



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE EDUCACIÓN E IDIOMAS

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE EDUCACIÓN E IDIOMAS

**“SÍNDROME DEL DESGASTE PROFESIONAL EN LOS
TRADUCTORES E INTÉRPRETES DEL PERU, TRUJILLO 2016”**

TESIS PARA OTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Traducción e Interpretación

AUTORA:

Liz Karolina Ysabel, Tarrillo García

ASESORAS:

Mg. Maritza Tejada

Lic. Siorella Gonzales Sánchez

LÍNEA DE INVESTIGACION:

Gestión de la calidad y servicio

TRUJILLO – PERÚ

2016

PAGINA DEL JURADO

**MARITZA TEJADA ABANTO
PRESIDENTA**

**EDUARDO SAGÁSTEGUI TORIBIO
SECRETARIO**

**SIORELLA GONZALES
VOCAL**

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban. A mi abuela Maximina Vílchez Vera, mi ángel, por ser una gran mujer, que tuvo un rol muy importante en mi crianza. Por ser la mujer que me enseñó sobre la palabra de Dios, y a enfrentar cualquier adversidad. No está físicamente para celebrar este triunfo, pero sé que donde se encuentra se siente orgullosa de mí.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por acompañarme todos los días y otorgarme la vida.

A mis padres, por ser mi gran ejemplo y detrás de este proyecto está su apoyo, cariño y confianza.

A mis hermanos, porque ser mis compañeros de aventuras.

A todas aquellas personas que contribuyeron con la investigación Sally Achante y Flor Montero.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo, Tarrillo Garcia, Liz Karolina Ysabel con DNI N° 47345787, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Educación e Idiomas, Escuela de Idiomas: Traducción e Interpretación, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es verás y auténtica.

Así mismo declaro también bajo juramento que todos que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, julio de 2016.

Tarrillo Garcia Liz Karolina Ysabel

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumpliendo del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “Síndrome del Desgaste Profesional en los traductores e intérpretes del Perú”, con la finalidad de determinar las propiedades psicométricas de dicho instrumento en estudiantes de primero al quinto año del nivel secundario para obtener el Título Profesional de licenciatura en traducción e interpretación; la cual someto a vuestro criterio ético y profesional la evaluación de la presente investigación. Esperando cumplir con los requerimientos de aprobación, agradeciendo por anticipado las sugerencias y apreciaciones que se brinden en esta investigación.

Tarrillo García Liz Karolina Ysabel

INDICE

<i>PAGINA DEL JURADO</i>	<i>ii</i>
<i>DEDICATORIA</i>	<i>iii</i>
<i>AGRADECIMIENTO</i>	<i>iv</i>
<i>DECLARACION DE AUTENTICIDAD</i>	<i>v</i>
<i>PRESENTACIÓN</i>	<i>vi</i>
<i>INDICE</i>	<i>vii</i>
<i>RESUMEN</i>	<i>ix</i>
<i>ABSTRACT</i>	<i>x</i>
<i>I. INTRODUCCION</i>	<i>11</i>
1.1. Formulación del problema.....	24
1.2. Justificación del estudio.....	24
Justificación teórica	24
Justificación práctica	25
Justificación metodológica.....	25
1.3. Objetivos	26
1.3.1. Objetivo general.....	26
1.3.2. Objetivos específicos.....	26
<i>II. MÉTODO</i>	<i>27</i>
2.1. Diseño de investigación.....	27
2.2. Variables, operacionalización	27
Variable: Síndrome del Desgaste Profesional o <i>Burnout</i>	27
Operacionalización de variables.....	28
2.3. Población y muestra.....	28
Población.....	28
Muestra.....	29
2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	29
La encuesta	29
Instrumento:.....	29
2.5. Validez y Confiabilidad.....	30
2.6. Métodos de análisis de datos	30

2.7. Aspectos éticos	31
2.7.1. Credibilidad:.....	31
2.7.2. Audibilidad:	31
2.7.3. Confirmabilidad:	31
<i>III. RESULTADOS.....</i>	<i>32</i>
<i>IV. DISCUSION.....</i>	<i>36</i>
<i>V. CONCLUSIONES.....</i>	<i>38</i>
<i>VI. RECOMENDACIONES.....</i>	<i>39</i>
<i>VII. REFERENCIAS.....</i>	<i>40</i>
<i>ANEXO 1.....</i>	<i>42</i>

RESUMEN

La presente tesis estuvo referida al “Síndrome del Desgaste profesional en los traductores e Intérpretes del Perú”, ya que ellos también prestan sus servicios en los distintos contextos (jurídico, educativo, medico, económico, etc.). La muestra estuvo compuesta por 30 profesionales registrados en el colegio de traductores del Perú. Para identificar el desarrollo del Burnout, se aplicó el teste de Maslach y Jackson (MBI) el cual analiza las consecuencias de este síndrome en sus tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Se encontró que los profesionales encuestados que el 57% padecen de un nivel alto de síndrome de Burnout, siguiéndole el 43% aquellos que padecen un nivel medio. La dimensión más afectada con este síndrome es la del cansancio emocional donde el 63% de profesionales presentan un nivel alto de agotamiento; con respecto a la dimensión de la despersonalización el 43% presenta un nivel medio, y, finalmente en la dimensión de realización personal el 43% de los profesionales tienen un nivel medio de realización personal, lo que significa que no se sienten contentos con el trabajo que han realizado.

Palabras clave: *Síndrome del Burnout, traducción e interpretación, Colegio de Traductores.*

ABSTRACT

This thesis was referred to the “Burnout Syndrome in Translators and Interpreters from Peru” as they also provide services in different contexts (legal, educational, medical, economic, etc.). The sample size was composed by 30 professionals registered at “Colegio de Traductores del Perú”.

The Maslach y Jackson test (MBI) was applied in order to identify the development of Burnout, which analyzes the level of this syndrome, as well as its three dimensions: emotional exhaustion, depersonalization and personal accomplishment.

It was found that 57% of professionals surveyed suffer from a high level of burnout syndrome, followed by 43% of those with a medium level. Emotional exhaustion was the most affected dimension with this syndrome, showing that 63% of professionals have a high level of exhaustion; regarding the dimension of depersonalization the 43% has an average level, and finally in the dimension of personal accomplishment the 43% of professionals have an average level of personal fulfillment, which means they do not feel happy with the work they have done.

Key words: *Burnout syndrome, translation and interpreting.*

I. INTRODUCCION

La interpretación, es el proceso cuyo objetivo es pasar un discurso, o en algunos casos un texto escrito, de manera oral partiendo de una determinada lengua hacia una de llegada diferente. Este proceso es muy complejo en el cual implica el uso de numerosas variables como, por ejemplo: la memoria a corto y largo plazo, la excesiva concentración y la agilidad mental para escuchar e incluso repetir el mismo mensaje en otra lengua, la respiración diafragmática; y el dominio de las lenguas con las que se trabaje. Sin embargo, el traductor no necesita reproducir el texto de forma inmediata y puede consultar diversas fuentes (diccionarios, glosarios, etc.) o documentarse antes de traducir, lo cual contribuye a que el traducto pueda ser más fiel al texto original. Se trata de procesos diferentes que implican también el uso de técnicas y recursos distintos.

Durante el proceso interpretativo se exige una intensa actividad intelectual que lleva a que se trabaje por turnos en parejas o bien se limiten los tiempos de aproximadamente 20 minutos, aunque por desconocimiento de la profesión o por otras causas no siempre se respetan estos principios, teniendo como consecuencias situaciones que no solo afectan el acto comunicativo, sino también la profesión y al propio intérprete (física y mentalmente).

Según Seleskovitch (1989) durante el proceso de traducción o acto interpretativo; los traductores e intérpretes están expuestos a ciertas condiciones de estrés o en algunos casos pueden verse influenciados por ciertas condiciones o factores ambientales en los que deben desarrollar su trabajo tal como suceden en otras profesiones y según algunos estudios han demostrado.

Según estudios realizado entre los elementos que podrían llevar a los profesionales en traducción e interpretación a este estado son: en el caso de la interpretación el constante flujo de información, la desmedida concentración que se requiere, el **desgaste profesional**, la escasa preparación para enfrentarse a ciertas situaciones, el escaso tiempo para realizar el acto interpretativo, o quizás para informarse acerca del tema que se va a hablar así como de los participantes de la ponencia y asistentes, el escaso conocimiento lingüístico y sociocultural de las lenguas con las que va a trabajar; en el caso de la traducción son las

condiciones ambientales desfavorables, el poco tiempo para realizar una traducción, el desgaste profesional. Todo este conjunto de elementos podría afectar el traslado del mensaje de una lengua de partida hacia una lengua de llegada, y, por tal, la labor del profesional.

La situación actual de mejora de las habilidades profesionales y prestigio de la Traducción e Interpretación varía dependiendo al país, sin embargo, la situación en el Perú no es la más adecuada. Debido a que las entidades no administran adecuadamente los recursos a su disposición e incluso no proporcionan respuestas adecuadas a las necesidades de estos profesionales. Por lo que conlleva a que esta labor se realice en la mayoría de casos por voluntarios, parientes o conocidos; quienes son individuos no capacitados que, obviamente, brindan una interpretación de bajo nivel que presumen un impedimento a los beneficiarios y disminuyen el derecho a estos mismos de acceder a un servicio adecuado. Valero-Garcés (2008) expresa algunas condiciones que se deben de tener en cuenta al realizar este trabajo:

1. Una Inadecuada formación y falta de conocimiento acerca de la ética profesional, así como la terminología especializada de los traductores e intérpretes;
2. En algunos casos, los procedimientos que utilizan algunas entidades de servicios públicos no son los más apropiados, para la inclusión de los traductores e intérpretes;
3. La no presencia de pautas precisas sobre el trabajo de estos profesionales;
4. La elaboración de traducciones de bajo nivel o interpretaciones imperfectas que pueden despojar a las personas de sus derechos.

El trabajo del traductor e intérprete debe de realizarse con suma responsabilidad y manejo de información necesaria para así poder tener un buen resultado, así mismo si al profesional se le asigna una excesiva carga laboral y no cuenta con los recursos apropiados para llevar a cabo su trabajo sentirá el llamado "*estrés interpersonal*" que según sus efectos pueden no hacerse notar o

manifestarse de manera brusca. “Éste puede proceder de dos fuentes: los receptores del esfuerzo laboral, es decir, los clientes o las personas atendidas por el trabajador; y, los propios compañeros o la estructura organizativa en la que se encuadra su labor.” (González de Rivera y Revuelta, 2007). Pero siempre después de estar expuestos a estos factores externos de estrés a los que el intérprete aparentemente se adapta por cierto tiempo, puede desarrollarse el síndrome de Desgaste Profesional o Burnout.

Freudenberger, psiquiatra, utiliza el término “Burnout” por primera vez en 1974, describiendo así su experiencia personal y la de algunos de sus compañeros: «La RAE define el verbo *Burnout* como “desgastarse, quedar exhausto por excesiva exigencia de energía, esfuerzo o recursos”. Y eso es exactamente lo que ocurre cuando un miembro del equipo se quema y se vuelve inoperante para toda intención y propósito... Los signos físicos son fáciles de ver. Para empezar, hay un sentimiento de agotamiento y fatiga, incapacidad para superar un resfriado, dolores de cabeza frecuentes y molestias gastrointestinales, dificultad para dormir y ahogos... Algunos signos adicionales son la facilidad para enfadarse y la irritación y frustración frecuentes. En cuanto a su manera de pensar, la persona se convierte en un libro cerrado, se vuelve excesivamente rígida, testaruda e inflexible... ».

Casi en la misma época Christina Maslach inició una investigación en distintos trabajadores, entre los cuales detecta niveles altos de estrés. Fue así que a partir de estos, elabora un instrumento de medida, para poder describir el *Burnout* como un fenómeno característico de aquellos profesionales deben de estar en contacto con otras personas (ya sea que necesiten atención o asistencia).

A continuación, se presentan algunos casos manifestados por la revista “National Association of Judiciary Interpreters and Translators (NAJIT)” en el 2004 donde se pueden apreciar la tensión laboral de la cual padecen algunos intérpretes.

1. “Yo también tengo una gran cantidad de casos que cuando me voy a casa, me siento muy triste por ellos. Pero no puedo hablar de eso con nadie, porque

muchas veces es personal y confidencial. Así que terminé con malestar estomacal... Ya saben las voces necesitan ser escuchadas. Y es maravilloso ayudar a la parte demandada en la sala de un tribunal a ser escuchado por los jueces, el abogado, el fiscal, y así sucesivamente... Pero a veces lo tomo un poco personal. Es decir, que es difícil programarse a uno mismo como una piedra, una cara de piedra en la sala de un tribunal y no preocuparse por esto al ir a casa. No tenemos un grupo de apoyo en el que podemos hablar de esto. Como trabajadores independientes no tenemos eso.

2. "El otro día, estaba interpretando un examen forense y era un joven de Republica Dominicana y esta fue su historia... Resulta que fue sexualmente abusado y físicamente maltratado. Es decir, fue horrible... Me costó mucho – física y emocionalmente, porque soy solo un ser humano. Y él se pone emotivo. Y, por supuesto, la interpretación es una línea muy fina entre la interpretación y la actuación porque nosotros tomamos el espíritu de un cantante. Así que, si él está de pie allí y él está hablando de una experiencia de abuso, tengo que vocalizar eso, de modo que hay algo de transferencia allí y no tengo otra salida y al tribunal no le intereso yo porque ellos no entienden... Ellos no lo entienden. Y después de interpretar eso, fue una buena hora, tuve que caminar, tuve que salir, y realmente no tenía a nadie con quien hablar... Así que llamé a mi ex supervisora y tuve la oportunidad de hablar de esto con ella, y me sentí mejor después.

Esta realidad problemática nos permite percibir que en muchas empresas en la cuales cuentan con un traductor o intérprete, este cuenta con niveles de estrés los cuales no son tomados en cuenta.

Entre los trabajos previos analizados con relación al tema de investigación, el Síndrome de Burnout, no se encontró investigación alguna que haya sido aplicada en los profesionales de Traducción e Interpretación, sin embargo se encontraron temas con cierta relación a la variable.

Las investigaciones encontradas solo fueron a nivel internacional, los cuales son los siguientes:

CORDERO CID, María (2013) “Prevención del Síndrome de Burnout en Intérpretes en los servicios públicos”. En este estudio la autora realiza un trabajo cuyo objetivo fue analizar el proceso de desarrollo del síndrome de burnout en los intérpretes de servicios públicos, ya que según la autora el proceso interpretativo conduce a una serie de consecuencias las cuales pueden desembocar con el tiempo el padecimiento de este síndrome.

La conclusión obtenida fue que los intérpretes que colaboraron con el estudio si tienen presencia de este síndrome así mismo, la autora entrevistó a psicólogos especializados en este tema para encontrar una solución y que los intérpretes consideren de ahora en adelante. Así mismo se elaboraron guías para sobrellevarlo y/o combatirlo.

DERGAM, Adriana (2001) “*Apoyo psicológico dirigido a los empleados humanitarios*”. Este estudio se basa fundamentalmente en descubrir el nivel de importancia que las ONGs desean impartir en sus colaboradores preocupándose por su estado psíquico y emocional. Para obtener estos datos, se realizó una encuesta, la cual fue distribuida a 84 ONGs, de catorce países europeos (de manera virtual o vía telefónica).

La conclusión obtenida en este estudio fue que el 75% de las organizaciones que fueron contactadas son de cierto modo sensibles a lo relacionado con el apoyo psicológico, pero sólo el 10% de éstas mismas utilizan los medios necesarios para dar solución a esta necesidad. Es considerado como pedido esencial formar a las personas encargadas de contratar a quienes serán sus parte de su equipo.

BAISTOW, Karen (2003) “*The Emotional and Psychological Impact of Community Interpreting (El impacto emocional y psicológico de la interpretación en los servicios públicos)*”. La presente investigación consiste en identificar las principales dificultades que surgen en el trabajo y cómo enfrentarlas; así mismo se mencionan ciertos síntomas que podría padecer el intérprete.

Según Baistow (2003) los resultados obtenidos indicaron que los clientes experimentaron un alto porcentaje de situaciones difíciles tales como, divorcio, agresión, guerra, maltrato doméstico, tortura o acosamiento; de los cuales, el 28% de los encuestados presenciaron sucesos traumáticos como guerra, persecución, prisión, agresión y más del 50% de las reuniones donde realizaron su rol de traductor e intérprete fueron acerca de actos violentos.

LOUTAN L., FARINELLI T., y PAMPALLONA S. (1999) *“Medical interpreters have feelings too (Los intérpretes médicos también tienen emociones)”*. El origen de este proyecto surge de la necesidad de investigar cuanto influye la interacción que surge entre el mediador y el paciente. Los temas más resaltantes durante los encuentros fueron el fallecimiento y la tristeza del paciente. Después de realizar esta investigación, se recolectaron ciertas recomendaciones que los mismos traductores e intérpretes sugieren ante este problema.

Los doctores deben tomar conciencia de la presión y dificultades que supone realizar una interpretación en estas situaciones, también conceder un tiempo a los intérpretes para que puedan comunicar lo que están sintiendo en ese momento, así como para enfrentar sus reacciones.

RUIZ MEZCUA, Aurora (2010) *“La enseñanza de la interpretación social en el contexto biosanitario: la preparación psicológica del intérprete médico”*. Lo que motivo a la autora realizar esta investigación fue expresar la labor tan compleja que cumplen los traductores en el ámbito sanitario, no tan solo por las difíciles situaciones que debe enfrentar sino también por la terminología especializada y tan exacta que debe de conocer. El principal objetivo de esta investigación fue el identificar aquellas dificultades de carácter psicológico y comunicativo que pueden presentar aquellos profesionales primerizos.

Mediante este estudio la autora pudo comprobar que los intérpretes en el campo médico, son profesionales que, tienen mayor posibilidad a enfrentarse a circunstancias que en ciertos casos van más allá de su capacidad de “enfrentamiento habitual”. Presentando así, una propuesta didáctica, centrada principalmente en la mejora del nivel psicológico y comunicativo del intérprete en los contextos sanitarios.

SANTANA FALCON, Raquel (2013) *“El mediador cultural en los servicios públicos: una nueva profesión”*. El presente estudio llevó a la autora a la conclusión de que es necesario que el propio intérprete tome conciencia de manera positiva acerca del trabajo que está desarrollando e incluso la sociedad otorgue una buena reputación al intérprete en su rol de intermediario. El intérprete no solo debe tener una buena competencia bilingüe, sino también una perspectiva de las dos culturas diferentes. Ellos participan entre culturas, en lo que incluyen las ideologías, los regimenes morales y políticos, con la finalidad de vencer las adversidades a las que se enfrenta durante el camino que lleva el traslado de significado.

RANA Sonali, SHAH Purvi, and CHAUDHURI Kajori (2009-2010). *“Vicarious Trauma and its Impact on Court Interpreters”*. En este artículo publicado por *The National Association of Judiciary Interpreters and Translators (NAJIT)*, revista del ámbito judicial, mencionan algunos casos en los cuales los intérpretes presentan ciertos problemas y/o síntomas que se mencionan en el artículo después de haber realizado una interpretación, denominándolo como *“Vicarious Trauma”*; dando a conocer además ciertas medidas o herramientas de ayuda que los intérpretes deben tener en cuenta para poder lidiar con este problema.

En las teorías relacionadas al tema, psicología, se encontraron las siguientes:

Teorías del Síndrome de Burnout

1. Perspectiva clínica

Freudenberger (1980) expresa que aquellas personas cuya dedicación es de manera excesiva a su trabajo, es decir para ellos es como un sustituto con respecto a su vida social y creen que es indispensable, están más expuestos a presentar este síndrome. El motivo que surgiría es que los profesionales evalúan su autoestima basándose en la importancia de su existencia o la distinción de su labor.

“A pesar de que hay personas que aún apoyan este modelo actualmente, se ha encontrado más evidencia que da soporte a teorías de carácter psicosocial e interaccionista, explicada a continuación.” (Burisch, 2002)

2. Perspectiva psicosocial

Se supone que el síndrome es un “proceso”, cuyo desarrollo es “realizado mediante la mezcla de características en el ambiente laboral y de disposición individual, con manifestaciones diferenciadas en varias etapas.” (Grau, 1998).

Actualmente cuatro teorías son consideradas dentro de esta perspectiva que explican este síndrome:

2.1. Teoría psicodinámica y existencialista

Pines (2002), expresa que los profesionales tienen la necesidad de pensar que su vida es importante, así también como sus actividades, y por consecuencia ellos también lo serían.

Cuando en el trabajo no se consigue satisfacer ciertas necesidades con respecto a la realización personal, evitando el cumplimiento de objetivos y desenvolvimiento de la máxima potencial el profesional es muy propenso a presentar el Burnout. Así pues, desde este punto, el elegir un buen empleo es la principal variable ya que contribuye con el sentido existencial a la vida del profesional. Es entonces el momento en que la teoría psicodinámica es integrada y explica los mecanismos instintivos del elegir una carrera.

“El síndrome tendería a aparecer cuando las personas sienten que ha fallado en el trabajo y tenderían a repetir el trauma de la niñez y a su vez el trabajo deja de ser curativo” (Pines, 2002).

El burnout, en otras palabras, muestra síntomas de desesperación asimilada, soledad, reducción de entusiasmo, irritación y baja autoestima.

2.2. Teoría sociocognitiva

Esta teoría explica el desarrollo del Burnout mediante variables en relación con el “Yo” como la autoeficiencia, autoconfianza, autoconcepto, etc. Esencialmente, suponen que primeramente, los conocimientos de los profesionales influyen en lo que descubren y hacen, al mismo tiempo, estas cogniciones se ven alteradas por el efecto de sus actos y acumulación de la retroalimentación.

En segundo lugar, el nivel de seguridad que el profesional posea con respecto a sus capacidades va a determinar el esfuerzo que este ponga para lograr sus objetivos y la habilidad o dificultad para lograrlos; también va a determinar algunas reacciones de las emociones como depresión o estrés relacionadas con la labor. Como consecuencia de estos hechos, los profesionales tenderían a desarrollar el síndrome. (Gil-Monte, 1999)

2.3. Teoría del intercambio social

“El Burnout tiene su etiología en las percepciones de falta de equidad o falta de ganancia y en la búsqueda de la conservación de recursos ante las demandas” (Schaufeli et al. 1999).

Buunk y Schaufeli plantean que el Burnout tiene una etiología doble: la primera son los métodos de intercambio social los cuales acontecen en el apoyo a personas y la otra, en los métodos de incorporación y asimilación social con los colegas del trabajo. Con respecto al proceso de intercambio social, se aprecian tres causas relevantes de estrés: la inseguridad, la percepción de equidad, y el

escaso control. En relación a los métodos de incorporación social y asimilación con los colegas, en el progreso del síndrome hace aportación el escaso soporte social en el centro laboral por temor a ser criticado o calificado de ineficaz.

2.4. Teoría organizacional

Leiter y Maslach (2001) el Burnout es “una relación no productiva con el trabajo. No es una perturbación clínica, es más bien una alteración entre uno de los tres puntos de una serie continua: energía, participación y eficacia.”

Por un lado está la responsabilidad en el trabajo, sobre sentirse con energía e inmiscuido con su tarea y beneficiarios. Esta relación es fructífera ya que actúa en el individuo y organización a la cual pertenezca. Por otro lado, en el lado opuesto de esta escala se encuentra el Burnout, que es cuando el profesional se siente inútil, cansado y alejado del trabajo así como de las personas. Esta dependencia es no es productiva con las actividades laborales ni con la persona.

Herbert Freudenberger (1973, citado por Zaldúa, 2000) propuso vocablo por vez primera como la “agrupación de indicios médico-biológico y psicosocial, no específicos que se desenvuelven en la actividad laboral como consecuencia de un exceso de energía demandada”.

Por otro lado, Maslach y Jackson en 1981 define a este proceso tridimensional como una réplica inapropiada al estrés emocional agudo, cuyas características son el cansancio físico y/o psicológico, una conducta incómoda y deshumanizada con respecto a otras personas y el sentir incompatibilidad hacia las actividades realizadas en el trabajo; definición que tuvo mayor aceptación.

A pesar del efecto que puede tener este síndrome en los traductores e intérpretes, es imprescindible hacer mención a las secuelas que este síndrome puede ocasionar en la calidad de un trabajo de traducción o interpretación. Según Burns (2010) “El estrés puede afectar nuestra concentración, memoria y habilidad para manejar la complejidad mental extenuante de la conversión del lenguaje”. Es así que, de este modo, el trabajo que llevemos acabo los traductores e intérpretes de ningún modo alcanzará la calidad que debe tener.

Según Maslach y Jackson (1982), desde el primer momento en que se formuló el Burnout, su aparición fue asociada con las condiciones laborales, en especial a los factores organizacionales. Del mismo modo el modelo que Cherniss en 1980 propuso acerca del Burnout ponía mayor énfasis en el contexto organizacional como el origen de este síndrome, siendo este una afirmación cada vez más fuerte, el síndrome de Burnout sería definido como un signo de estrés o tensión laboral.

El estudiar los factores organizacionales relacionados al origen del Burnout tuvo un enfoque doble (Maslach y Jackson, 1984) “Por una parte han estado los estudios centrados en la naturaleza de la relación entre el profesional y los clientes, y por otra la relación del profesional con el entorno organizacional como un sistema laboral y personal.”

Cristina Maslach, después de haber realizado una investigación con el personal de servicios sanitarios y asistencia social, entre los cuales detectó niveles altos de estrés; es a partir de este echo que elabora un instrumento de medición para éste síndrome, el cual hasta la actualidad es muy utilizado, describiéndolo como un fenómeno solo de profesionales han permanecido un contacto directo y permanente con aquellas personas que necesitan cuidado, por la naturaleza de su trabajo. Desde entonces, la importancia del síndrome de Burnout ha sido reconocida de gran manera en diversos contextos laborales y profesionales.

Los aspectos que ella considera en su instrumento son tres:

a. Agotamiento Emocional

Maslach C. y Jackson S, proponen esta definición para el agotamiento emocional:

“El factor de agotamiento emocional se refiere a la sensación de que el trabajo ha consumido y agotado los recursos emocionales (estado de ánimo, entusiasmo, satisfacción), cognoscitivos (atención, pensamiento) y físicos (postura, resistencia contra la fatiga) de una persona, acabando, literalmente, con su energía” (Maslach C y Jackson SE 1997, p. 11.)

Esta dimensión hace referencia a los sentimientos de una persona que se encuentra exhausta emocional y físicamente por su propio trabajo, ya que ésta ha disminuido o perdido el recurso emocional, por lo que siente que profesionalmente no tiene nada más para dar; es decir, siente que está haciendo un sobreesfuerzo.

b. Despersonalización

Según Maslach (1981) también llamada “deshumanización” esta dimensión hace mención a actitudes o respuestas cínicas, sentimientos negativos por parte del trabajador a los beneficiarios de su trabajo, perdiendo la motivación hacia sí mismo e incrementando la irritabilidad, hostilidad y otras actitudes negativas o comportamientos violentos.

c. Realización personal

Según Maslach (1981) esta dimensión es el deterioro progresivo de la capacidad laboral de la persona, manifestando sentimientos negativos hacia sí mismo y el trabajo, estancamiento profesional, y por causa de alta autocrítica una baja autoestima al no cumplir con ciertos objetivos planteados por sí mismo.

Fases del Síndrome de Burnout

El Síndrome de Burnout no es un desgaste que aparece de pronto, es un desgaste progresivo, el cual se manifiesta como contestación a una presión o estrés alto laboral.

A. Modelo de Edelwich y Brodsky (1980)

Según Edelwich y Brodsky (1980) hay cuatro fases por las cuales el proceso de desilusión nos va conduciendo al Burnout. La primera es cuando el trabajador tiene un alto nivel de pasión y expectativas acerca del rol que va a desempeñar en su trabajo. La segunda es la pérdida del entusiasmo vivido en la primera fase, porque reconoce cierta dificultad al cumplir sus expectativas u objetivos. La tercera es la frustración por los objetivos trancos. Finalmente, la cuarta fase es la muestra de las actitudes negativas como el distanciamiento o la apatía.

B. Modelo de Cherniss (1980)

Cherniss comparte la idea de los anteriores autores considerándolo “un proceso progresivo y variable con el tiempo” (Edelwich y Brodsky, 1980); e indican tres fases. La primera es el equilibrio negativo entre la demanda laboral y los recursos en el trabajo; la segunda fase es el Balance negativo entre demandas y recursos. Segunda: en esta fase se refiere a las reacciones físicas como dolor de cabeza, espalda, muscular, etc. producidos por la falta de control a ciertas dificultades. (Tensiones psicofisiológicas; finalmente, la tercera: manifiesta cambios conductuales en el trabajador en forma de afrontamiento defensivo-evitativo.

C. Modelo de Gil Monte y Peiró (1999)

Según Gil Monte y Pieró (1999) el síndrome de *Burnout* es “la réplica al estrés o tensión laboral”. Estos dos autores concuerdan con que esta transformación surge mediante ciertos factores, los cuales son la mínima

realización personal en el centro de trabajo y el agotamiento emocional, es que partiendo de estos dos factores surge la despersonalización.

Los modelos presentados anteriormente, además de ser los más aceptados, existen otros autores que aportaron con sus ideas para llegar a la conclusión de que es un proceso continuo que sufre la persona que trabaja. El objetivo es dar a conocer que en una primera etapa, es posible prever el progreso de este síndrome, evitando las consecuencias tanto personales como profesionales.

Distintos estudios afirman que este síndrome afecta a aquellas personas cuya profesión consiste en estar constantemente relacionados con personas y/o desempeñan roles que necesiten un alto nivel de r y participación. Normalmente, se menciona a las personas que trabajan en hospitales, asistentes sociales, oficiales de policía, docentes, etc.; e incluso en la Tabla de tipificación tripartida del manual no se mencionan más ocupaciones, dejando así la ubicación para las demás en la opción "Otros Profesionales" de la escala americana. Por tal motivo se plantea el tema de que los traductores e intérpretes son también vulnerables a este síndrome; mediante las encuestas realizadas.

1.1. Formulación del problema

¿Qué nivel del síndrome de desgaste profesional pueden padecer los traductores e intérpretes del Perú, 2016?

1.2. Justificación del estudio

Justificación teórica

La investigación propuesta buscó, mediante la aplicación de las teorías y los conceptos básicos de la traducción e interpretación y la psicología, en primera instancia, identificar los síntomas y situaciones que le permitió al investigador establecer cuál es nivel del síndrome de

Burnout presentado en los traductores e intérpretes, en cualquier de sus tres dimensiones, debido a la demanda laboral. Luego identificar el nivel de Burnout que cuentan los profesionales de traducción e interpretación; así como descubrir cuál es la dimensión más afectada de las tres que abarca este síndrome

Justificación práctica

Según los objetivos propuestos, se realizó una investigación que manifestó el nivel del “Síndrome del desgaste profesional en los traductores e intérpretes en el Perú”. Ya que con los resultados obtenidos se puso comprobar que estos profesionales sí padecen de este síndrome en su gran mayoría de un alto nivel, el cual con el paso del tiempo puede afectar con el trabajo y con la vida personal del mismo profesional.

Mediante estos datos el colegio de traductores podrá tomar medidas preventivas así como los mismos profesionales acerca de este síndrome, como sobrellevar y en los casos futuros como evitarlos para que aquellas personas que requieran de sus servicios no sean afectadas por algún factor.

Justificación metodológica

Para lograr los objetivos de estudio planteados, se acudió al empleo de técnicas de investigación; en este caso se empleó un cuestionario, cuyo instrumento es la encuesta, en este caso se utilizó el MBI, formato que consta de 22 preguntas. Cada pregunta perteneció a uno de los tres indicadores estudiados dentro del síndrome de *Burnout*, según Maslach, que fueron respondidas considerando una escala numérica de calificación del 0 al 6, la cual el traductor o intérprete debe elegir de acuerdo a los sentimientos, cambios o alteraciones que haya experimentado en trabajo.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Analizar el nivel del síndrome del desgaste profesional en los traductores e intérpretes del Perú, Trujillo 2016.

1.3.2. Objetivos específicos.

- Identificar el grado de agotamiento por el que atraviesan los traductores e intérpretes del Perú,
- Identificar el grado de despersonalización por el que atraviesan los traductores e intérpretes.
- Identificar el grado de realización personal en el trabajo por los traductores e intérpretes.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

No experimental: Transversal descriptivo simple

No experimental: Si bien el objeto de investigación fueron seres humanos, no se llevó a cabo ningún dominio directo en ellos, ya que se limitó solo a la observación del síndrome y el estudio de los datos que el instrumento proporciona,

Transversal porque la información fue recolectada de forma directa en un único tiempo, sobre los sentimientos que podían tener los traductores e intérpretes registrados en el Colegio de Traductores del Perú. A fin de determinar cómo se sienten luego de realizar su trabajo de traducción o interpretación.

Descriptivo simple, porque a través de la investigación se empleó una única variable la cual que fue determinar si los traductores e intérpretes del Perú padecen el Síndrome del Burnout.



Dónde:

M: Traductores e Intérpretes registrados en el Colegio de Traductores del Perú.

O: Síndrome de Burnout.

2.2. Variables, operacionalizacion

Variable: Síndrome del Desgaste Profesional o *Burnout*

Operacionalización de variables

Variable	Definición	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Desgaste profesional o Burnout	“Una respuesta impropia a una presión emocional agudo, cuyos características principales son un agotamiento físico y/o psicológico, una actitud sónica y despersonalizada en el trato hacia las personas y un sentimiento de incompatibilidad a las actividades que este realiza.” (Maslach 1981)	Esta variable se midió a través del cuestionario, Maslach Burnout Inventory de Maslach y Jackson (MBI)	Agotamiento emocional Despersonalización Realización personal	Estar agotado de manera emocional debido a las demandas laborales. Actitudes de cinismo y distanciamiento. Sentimientos de autoeficacia y construcción personal en el trabajo.	Intervalo

2.3. Población y muestra

Población

La población estuvo conformada por todos los traductores e intérpretes egresados de las diferentes universidades del Perú, que pertenecen Colegio de Traductores e Intérpretes del Perú, esta población fue seleccionada porque otorga un número de registro a cada uno de sus miembros y certifica las firmas de los colegiados. El total de la población fue de 689 traductores e intérpretes colegiados.

Muestra

La muestra de la presente investigación fue conformada por 30 traductores e intérpretes, siendo la muestra no probabilística a conveniencia del autor debido a que es la cantidad de personas a la cual se pudo acceder.

2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

La encuesta

La técnica empleada en la presente investigación fue una encuesta la cual fue aplicada a un grupo de personas que representaban un conjunto más amplio, mediante el uso de instrucciones estandarizadas de preguntas con el propósito de conseguir cálculos cuantitativos de determinadas características de la población.

Instrumento:

Para analizar los objetivos, el instrumento utilizado fue el Maslach Burnout Inventory (MBI), elaborado por Christina Maslach y Jacobson en 1981, instrumento con mayor uso para la medición del Síndrome de Burnout en distintos profesionales.

La versión del instrumento fue la adaptación al español realizada por N. Seisdedos, Departamento de I+D de TEA Ediciones, S.A.. Este cuestionario está formado por veintidós (22) afirmaciones sobre los sentimientos que las personas encuestadas pudiesen tener hacia el trabajo que desarrollan y las personas con la que se relaciona diariamente; con una escala de frecuencia del 0 al 6 donde las tres dimensiones son medidas (cansancio emocional, realización personal y despersonalización).

Debido a que no hay una adaptación de este mismo para los profesionales en traductores e intérpretes en español, se utilizó la clasificación tripartida de USA – otros profesionales. El instrumento no tuvo modificación alguna.

2.5. Validez y Confiabilidad

El instrumento utilizado ya ha sido validado anteriormente, debido a que fue elaborado por especialistas en el área de psicología.

2.6. Métodos de análisis de datos

Para llevar a cabo esta investigación se aplicó el MBI, un cuestionario, vía online a un grupo de 30 traductores e intérpretes, con el fin de comprobar si mostraban algún indicio del Burnout. Luego, se codificó a cada encuestado con su código de traductor para crear una base de datos en Excel con el propósito de que todos que proporciona el cuestionario los datos sean ordenados y organizados y así sean separados por los diferentes ítems que pertenecen a cada una de las tres dimensiones y corroborar los datos.

Para que la encuesta sea contestada se procedió a elaborar una nueva con las mismas preguntas del original en un plataforma virtual Encuesta Online (<https://www.onlineencuesta.com/s/30f479c>) para así pueda ser contestada por los traductores e intérpretes de una manera más rápida, sin entorpecer sus actividades laborales que pudieran haber tenido en ese momento.

Finalmente, se realizará la discusión de los resultados obtenidos en contraste con la información de los antecedentes, así como con el marco teórico.

2.7. Aspectos éticos

2.7.1. Credibilidad: Consistió en la persistencia y el análisis minucioso de la información para asegurar y probar la veracidad de los datos y la comprensión de los mismos. Se trató de evitar todo tipo de distorsiones y desinformaciones que puedan involucrarse con el trabajo desarrollado, es decir, se tuvo en cuenta la verdadera intención del investigador.

2.7.2. Audibilidad: Se tuvo en cuenta el entendimiento y comprensión de la información, manteniendo la lógica en cada proceso metodológico de investigación, de tal forma que sea claro y entendible por los lectores o incluso otros investigadores.

2.7.3. Confirmabilidad: Estuvo referido a la objetividad de la información y consistió en confirmar los datos recolectados mediante el cuestionario aplicado al estudio del impacto emocional negativo en los intérpretes jurídicos y médicos.

III. RESULTADOS

Tabla 1: Niveles del Síndrome de Burnout.

NIVELES	FRECUENCIA	%
ALTO	17	57%
MEDIO	13	43%
BAJO	0	0%
TOTAL	30	100%

Fuente: Base de datos del estudiante

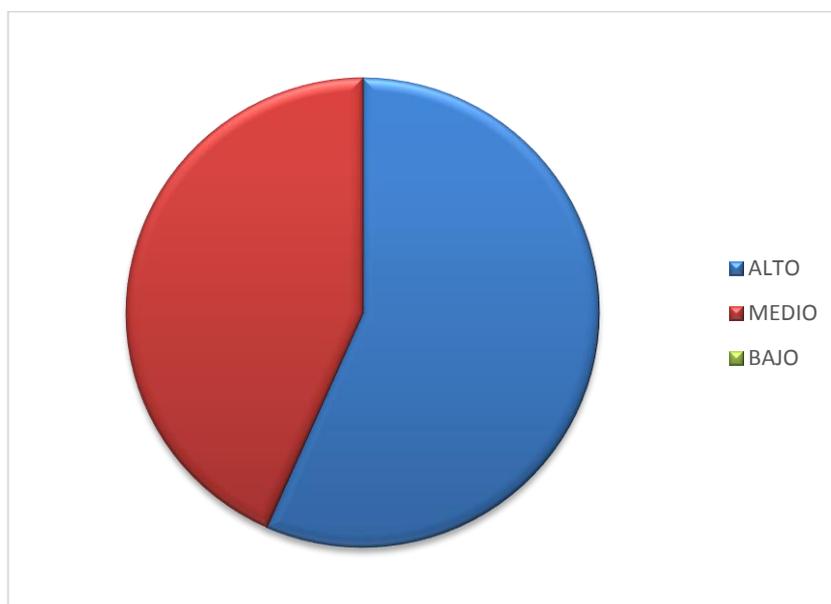


Figura N°1: Niveles del Síndrome de Burnout.

Interpretación: en la tabla 1 se puede observar que el 57% de los traductores e intérpretes encuestados padecen del síndrome de Burnout, mientras que el 43% de los encuestados un nivel medio de este síndrome.

Tabla 2: Niveles de Cansancio Emocional.

NIVELES	FRECUENCIA	%
ALTO	19	63%
MEDIO	8	27%
BAJO	3	10%
TOTAL	30	100%

Fuente: Base de datos del estudiante

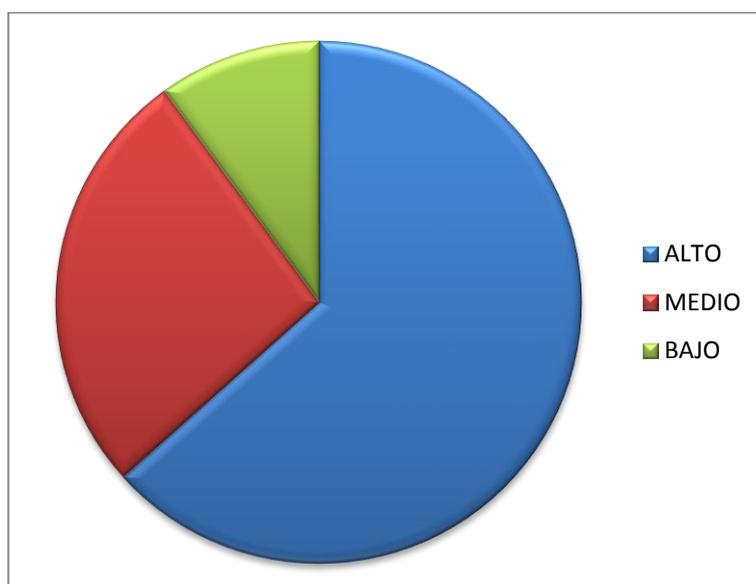


Figura N°2: Niveles del Cansancio Emocional.

Interpretación: en la tabla 2 se puede observar que el 63% de los traductores e intérpretes encuestados presentan un nivel alto de cansancio emocional, es decir se sienten agotados por la demanda laboral, mientras que el 27% de los encuestados un nivel medio, es decir en ciertos momentos sienten el cansancio, dando como restante el 10% que le corresponde a los que presentan un nivel bajo de cansancio emocional.

TABLA 3: *Niveles de Despersonalización*

NIVELES	FRECUENCIA	%
ALTO	10	34%
MEDIO	13	43%
BAJO	7	23%
TOTAL	30	100%

Fuente: Base de datos del estudiante

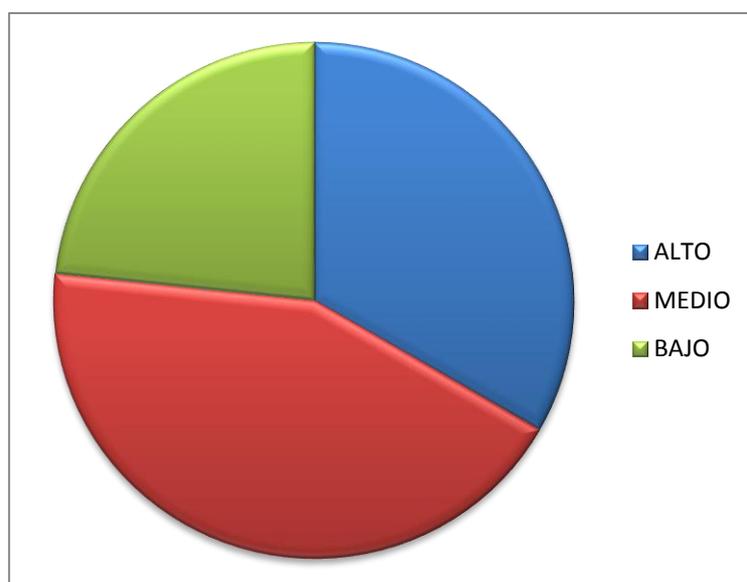


Figura N° 3: *Niveles de la Despersonalización.*

Interpretación: en la tabla 3 se puede observar que el 43% de los traductores e intérpretes encuestados presentan un nivel medio de despersonalización lo que implica que tienden a tener actitudes de frialdad y cinismo, mientras que el 34% presentan un nivel alto, es decir tienen estas actitudes con mayor frecuencia, finalmente el 23% encuestados un nivel bajo de despersonalización, es decir no presentan estas actitudes con frecuencia, como en los casos anteriores.

TABLA 4: *Niveles de Realización Personal*

NIVELES	FRECUENCIA	%
ALTO	7	24%
MEDIO	13	43%
BAJO	10	33%
TOTAL	30	100%

Fuente: Base de datos del estudiante

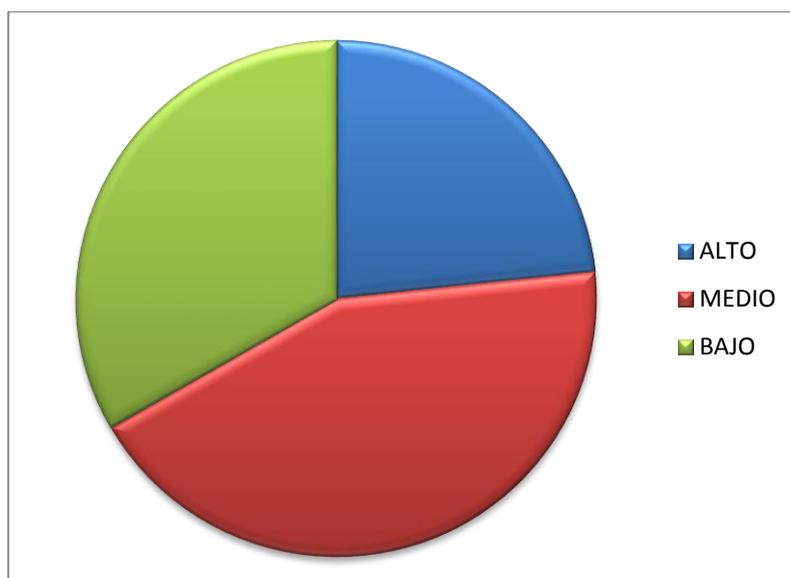


Figura Nº4: *Niveles de la Realización Personal.*

Interpretación: en la tabla 4 se puede observar que tanto un 43% de los traductores e intérpretes encuestados presentan un nivel medio de realización personal, lo que implica que no se sienten satisfechos del todo con el trabajo que están o han realizado, mientras que un 24% presentan un nivel alto, es decir disfrutan sus actividades laborales, finalmente el 33% de los encuestados presentan un nivel bajo de realización, lo que implica que sienten incompatibilidad con su trabajo.

IV. DISCUSION

La presente investigación tuvo como objetivo principal identificar el nivel del síndrome del desgaste profesional en los traductores e intérpretes del Perú, Trujillo 2016. Para el estudio se contó con treinta (30) profesionales colegiados en traducción e interpretación, quienes fueron encuestados. El instrumento utilizado es el Maslach Burnout Inventory (MBI) el cual delimita las dimensiones de estudio, las cuales son: cansancio emocional, despersonalización y realización personal, las cuales mediante un cuadro de clasificación de puntajes se obtienen los resultados con respecto a su dimensión (alta, media o baja).

Con respecto a los resultados, y referente al nivel del Síndrome de Bournout, sostiene que la mas de la mitad de los colegiados encuestados tienen un alto nivel de cansancio emocional, en una proporción no tan minúscula de profesionales tienen un nivel medio, pero, sin embargo, una mínima cantidad presenta un nivel bajo lo que significa que también los profesionales de traducción e interpretación son propensos a padecer este síndrome por lo que como afirma DERGAM, Ariana en su investigación a traductores e intérpretes para ONGs que ellos también requieren de apoyo psicológico ya que estos profesionales por la relación que forman con sus clientes, y más aún cuando en algunos casos las sesiones son más de una.

Además, como bien se reflejan los testimonios publicados que la revista virtual NAJIT los profesionales, se sienten muy identificados en circunstancias con los casos que se les han asignado, ya que como bien se sabe, cualquiera que fuera nuestro encargo de traducción o interpretación, el profesional debe ser lo más discreto posible, esto es no hablar con otra persona acerca del tema.

Con respecto a la primera dimensión se puede apreciar que los profesionales de traducción e interpretación presentan un nivel medio de despersonalización lo que implica que los encuestados sienten hostilidad hacia las personas con las que trabaja. Así pues, como refleja CORDERO, María que, debido a escasez de técnicas de autocontrol existe la presencia

de este “deshumanización” ya que es necesario que el traductor e intérprete debe conocer las derivaciones del contacto con sus clientes.

Ahora pues, con lo referente a la despersonalización se aprecia que la gran mayoría de encuestados están de cierto modo contentos el trabajo que han realizado, lo que implica a que se sienten productivos, pero no del todo y que existe cierta afinidad entre el profesional y el trabajo. Así como afirma SANTANA, Raquel en su estudio que los profesionales de traducción e interpretación deben tomar conciencia sobre el trabajo que están desarrollando y también la sociedad de la reputación a estos mismos. Ya que la labor de un traductor e intérprete no debe ser solo lingüística si no también cultural, para que así pueda afrontar con éxito las adversidades a las que debe enfrentar durante el desarrollo de su trabajo. (Oral o escrito).

Para que exista una elevada realización personal es necesario que los profesionales estén muy bien preparados tanto psicológica como profesionalmente para hacer posible un correcto traslado sin que sean afectados por algún hecho sorprendente; como Valero-Garcés menciona las tres condiciones fundamentales para realizar una óptima labor son la formación adecuada y el conocimiento de terminología adecuada para cada interpretación; además menciona que se debe dar importancia al mensaje que se transmite sin inmiscuirse mucho en este mismo, para así no caer en la frustración y la aparición de síntomas del Burnout.

V. CONCLUSIONES

A partir de los datos procesados, analizados y discutidos en relación al propósito de esta investigación, se llegaron a las siguientes conclusiones:

1. Los profesionales en el campos de la traducción e interpretación del Perú, que participaron en esta investigación, sufren o padecen del síndrome de Burnout ya que como indican los resultados el 57% presenta un nivel alto y el 43% cuenta con un nivel medio; sintiéndose “quemados” como la misma traducción de Burnout indica, es decir, ellos sienten que un alto nivel de estrés.
2. Se comprobó que la dimensión más afectada es la del Cansancio Emocional ya que como podemos apreciar en los resultados el 63% de los profesionales encuestados presentan un alto nivel de cansancio emocional no siendo muy indiferente el 27% de aquellos quienes cuentan con un nivel medio, lo que implica que ellos se sienten fatigados tanto física como psicológicamente por la labor que desempeñan.
3. Con respecto al proceso de “deshumanización” que pueden sufrir estos profesionales se aprecia que un 43% tiene un nivel alto, indicando que estas personas tienen actitudes de frialdad o cínicas hacia sus beneficiarios, es decir ellos les son indiferentes.
4. La realización personal de los profesionales encuestados es de nivel medio con un 43%, lo que indica a que las personas se sienten que han desarrollado una la labor optima, se sienten satisfechos se sus propios logros.

VI. RECOMENDACIONES

Con la finalidad de superar el Síndrome de Burnout, que sufren los profesionales en el campo de Traducción e Interpretación se deben preparar constantemente terapias psicológicas, de manera permanente.

Con respecto al cansancio emocional

- El profesional debe establecerse un horario de descanso y disfrutar de sus actividades de ocio.
- El caso de no poder cumplir con un objetivo, este se debe reevaluar para poder volver a intentarlo.
- Mantener una buena alimentación y ejercitarse.
- Habilidad para lidiar con el estrés o cansancio.

Con respecto a la despersonalización

- El profesional debe procurar mantener relaciones personales saludables. Esto debe implicar el prestar atención a su propio bienestar física, mental y espiritualmente
- Compartir información con las demás personas y cooperar. Crear grupos.
- Mantener el optimismo y buen humor
- Aprender a escuchar a las personas.

Con respecto a la realización personal

- El profesional se debe proponer metas a corto y mediano plazo, las cuales deben ser posibles de lograr.
- Tener una preparación adecuada en la especialidad que se esté trabajando, para así ir adquiriendo más experiencia y seguridad.
- Valorar nuestros logros de manera positiva, por más mínimos que hayan sido.

VII. REFERENCIAS

- ANDREW, C. (2004). *Schachter y Singer y el enfoque cognitivo* (Vol. 6). España: Revista Española de Neuropsicología. Obtenido de file:///C:/Users/cidunt/Downloads/Dialnet-SchachterYSingerYEIEnfoqueCognitivo-2011686.pdf
- BAISTOW, K. (2000). *The Emotional and Psychological Impact of Community Interpreting*. Londres: Babelea.
- COSTA REQUENA, G. y. (2007). *Propiedades psicométricas de la escala revisada del impacto del evento estresante (IES-R) en una muestra española de pacientes con cáncer*. (Vol. 33). Barcelona: Análisis y Modificación de Conducta. Obtenido de http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/5848/Propiedades_psicometricas_de_la_escalarevisada.pdf?sequence=2
- GARCIA-LANDA, M. (1985). La teoría de la traducción y psicología experimental de los procesos de percepción del lenguaje. (19-20).
- González de Rivera y Revuelta, J. (2007). Síndrome de desgaste profesional. «Burnout» o síndrome del quemado. *Editorial Mayo*, 53-60. Recuperado el 30 de Abril de 2016, de http://www.psicoter.es/component/option,com_docman/Itemid,73/gid,223/task,doc_view/
- L. Loutan, T. F. (2006). Medical interpreters have feelings too. *Quaderns*, 13, 151. Obtenido de <https://ddd.uab.cat/pub/quaderns/11385790n13/11385790n13p141.pdf>
- RANA Sonali, S. P. (2009 - 2010). Vicarious Trauma and its Impact on Court Interpreters. . *The National Association of Judiciary Interpreters and Translators (NAJIT)*, XVIII(4). Obtenido de <http://www.najit.org/>
- SANTANA FALCON, R. (2013). El mediador cultural en los servicios públicos: una nueva profesión. *Estudios de traducción*, 3, 33-34. Obtenido de <http://revistas.ucm.es/index.php/ESTR/article/view/41988>

VALERO-GARCÉS, C. (2006). El impacto psicológico y emocional en los intérpretes y traductores de los servicios públicos: Un factor a tener en cuenta. *Quaderns Revista de traducción*, 13, 141-154. Obtenido de <https://ddd.uab.cat/pub/quaderns/11385790n13/11385790n13p141.pdf>

VALERO-GARCÉS, C. y. (2010). Bourdieu y la traducción e interpretación en los servicios públicos: Hacia una teoría social. *Revista de la Universidad de Alcalá MonTI* 2. Obtenido de https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwj1ZvDk8nNAhXMOCYKHY9YB04QFggaMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.raco.cat%2Findex.php%2FMonTI%2Farticle%2FviewFile%2F301202%2F390669&usg=AFQjCNFG4vuvUGIGc3t_IZ-f8zTtOIPG1A&

ANEXO 1

ENCUESTA AL PERSONAL 
MIBBI
 DE SERVICIOS HUMANOS

DATOS PERSONALES

(Marque una 'X' en el recuadro o anote el dato pedido sobre la línea)

Nombre: _____

Apellidos: _____

Sexo: Varón Mujer Edad: años

Estado civil: Soltero Casado

Divorciado Viudo

Otro _____

Si está casado, ¿cuántos años lleva casado con su actual pareja? años

No tengo hijos. Sí tengo hijos.

Si tiene hijos, ¿cuántos viven con usted? hijos

Nivel de estudios alcanzado:

Estudios primarios Bachillerato superior

Algunos cursos universitarios Licenciado

Otros _____

Profesión actual: _____

Situación laboral: Trabajador fijo Contratado

Otra _____

Horario: Turno _____

Tiempo en su trabajo actual: años meses.

Tiempo en esta profesión: años meses.

ESCALA DE FRECUENCIA DE LOS SENTIMIENTOS

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

CONTESTE A LAS FRASES INDICANDO LA FRECUENCIA CON QUE VD. HA EXPERIMENTADO ESE SENTIMIENTO.

1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo
4. Fácilmente comprendo cómo se sienten las **personas**
5. Creo que trato a algunas **personas** como si fuesen objetos impersonales
6. Trabajar todo el día con **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 las vidas 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 en mi trabajo
14. Creo que estoy trabajando demasiado
15. No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas **personas** a las que doy servicio
16. Trabajar directamente con **personas** me produce estrés
17. Fácilmente puedo crear una atmósfera 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

ANEXO 2

DESCRIPCION DEL INSTRUMENTO: MASLACH BURNOUT INVENTORY

La versión del instrumento fue la adaptación al español realizada por N. Seisdedos, Departamento de I+D de TEA Ediciones, S.A.. Este cuestionario está formado por veintidós (22) afirmaciones acerca de los sentimientos de aquellas personas encuestadas tienen hacia su trabajo y los beneficiarios con los que diariamente se relacionan. Los encuestados deben dar un rango a cada una de las afirmaciones.

Los rangos son:

0 = Nunca.

1 = Alguna vez al año o menos.

2 = Una vez al mes o menos.

3 = Algunas veces al mes.

4 = Una vez por semana.

5 = Algunas veces por semana.

6 = Todos los días.

Las afirmaciones son:

01. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.
02. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.
03. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otra día de trabajo
04. Fácilmente comprendo cómo se sienten las **personas**.
05. Creo que trato a algunas **personas** como si fueran objetos impersonales.
06. Trabajar todo el día con la **personas** es un esfuerzo.
07. Trato muy eficazmente los problemas de las **personas**.
08. Me siento "quemado" por mi trabajo.
09. Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas 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 en mi trabajo.
14. Creo que estoy trabajando demasiado.
15. No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas **personas** a las que doy servicio.
16. Trabajar directamente con **personas** me produce estrés.
17. Fácilmente puedo crear una atmósfera 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.

La estructura tridimensional que proponen las autoras acerca del instrumento es:

DIMENSION	ITEM	PUNTUACION MAXIMA
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

ANEXO 3

FICHA TÉCNICA

CARACTERÍSTICAS GENERALES

Nombre de la prueba:

- Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI)

Autoras:

- Christine Maslach y S.E. Jackson, 1986

Adaptación:

- N. Seisdedos, Departamento de I+D de TEA Ediciones, S.A. (Madrid)

Procedencia:

- Consulting Psychologists Press, Inc. Palo Alto, California, USA.

Administración:

- Individual y Colectiva

Duración:

- Tiempo variable: 10 – 15 minutos

Dirigido a:

- Adultos

Objetivo:

- Evaluación de tres escalas del síndrome del estrés laboral o *Burnout*: cansancio emocional, despersonalización y falta de autorrelación personal.

Material:

- Manual (1997)

Tipificación:

- Baremos en puntuaciones centiles y típicas, en cada género y en el total de una muestra de población general, y estadísticos descriptivos de varios subgrupos de la población asistencial.

ESCALA DE FRECUENCIA DE LOS SENTIMIENTOS						
0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días

CONTESTE A LAS FRASES INDICANDO LA FRECUENCIA CON QUE UD. HA EXPERIMENTADO ESE MOMENTO.

<p>DATOS PERSONALES</p> <p>(Marque una "X" en el recuadro o anote el dato)</p> <p>Nombre: _____</p> <p>Apellidos: _____</p> <p>Sexo: <input type="checkbox"/> Varón <input type="checkbox"/> Mujer <input type="checkbox"/> Edad <input type="text"/> años</p> <p>Estado civil: <input type="checkbox"/> Soltero <input type="checkbox"/> Casado <input type="checkbox"/> Divorciado <input type="checkbox"/> Viudo</p> <p>¿Está casado? ¿Cuántos años lleva casado con su actual pareja? <input type="checkbox"/> No tengo hijos <input type="checkbox"/> Si tengo hijos <input type="text"/> años</p> <p>¿Tiene hijos? ¿Cuántos viven con usted? <input type="checkbox"/> hijos <input type="text"/> hijos</p> <p>Nivel de estudios alcanzado: <input type="checkbox"/> Estudios primarios <input type="checkbox"/> Bachillerato superior <input type="checkbox"/> Algunos cursos <input type="checkbox"/> Licenciado</p> <p>Profesión actual: _____</p> <p>Situación laboral: <input type="checkbox"/> Trabajador fijo <input type="checkbox"/> Contratado</p> <p>Otra : _____</p> <p>Torario: Turno: _____</p> <p>Tiempo en su trabajo actual: <input type="text"/> años <input type="text"/> meses</p> <p>Tiempo en esta profesión: <input type="text"/> años <input type="text"/> meses</p>	<p>01. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo. <input type="text"/></p> <p>02. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo. <input type="text"/></p> <p>03. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otra día de trabajo <input type="text"/></p> <p>04. Fácilmente comprendo como se sienten las personas. <input type="text"/></p> <p>05. Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales. <input type="text"/></p> <p>06. Trabajar todo el día con la personas es un esfuerzo. <input type="text"/></p> <p>07. Trato muy eficazmente los problemas de las personas. <input type="text"/></p> <p>08. Me siento "quemado" por mi trabajo. <input type="text"/></p> <p>09. Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás. <input type="text"/></p> <p>10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión. <input type="text"/></p> <p>11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente. <input type="text"/></p> <p>12. Me siento muy activo. <input type="text"/></p> <p>13. Me siento frustrado en mi trabajo. <input type="text"/></p> <p>14. Creo que estoy trabajando demasiado. <input type="text"/></p> <p>15. No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que doy servicio. <input type="text"/></p> <p>16. Trabajar directamente con personas me produce estrés. <input type="text"/></p> <p>17. Fácilmente puedo crear un atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio. <input type="text"/></p> <p>18. Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas. <input type="text"/></p> <p>19. he conseguido muchas cosas útiles en mi profesión. <input type="text"/></p> <p>20. Me siento acabado. <input type="text"/></p> <p>21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma. <input type="text"/></p> <p>22. Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas. <input type="text"/></p>
--	---

ANEXO 5

Plataforma de la Encuesta Virtual

Customer ID 493886
Cerrar sesión (ysabel_tg@hotmail.com)

Encuestas | Mi cuenta | Productos y precios | + Crear nueva encuesta

Todas las encuestas | Diseño

Administración de encuestas

Sus encuestas [+ Crear nueva encuesta](#)

Título	Productos	Estado	Exportar	Evaluación	Enlace De Encuesta
<input type="checkbox"/> SINDROME DE BURNOUT EN LOS TRADUCTORES E INTERPRETES	Personal	terminada		76 participantes	-

Encuestas seleccionadas: copiar, eliminar

Sus cuadros de preguntas [+ Crear cuadro de preguntas](#)

You have not yet created a question box for your website.

Online Encuesta Útil ¡Manténgase al pendiente! Idioma © 2007 - 2016 enuvo GmbH

Condiciones Generales ¿Cómo funciona Online Encuesta? Contacto Dansk

Protección de datos Estudiantes Siganos en Facebook Deutsch

Créditos Siganos en Twitter English

Blog Español

Franciais

Activar Windows
Ir a Configuración de PC para activar Windows