfica se puede observar que si bien los participantes no tienen un nivel alto del síndrome; es decir, no presentan un cuadro de estrés crónico, igual pueden padecer de este Síndrome si no llega a pedir ayuda, ya sea con profesionales o personas que se encuentren a su alrededor.

Tabla 16 Niveles de cansancio emocional

NIVELES	CANTIDAD	PORCENTAJE
BAJO	27	54%
MEDIO	16	32%
ALTO	7	14%
TOTAL	50	100%



Grafica 16 Niveles de Cansancio Emocional

**Interpretación:** De los 50 traductores e intérpretes encuestados, el 54% tiene un nivel bajo del cansancio emocional, el 32% un nivel medio, y el 14% padece de un nivel alto. Las personas encuestadas en ocasiones sienten que están agotadas en su trabajo y que no pueden seguir adelante

Tabla 17 Niveles de despersonalización

NIVELES	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>BAJO</b>	34	68%
<b>MEDIO</b>	13	26%
<b>ALTO</b>	3	6%
<b>TOTAL</b>	50	100%

Grafica 17 Niveles de despersonalización

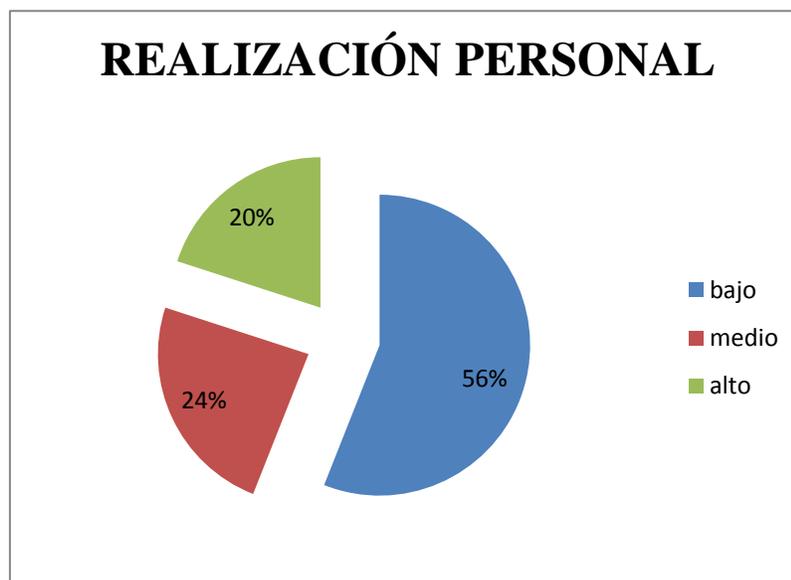


**Interpretación:** De los 50 traductores e intérpretes encuestados, el 68% tiene un nivel bajo del despersonalización, el 26% un nivel medio, y el 6% padece de un nivel alto. Las personas encuestadas presentan actitudes negativas hacia sus colegas por el simple hecho de que ellos (colegas) alcanzan a obtener sus metas, mientras que ellos no y es por ello que simplemente se alejan.

Tabla 18 Niveles de Realización Personal

NIVELES	CANTIDAD	PORCENTAJE
BAJO	28	56%
MEDIO	12	24%
ALTO	10	20%
TOTAL	50	100%

Grafica 18 Niveles de Realización Personal



**Interpretación:** De los 50 traductores e intérpretes encuestados, el 56% tiene un nivel bajo de realización personal, el 24% un nivel medio y por último el 20% padece de un nivel alto. Las personas encuestadas tienen sentimientos negativos hacia sí mismo porque no logran alcanzar sus metas y eso causa a que presenten diversos síntomas como ansiedad, nerviosismo, taquicardia, etc.

## **Capítulo VI: Discusión, Conclusiones y Recomendaciones**

### **6.1 Discusión**

Esta investigación tuvo como finalidad identificar cuáles son los niveles del Síndrome de Burnout que pueden alcanzar los traductores e intérpretes en Lima, Perú. Así mismo, se identificó el grado de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal de los mismos, para ello se realizaron encuestas a los traductores e intérpretes colegiados en el CTP durante el periodo 2017-2018 y el instrumento que se utilizó fue el de Maslach Burnout Inventory (MBI).

El agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Estos tres niveles son con los que Maslach y Jackson (1981) consideran necesarios para poder identificar el grado de Síndrome de Burnout que pueden, en este caso, padecer los profesionales de traducción e interpretación de Lima, Perú.

De acuerdo con los resultados que se consiguieron en esta investigación se pudo concluir que, si bien, los profesionales en traducción e interpretación no tuvieron un nivel tan alto; se observó un porcentaje significativo de profesionales (25%) que tienen un nivel medio, lo que significa que tienden a padecer de este síndrome. Según Bruns (2010), citado por Tarrillo: “El estrés puede afectar nuestra concentración, memoria y habilidad para manejar la complejidad mental extenuante de la conversión del lenguaje”. Es por ello que, mientras el traductor e intérprete no sepa controlar el estrés, le será complicado realizar un buen servicio de interpretación y del mismo modo el traductor no entregará un buen producto a su cliente

Los profesionales al estar comprometidos en sus centros de trabajos y al mostrar cierta responsabilidad, a veces se olvidan que el estar tan pendiente a ello también les afecta la salud, como lo cita Díaz y Gómez en su investigación (p.115):

“El Burnout no es una dificultad de las personas, sino resultado del ambiente social en el cual trabajan y que es la estructura y el funcionamiento del lugar de trabajo el que delimita la forma en la cual las personas interactúan y realizan sus trabajos (Maslash y Jackson (2009))”.

En relación con investigaciones de otros autores se puede decir, en palabras concretas, que el Síndrome de Burnout puede afectar a los profesionales en cualquier momento de su vida y que actualmente hay personas que lo sufren.

Nuestros resultados indican Una menor incidencia del síndrome que la encontrada por Tarrillo, en su tesis “Síndrome del desgaste profesional en los traductores e intérpretes del Perú, Trujillo, 2016” (Tarrillo, 2016) en la que concluye a través de las encuestas que el 54% de los traductores e intérpretes tuvieron un nivel muy alto.

El resultado realizado por Tarrillo estuvo conformada sólo 30 traductores e intérpretes, al parecer estos participantes que llenaron el cuestionario han sido muy vulnerables al estrés. El tener un número mínimo de participantes, como es el caso aquí, limita un poco ver con exactitud la realidad del problema. Sin embargo, al tener un mayor número de encuestados será más fácil que nos dé una mayor claridad en los resultados. Si bien sólo el 16% tiene un nivel alto, existe un 22% con un nivel medio, lo que significa que ese 16% se podría elevar a más de un 20% si no se sabe cómo manejar el estrés.

Por otro lado, Valero-Garcés (2006, p.143) explica que: “estas personas que sirven de enlace entre dos lenguas y culturas deben poseer una alta estabilidad emocional para llevar a cabo con éxito la tarea de intermediario”.

De acuerdo a estos resultados, el Síndrome de Burnout no ataca lo suficiente a los traductores e intérpretes, como se explicó al comienzo de esta investigación, este síndrome afecta mucho más a los profesionales que por su mismo trabajo se relacionan directamente con las personas, hablamos, de psicólogos, doctores, profesores.

No porque los otros profesionales no tengan trabajo directo con pacientes no van a sufrir de estrés. Un ejemplo, según Campos et al. (2016,3), citado por Barranco, B.: “Los intérpretes profesionales que trabajan en los servicios públicos, «desarrollan su actividad cara a cara con sus clientes, [por lo que] pueden experimentar síntomas de desgaste físico, psicológico y emocional, ya que activan intencionalmente su capacidad de empatía»”.

Sería importante que se siga investigando este tema sobre el Síndrome de Burnout para que los profesionales conozcan más acerca de lo riesgoso que puede llegar un nivel de estrés crónico y conocer las consecuencias a las que podría llevar. Los profesionales que puedan estar pasando por este problema deben estar al tanto de los tratamientos que podrían seguir, ya que esto no tiene cura, pero si puede ser controlado porque siempre, de una u otra manera, el estrés estará siempre en nosotros.

## **6.2 Conclusiones**

1. Con respecto a los niveles del Síndrome de Burnout, el 64% tiene un nivel bajo, pero eso no quiere decir que no sientan cierto estrés en la parte laboral y familiar; el 22% un nivel medio y el 14% un nivel alto.
2. En lo que se refiere al Cansancio Emocional, un 54%, es decir, más de la mitad de las personas encuestadas, tiene un nivel bajo; por otro lado un 32% tiene un nivel medio, seguido por un 14% que tiene un nivel alto.

3. En cuanto a la Despersonalización, un 68% tiene un nivel bajo, es decir, no tiene una actitud negativa frente a sus compañeros de trabajo; pero el 26%, que tiene un nivel medio, y el 6% con un nivel alto, sí la tiene.
  
4. Y por último, en lo que se refiere a la Realización Personal, un 56% tiene un nivel bajo, mientras que un 24% (nivel medio) y un 20% (nivel alto) no se siente a gusto con todas las cosas que se ha logrado como persona

### **6.3 Recomendaciones**

- ✓ El intérprete debe investigar sobre este síndrome porque es importante que el profesional pueda saber cuáles podrían ser las consecuencias si se llega a éste nivel de estrés.
  
- ✓ En la facultad de Lenguas Modernas, Carrera de Traducción e Interpretación de la Universidad Ricardo Palma, se debería implementar en la malla curricular talleres sobre el manejo del estrés.
  
- ✓ Los profesionales tendrían que considerar la posibilidad de contar con días de descanso si se da cuenta de que su salud se verá perjudicada por el estrés.

## Capítulo VII: Referencias Bibliográficas

Ahmed Qadour, A. & Hashlem Elewi. M. (2011) “Anxiety and interpretation: a case of Iraqi student of translation”, recuperado de

<https://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&aId=38465>

Anadón Revuelta, O. (2005). La Formación en Estrés para la Prevención del Síndrome de «Burnout» en el Currículo de Formación Inicial de los Maestros, recuperado de

<http://www.redalyc.org/pdf/274/27419111.pdf>

Comín Anadón, E. et. Al. (1999). El estrés y el riesgo para la salud, recuperado de

<https://www.uma.es/publicadores/prevencion/wwwuma/estres.pdf>

Arias Gallegos, W. & Jiménez Barrios, N. (2012). Estrés crónico: estudios del síndrome de burnout en Arequipa. Grupo de Investigación Pssyché de la UCSP (Universidad Católica San Pablo).

Atalaya, M. (2001). El estrés y su influencia en el trabajo, recuperado de

<http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/6754/5992>

Barranco, B. (2017). “La gestión del estrés emocional en interpretación. Aplicación a la formación del intérprete en los servicios públicos”. Trabajo fin de grado. Universidad de Valladolid.

<https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/27686/TFG-O%201024.pdf;jsessionid=0B71D685F216A4DBFA5094A7084765A9?sequence=1>

Bensabat, S. (1984). “Stress”. Ediciones Mensajero.

Bucci N. & Luna M. (2012) “Contrastación entre los modelos de estudio del estrés como soporte para la evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo”, recuperado de

[file:///C:/Users/maria/Downloads/Dialnet-ContrastacionEntreLosModelosDeEstudioDeEstresComo-3908567%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/maria/Downloads/Dialnet-ContrastacionEntreLosModelosDeEstudioDeEstresComo-3908567%20(1).pdf)

Cordero, M. (2013) “Prevención del Síndrome de Burnout en Intérpretes en los servicios públicos”. Máster Universitario en Comunicación Intercultural, Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos, Universidad de Alcalá – España, recuperado de

<https://dspace.uah.es/dspace/bitstream/handle/10017/23651/00.anexo1-portadaTFM.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Delisle, J. (2003). “La historia de la traducción: su importancia para la traductología y su enseñanza mediante un programa didáctico multimedia y multilingüe”, recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2550/255026028010.pdf>

De Rivera, L. (2010). Los síndromes de estrés. España: Editorial SÍNTESIS, S.A.”.

Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales UGT Andalucía. (2009) “Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo”, recuperado de [http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones\\_new/files\\_riesgospsicosocialesand/publication.pdf](http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones_new/files_riesgospsicosocialesand/publication.pdf)

Díaz Bambula, F. & Gómez, I. (2016) “La investigación sobre el Síndrome de Burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010”, recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21345152008>

Dr. Comín Anadón, E., Dr. De la Fuente Albarrán, I., Dr. Gracia Galve, A. (1999). “El estrés y el riesgo para la salud”, recuperado de <http://www.uma.es/publicadores/prevencion/wwwuma/estres.pdf>

El- Sahili Gonzáles, Luis Felipe (2015). Burnout: consecuencias y soluciones. Editorial Manual Moderno.

Éxito Empresarial- CEGESTI No 160. Forbes Álvarez, R. (2011). “El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa”, recuperado de

[https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion\\_160\\_160811\\_es.pdf](https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf)

Fernández Arata, M. (2010) “Estrés laboral en los peruanos: hallazgos recientes”. Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú. Recuperado de

<file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Fernandez.2010.pdf>

Finlay, Ian F. (1973). “Language Service in Industry”. Australia.

Gradolí, C. (2016) “Propuesta de formación psicológica especializada para intérpretes: Una aproximación preliminar”. Trabajo final de grado en Traducción e Interpretación, Universitat Jaume I, España, recuperado de

[http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/162039/TFG\\_2015\\_gradoliC.pdf?sequence=1](http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/162039/TFG_2015_gradoliC.pdf?sequence=1)

Hirigoyen, M. (2014) “Todo lo que hay que saber sobre el acoso moral en el trabajo”.

Barcelona: Editorial Paídos Iberica.

Hurtado Albir, A. (2001) Traducción y traductología: introducción a la traductología.

Iliescu, C. (2001) “Introducción a la interpretación: la modalidad consecutiva.

Instituto de Integración (2014). Encuesta realizada en mayo/junio del 2014 por la Compañía Peruana de Estudios de Mercados y Opinión Pública (CPI), recuperado de <https://es.scribd.com/document/254195467/Estres-en-los-peruanos>

Mac Donald, A. (2014) “ Estrés Laboral”.

Marquez, J. (2013) Impacto psicológico. El estrés, causas, consecuencias y soluciones. Interprete de conferencias frente a interprete en los servicios públicos. Máster Universitario en Comunicación Intercultural, Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos, Universidad de Alcalá – España, recuperado de [https://ebuah.uah.es/dspace/bitstream/handle/10017/23826/Estr%C3%A9s\\_JuanFranciscoM%C3%A1rquez%20Copy.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://ebuah.uah.es/dspace/bitstream/handle/10017/23826/Estr%C3%A9s_JuanFranciscoM%C3%A1rquez%20Copy.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Martínez Pérez, A. (2010). “El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión”. Vivat Academia. nº 112. Septiembre. 2010, recuperado de <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/PDFs/Anbelacop.pdf>

Merriam-Webster (2008), Springfield, Massachusetts, Estados Unidos, recuperado de <https://www.merriam-webster.com/dictionary/burnout>

Nieto Gil, J. (2010). Como evitar o superar el estrés docente. España: Editorial CCS.

Morales A. (2015), “El Impacto psicológico en el intérprete”, Máster Universitario en Comunicación Intercultural, Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos, Universidad de Alcalá – España, recuperado de [https://ebuah.uah.es/dspace/bitstream/handle/10017/23778/TFM\\_%20AnaMorales\\_EI%20impacto%20psicol%C3%B3gico%20en%20el%20int%C3%A9rprete.pdf%20%28p%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://ebuah.uah.es/dspace/bitstream/handle/10017/23778/TFM_%20AnaMorales_EI%20impacto%20psicol%C3%B3gico%20en%20el%20int%C3%A9rprete.pdf%20%28p%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Olivares-Faúndez, V., \*\* Mena-Miranda, L., Jélvez-Wilke, C., Macía-Sepúlveda, F. (2013) Universidad de Santiago de Chile, Chile. “Validez factorial del Maslach Burnout Inventory Human Services (MBIHSS) en profesionales chilenos\*\*”, recuperado de <file:///C:/Users/maria/Downloads/2919-34187-1-PB.pdf>

Petrescu, C. (2014) “Teaching interpreting”. Politehnica” University of Timisoara, P-ța Victoriei 2a, Timișoara, 300006, Romania, recuperado de [https://ac.els-cdn.com/S1877042814007629/1-s2.0-S1877042814007629-main.pdf?\\_tid=8d2cd2e6-a404-11e7-904b-00000aab0f6c&acdnat=1506572691\\_2a43085f9a56a3fef5eca264d1920968](https://ac.els-cdn.com/S1877042814007629/1-s2.0-S1877042814007629-main.pdf?_tid=8d2cd2e6-a404-11e7-904b-00000aab0f6c&acdnat=1506572691_2a43085f9a56a3fef5eca264d1920968)

Quiceno J. \* y Vinaccia alpi, S. \*\* (2007). Universidad de San Buenaventura, Medellín, Colombia. Burnout: Síndrome de Quemarse en el Trabajo (SQT), recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=79810212>

Quintanilla, I. (2013). Psicología social del trabajo. España: Ediciones pirámide.

Real Academia Española (2018).

Ruiz A. (2010) “La enseñanza de la interpretación social en el contexto biosanitario”: la preparación psicológica del intérprete médico”, recuperado de [http://www.trans.uma.es/pdf/Trans\\_14/t14\\_143-160\\_ARuiz.pdf](http://www.trans.uma.es/pdf/Trans_14/t14_143-160_ARuiz.pdf)

Said, S. “Stress And The Interpreter”, recuperado de [www.wata.cc/forums/uploaded/1835\\_1170187829.doc](http://www.wata.cc/forums/uploaded/1835_1170187829.doc)

Sánchez Carlessi, H. & Reyes Meza (2015) “Metodología y diseños en la investigación científica”. Lima: Business Support Aneth.

Tarrillo, Liz (2016) “Síndrome del desgaste profesional en los traductores e intérpretes del Perú, Trujillo, 2016”. Tesis para el título profesional de traducción e interpretación. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo – Perú, recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/288/tarrillo\\_gl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/288/tarrillo_gl.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

The American Psychological Association, recuperado de <http://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos.aspx>

Valero-Garcés, C. (2006) “El impacto psicológico y emocional en los traductores e intérpretes de los servicios públicos. Un factor a tener en cuenta”, recuperado de

<http://www.raco.cat/index.php/quadernstraduccio/article/viewFile/51668/55313>

Valero-Garcés, C. (2008) “Formas de Mediación Intercultural Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos”. Editorial: Comares.

# **ANEXO**

## INFORMACIÓN DEL TRADUCTOR E INTÉRPRETE

### I) DATOS

Sexo: M: \_\_\_\_\_ F: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Ocupación: \_\_\_\_\_

### II) FORMACIÓN PROFESIONAL Y EXPERIENCIA

Grado académico
Egresado
Licenciado
Colegiado
Maestría
Segunda especialidad
Doctorado

Universidad donde estudió la carrera de traducción e interpretación:

URP: \_\_\_\_\_ UNIFE: \_\_\_\_\_ UCV: \_\_\_\_\_ OTRO (INDIQUE): \_\_\_\_\_

Código colegiado: \_\_\_\_\_

Idiomas elegidos: \_\_\_\_\_

¿Actualmente está ejerciendo la carrera de traductor e interprete? \_\_\_\_\_

Experiencia como traductor/interprete: \_\_\_\_\_

Tipo de trabajo:

Free-lance: \_\_\_\_\_ Dependiente: \_\_\_\_\_ Ambos: \_\_\_\_\_

¿Idioma/idiomas en la que trabaja más? \_\_\_\_\_

Trabaja como:

Traductor - Intérprete \_\_\_\_\_

Sólo traductor \_\_\_\_\_

Sólo intérprete \_\_\_\_\_

**En el caso trabaje como traductor e intérprete ¿Cuál es la función que desempeña con mayor frecuencia:**

**Traductor:**                      **Intérprete:**

**En el caso de traducción ¿Cuál es su especialidad?**

---

**En el caso que también realice interpretaciones ¿qué modalidad de interpretación es la más solicitada?**

**Consecutiva:**                      **simultanea:**

**Enlace:**                              **otro:**

**¿Qué interpreta con frecuencia? (Marcar opciones)**

**Técnico:**                      **Científico:**                      **Económico:**  
**Jurídico:**                      **Médico:**                      **Otro:** \_\_\_\_\_

**¿Con qué frecuencia los clientes le otorgan información que facilite su trabajo de intérprete y/o traductor?**

**Siempre:**                      **Casi siempre:**                      **Casi nunca:**                      **Nunca:**

**¿Con qué frecuencia se le solicita como interprete y/o traductor?**

**Siempre:**                      **Casi siempre:**                      **Casi nunca:**                      **Nunca:**

**¿Cumple alguna otra función aparte de trabajar usted como traductor o como intérprete? (Docencia, abogado, etc).**

---

## CUESTIONARIO SINDROME DE BURNOUT (MASLACH BURNOUT INVENTORY)

CONTESTE A LA FRASES INDICANDO LA FRECUENCIA CON QUE USTED HA EXPERIMENTADO ESE SENTIMIENTO:

0	1	2	3	4	5	6
Nunca.	Pocas veces al año.	Una vez al mes.	Unas pocas veces al mes.	Una vez a la semana.	algunas veces a la semana.	Todos los días.

1	Me siento <b>emocionalmente</b> agotado/a por mi trabajo.	
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	
3	Me siento fatigado/a cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	
4	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.	
5	Creo que trato a algunos/as pacientes como si fuesen objetos.	
6	Trabajar todo el día con las personas es un esfuerzo.	
7	Trato muy eficazmente los problemas de las personas.	
8	Me siento quemado por mi trabajo.	
9	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás.	
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.	
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	
12	Me siento muy activo.	
13	Me siento frustrado/a por el trabajo.	
14	Creo que estoy trabajando demasiado.	
15	No me preocupa realmente lo que le ocurra a algunas personas a las que doy servicio.	
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.	
17	Fácilmente puedo crear una atmosfera relajada con las personas a las que doy servicio.	
18	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas.	
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.	
20	Me siento acabado.	
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.	
22	Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.	

Tomado y adaptado de: Maslach, C. & Jackson E. (1981) Inventario "Burnout" de Maslach. Síndrome del "Quemado" por estrés laboral Asistencial. Manual

