



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE EDUCACIÓN E IDIOMAS

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE TRADUCCIÓN E
INTERPRETACIÓN**

La percepción del estrés laboral en los intérpretes empíricos en Lima, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Traducción e Interpretación

AUTOR:

Bryan Aarom Osoro Izquierdo (ORCID: 0000-0002-5216-4491)

ASESORA:

Mgtr. Betty Maritza Gálvez Nores (ORCID: 0000-0003-0052-7956)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Traducción y Terminología

Lima – Perú

2019

Dedicatoria

Este esfuerzo y dedicación se lo dedico a mi hija Zoe Valentina, quien es mi propósito de vida; a mis padres Gladys Izquierdo y Juan Osoreo que con su esfuerzo y dedicación soy aquella persona de bien; y al amor de mi vida Abigail Coronado, por su apoyo y amor incondicional. Esta investigación es dedicada a todos ustedes.

Agradecimiento

Agradezco en primer lugar a Dios, por iluminar mi largo y a la vez corto camino universitario; así mismo a mis padres quienes fueron mi soporte para poder seguir adelante; agradezco a mi familia Zoe y Abigail por su apoyo y amor entregado a mi persona. ¡Gracias!

Así mismo, agradezco a mis asesores Jesús Cornejo y Maritza Gálvez quienes me encaminaron para así poder realizar un buen trabajo de investigación.

Página del Jurado

	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	---------------------------------------	---

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don(a) BRYAN AAROM OSORES IZQUIERDO cuyo título es "LA PERCEPCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL EN LOS INTÉRPRETES EMPÍRICOS EN LIMA, 2019".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 17 (número) Diecisiete (letras).

Lima, 19 de diciembre de 2019.



PRÉSIDENTE
JESÚS FERNANDO CORNEJO SANCHEZ



SECRETARIO
BETTY MARITZA GÁLVEZ NORES



VOCAL
ROSSANA DELIA MEZARINA CASTAÑEDA

Elaboró	Dirección de investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

Declaratoria de Autenticidad

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Bryan Aarom Osorez Izquierdo, con DNI No. 73044507, estudiante del décimo ciclo 2019 de la Facultad de Educación e Idiomas de la Escuela Académico Profesional de Traducción e Interpretación de la “Universidad César Vallejo”.

Declaro la autenticidad de mi trabajo de investigación denominado “La Percepción del Estrés Laboral en los Intérpretes Empíricos en Lima, 2019”, para lo cual me someto a las normas sobre elaboración de estudios de investigación al respecto.

Así mismo, declaro también bajo juramento 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 documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 19 de diciembre de 2019



Bryan Aarom Osorez Izquierdo

DNI No. 73044507

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	23
2.1. Tipo y diseño de investigación	23
2.2. Muestra por Conveniencia	24
2.3. Técnica e instrumento de recolección de datos	25
2.4. Procedimiento	25
2.5. Método de análisis cualitativo de datos	28
2.6. Aspectos éticos	28
III. RESULTADOS	29
IV. DISCUSIÓN	39
V. CONCLUSIONES	43
VI. RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS	46
ANEXOS	50
MATRIZ DE CONSISTENCIA	50
INSTRUMENTO - GUIÓN DE ENTREVISTA DIRIGIDA A INTÉRPRETES EMPÍRICOS	51
VALIDACIONES	52
ENTREVISTAS	55

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo analizar la percepción del estrés laboral en los intérpretes empíricos en Lima, 2019. Respecto a la metodología utilizada, esta investigación presentó un enfoque cualitativo, con un nivel descriptivo, de tipo básica, mediante un diseño fenomenológico, utilizando como técnica la entrevista, para así poder recabar toda la información posible. En este caso el sujeto de estudio, estuvo compuesto por cinco intérpretes empíricos cuyo instrumento utilizado fue el GUIÓN de entrevista para que de esa forma este sujeto pueda describir profundamente sus experiencias vividas bajo su misma percepción. Después de haber realizado todas las entrevistas se pudo constatar que el intérprete empírico se enfrenta día a día ante situaciones que aumentan los niveles de estrés como son los vacíos terminológicos, entornos físicos no adecuados para la tarea interpretativa, situaciones con carga emocional, etc. Ante ello, se concluye que un intérprete empírico en su comienzo de la labor interpretativa, se enfrentará ante situaciones muy estresantes, la cual se atenuará a medida adquiera experiencia.

Palabras claves: estrés laboral, intérprete empírico, carga emocional.

Abstract

This research aimed to analyze the perception of work-related stress in empirical interpreters in Lima, 2019. For the methodology employed, this study presented a qualitative approach, descriptive level and basic-type research, using a phenomenological design and the interview technique in order to be able to gather as much information as possible. In this case, the subject of study was made up of five empirical interpreters whose instrument was the interview script to include an extensive description of all the experiences lived by the subjects under their own perception. After carrying out all the interviews, it was possible to verify that the interpreter faces day by day situations that increase stress levels, such as terminological gaps, unsuitable working environment for the interpretative task, stressful situations, etc. In view of this, it is concluded that an empirical interpreter, at the beginning of the interpretative work, will face high-stress situations, which will be attenuated as experience is acquired.

Keywords: work-related stress, empirical interpreter, stressful situations.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, el ser humano está propenso ante cualquier situación de sobrecarga ya sea emocional, laboral, familiar, económica, etc. Ante ello, el cuerpo adopta esta sobrecarga como una respuesta del organismo a un momento de tensión, y a esto se le llega a denominar estrés.

Es por ello que se podría decir que el estrés es un conjunto de cambios fisiológicos que ocurren ante situaciones que nos resultan amenazadoras o desafiantes y que provocan un desequilibrio en nuestro cuerpo, ya sea de forma positiva o más conocido como eustrés, que se entiende como un estrés positivo la cual nos permite adaptarnos a los cambios y reaccionar con mayor eficacia y determinación ante determinadas circunstancias; o de forma negativa o más conocida como distrés o estrés negativo, que hace que la persona se vea incapaz de hacer frente a determinada situación. Es así como lo denomina Pacheco (2016).

Hoy en día el estrés es abordado desde diferentes puntos de vista y áreas de la ciencia. Sin embargo, lo que queremos analizar en el presente trabajo de investigación es “La percepción del estrés laboral en los intérpretes empíricos en Lima, 2019” y de esa manera brindar la mayor información posible sobre los principales factores y consecuencias de estrés en la interpretación.

En este contexto, se analizará la percepción del estrés laboral encontrado en los intérpretes empíricos, que son personas licenciadas en otras carreras profesionales, sin embargo, cuentan con una experiencia laboral en la interpretación.

En los últimos años, se ha llegado a realizar estudios en este campo la cual ha ayudado a conocer las principales causas en este tema. Como por ejemplo, tenemos como trabajo de investigación a la autora Tarrillo (2016), cuya investigación fue el análisis del síndrome de Burnout en los traductores e intérpretes del Colegio de Traductores del Perú. Cuyo resultado fue la corroboración que sí existía este sentimiento de tensión en dichos profesionales.

Paralelamente, un estudio en España sobre el mismo tema, realizado específicamente a los intérpretes de conferencias y a los intérpretes que brindan servicio

público, indicaba dicho estudio que los intérpretes sufrían un nivel de estrés antes de interpretar, es decir, los días anteriores a la interpretación o minutos u horas antes. Y esto se daba principalmente por algunos factores como es el desconocimiento terminológico y la posibilidad de no llegar a transmitir un término de una lengua a otra; u otro factor como el cultural, es decir, la dificultad para el trato con una persona de una etnia diferente.

Es por ello que la finalidad de este trabajo es dar a conocer los principales tipos o factores del estrés laboral y las consecuencias de las mismas, desde la perspectiva de la interpretación.

Gaspirc (2016) en su tesis de maestría titulada “Estrés laboral y procesos cognitivos en la interpretación sanitaria: un estudio de causas y consecuencias del estrés en los casos de interpretación sanitaria” planteando como objetivo principal la identificación de los principales factores estresantes que intervienen en la labor interpretativa en el ámbito hospitalario. Asimismo, el método aplicado en este trabajo de investigación fue mediante una entrevista y la encuesta. Obteniendo como resultados que los principales factores de estrés son la sobrecarga de tareas, inestabilidad en el horario laboral y la implicación emocional. Concluyendo que los factores físicos respecto al entorno laboral (características del entorno interpretativo); factores organizacionales (horas excesivas de jornadas laborales, sobrecarga de trabajos y la toma de decisiones); factores psicosociales (el personal médico no sabe trabajar con intérpretes, por ende aumento de niveles de estrés por parte de aquellas personas que son el puente de comunicación) son los principales desencadenantes del estrés laboral en el ámbito hospitalario.

Barranco (2017) en su proyecto de innovación docente titulado “La gestión del estrés emocional en interpretación. Aplicación a la formación del intérprete en los servicios públicos” cuyos objetivos fueron demostrar el impacto de estrés emocional de los intérpretes en los servicios públicos, y plantear los distintos métodos de afrontamiento. De igual manera, otro de sus objetivos fue demostrar la complejidad de la labor del intérprete, como de igual manera reflexionar sobre cómo la adopción de distintos roles en la interpretación puede afectar en mayor o menor medida a la aparición del desgaste emocional. Teniendo un enfoque interdisciplinario entre las ramas de la interpretación y psicología; dado que el trabajo se diseñó en 7 fases, en la que partía de un enfoque global del estrés desde el ámbito de la psicología, para después abordarlo al ámbito del estrés

laboral en general y luego la profesión de intérprete en particular, más concretamente. Obteniendo como resultados que el intérprete en formación debe de ser sometido a distintas bases teóricas en el ámbito de la psicología, para que cuando se afronte a situaciones de víctimas de violencia, tortura, guerras; no sean vulnerables ante el fenómeno como el síndrome de Burnout, fatiga por compasión o trauma vicario. Concluyendo en que el alumno en formación, más bien tiene que desarrollar estrategias de afrontamiento desde la etapa de formación.

Morales (2015) en su trabajo de investigación titulado “El impacto psicológico en el intérprete” mediante un enfoque cualitativo y recopilando la información mediante entrevistas hechas a una población de cinco intérpretes de distintos ámbitos laborales, tuvo como objetivo principal la identificación y el análisis de los principales factores que intervienen en el impacto psicológico que sufren los intérpretes. Este trabajo de investigación dio como resultado lo siguiente: los principales factores de estrés son las características del puesto de trabajo, la naturaleza del trabajo, y la falta de prevención y formación para quien contrata un intérprete. Dando como conclusión que el intérprete no solo se ponen en manifiesto las dificultades que se encuentra al momento de un trabajo interpretativo, sino que el impacto emocional se convierte en un obstáculo que se puede sobrellevar con una formación previa al momento que es contratado por cualquier agencia interpretativa.

Herrera (2014) en su trabajo de maestría titulado “El intérprete en el ámbito sanitario en situaciones de violencia de género” mediante una recolección de datos a través de entrevistas otorgadas a intérpretes que ofrecían su servicios a oficinas policiales como hospitales, tenía como objetivo determinar cuáles eran las situaciones de estrés en donde más envolvía al intérprete cuyos resultados fueron los siguientes: los encuestados indicaron que se mostraban con un nivel de estrés elevado ante el desconocimiento de terminología utilizada en los trabajos interpretativos; por otro lado, de igual manera se detectaron malversación en la tarea y/o función del intérprete en donde se utilizaba este personaje en otras situaciones como administrativas, menos para su función principal. Concluyendo dicho trabajo en que la terminología es en ocasiones el punto de quiebre de un intérprete por ello recomienda tener una base terminológica (diccionarios, glosarios, etc.) para así sobrellevar dichas situaciones.

Shiller (2014) en su trabajo de fin de grado académico titulado “El estrés laboral en el campo de la interpretación de los servicios públicos” mencionaba como objetivo la importancia de cómo poder sobrellevar y combatir los efectos del estrés mediante una guía realizada por una exestudiante de Traducción e Interpretación en una universidad de España. Dio como resultado que los principales factores desencadenantes de estrés son: factores estresores como la inseguridad laboral, factores organizacionales, como de igual manera la demanda que un intérprete tenga el conocimiento de mínimo dos idiomas y de igual manera un requerimiento lingüístico (conocimiento de las culturas a interpretar). Concluyendo dicho trabajo de investigación en que la guía de prevención de estrés dada por una exestudiante fue útil para muchos intérpretes porque se enseñan métodos y técnicas preventivas ante cualquier situación de estrés.

Huamán (2018) en su tesis de titulación nombrado “El síndrome del desgaste profesional y la calidad de la traducción en los egresados de la carrera de Traducción e Interpretación de la UCV sede Lima Norte” cuyo enfoque fue cuantitativo ya que se utilizó la recolección de datos para probar su hipótesis tuvo como objetivo la determinación de relación entre el síndrome de Burnout y la calidad traductora en una muestra de 25 traductores egresados de la misma casa de estudios. Los resultados arrojaron fueron que el cansancio emocional y la calidad de traducción de los egresados, simplemente no tenían relación entre ellos, dando como conclusión que el síndrome del desgaste profesional y la calidad traductora no tienen coincidencia alguna.

Rodríguez (2015) en su tesis de maestría titulado “La toma de notas en la interpretación consecutiva: Un estudio empírico” cuyo objetivo principal fue analizar importante técnica de toma de notas en la interpretación consecutiva, con una muestra de 6 intérpretes cuyo perfil tenía que ser intérpretes casi profesionales, terminando su formación en el Máster de Interpretación de Conferencias de la Facultad de Traducción e Interpretación de la Universidad Autónoma de Barcelona. Dicha investigación con enfoque cualitativo, dando como resultado la homogeneidad en las respuestas obtenidas, y eso por el probable hecho que los participantes llegaron a formarse en el mismo centro y compartieron cursos y docentes. Concluyendo que el intérprete que realiza un encargo de tipo consecutivo debe adaptar sus propias notas para que sea puramente funcional y de esa manera realice un buen intercambio cultural.

Medina (2014) en su trabajo de final para la maestría titulado “Análisis del proceso de toma de notas en interpretación consecutiva” trabajo diseñado en un modelo experimental de base empírica que indica la facilidad de recolección y análisis de datos obtenidos; cuya población fue de 120 intérpretes profesionales de los cuales solo una muestra de 15 respondieron de una encuesta enviada por el mismo autor. Y, por otra parte, una población de 51 estudiantes del último año de la carrera de Traducción e Interpretación de la universidad de Valladolid, los cuales solo una muestra de 6 ofrecieron sus notas y rellenaron el cuestionario. El objetivo principal de dicho estudio fue el análisis del grado de aplicación de las tomas de notas propuestos por principales autores en la disciplina de interpretación, con intérpretes en formación y con intérpretes con experiencia profesional. Los resultados fueron definitivos, los intérpretes en formación solo situaban su atención a la toma de notas perdiendo muchas veces la ilación del tema a tratar, mientras que los intérpretes con experiencia por casi 20 años como lo expresa el autor, por su propio hábito se basan directamente en la comprensión de dicho discurso y luego mediante un sistema propio de toma de notas, que son mayormente gráficos puntuales, lo ayudarán a la reexpresión de lo expuesto.

Por otra parte, para poder hablar de “estrés” debemos tener en consideración las primeras investigaciones, las cuales fueron llevadas a cabo por el doctor canadiense Hans Selye, fisiólogo y médico, que estudió las situaciones de tensión que amenazan el funcionamiento físico de los animales. El doctor describió una reacción general al estrés que no estaba vinculada a la naturaleza en particular de la situación de tensión, denominándolo “Síndrome de Adaptación General” cuya definición es la respuesta adaptativa del organismo ante estresores. De igual manera, este mismo autor diferenció tres fases que intervienen en esta etapa de adaptación al estrés, las cuales fueron: 1) Fase de alarma: el momento en que el sujeto detecta la presencia de algún estresor; 2) Fase de adaptación o resistencia: el mismo organismo llega a adaptarse respecto a la situación estresante; 3) Fase de agotamiento: en caso el estresor llegue a prolongarse, se agotarán las defensas del organismo y se manifestará un posible estrés crónico, que más adelante lo estaremos explicando.

Ante esto, mientras pasaba el tiempo, diversos autores daban de igual manera su aporte y sus puntos de vista ante esta deficiencia humana, como por ejemplo los científicos George y Jones (1996, citados en Gaspirc 2016) exponen que el estrés es un

proceso complejo que se presenta ante posibles oportunidades o amenazas, provocando en los individuos la sensación de incapacidad para manejarlas de forma eficaz.

Adicionalmente, Márquez (2013) manifiesta que el estrés es una respuesta psicológica, fisiológica y de comportamiento, de un individuo que intenta adaptarse a presiones internas y externas. Y por último, el Diccionario de la Real Academia Española (2012) hace mención ante el significado de estrés como alguna tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves.

Por otro lado, el estrés se clasifica de dos formas, el eustrés y el distrés: 1) Eustrés: O también llamado estrés positivo, es el nivel necesario de estrés que el organismo necesita para así realizar un óptimo trabajo bajo una presión moderada, y así enfrentar con éxito la situación. 2) Distrés: O denominado estrés negativo, son situaciones que en muchas ocasiones la persona no llega a superarlas y esto genera fatiga, cansancio y de igual manera desgaste psicológico.

Respecto al estrés dañino, según la autora Gaspirc (2016), llega a divisar dos tipos de estrés, según su intensidad y según la duración del mismo. Nos referimos al estrés agudo y el estrés crónico. El estrés agudo es el más común de estos, es un estrés de corto plazo y alguna vez nos ha afectado de alguna manera, en mayor o menor grado. Como ejemplos simples de este tipo de estrés tenemos, momentos antes de rendir un examen importante, llegar tarde al trabajo, o simplemente olvidarse las llaves en algún lugar, tipos de estrés posiblemente cotidianos y que se pueden sobrellevar. Por último, el estrés crónico es considerado mucho más destructivo, dado que se produce cuando un sujeto vive en un estado constante y prolongado de ansiedad, fatiga, cansancio, entre otros malestares, el cual es causado en la mayoría de casos cuando los estresores simplemente no se detienen.

En conclusión, durante todo este tiempo se ha venido analizando y abordando este tema desde diferentes aspectos, autores como Hans Selye, George y Jones, entre otros, son los pioneros y desarrolladores de diversas teorías, es una labor que no debería dejarse de lado por la misma importancia e impacto que esto puede producir en la misma sociedad. Es por ello, que en esta oportunidad este trabajo se desarrollará enfocado en el ámbito laboral, cuya rama consideraría que es la más importante, dado que organización

que no se preocupe en el bienestar de sus colaboradores, psicológicamente hablando, simplemente no tendría ningún futuro, porque el trabajador llega a ser un pilar importante para el desarrollo de la empresa y su futuro.

Si contextualizamos el término estrés y lo especificamos a la rama de estrés laboral, autores como Márquez (2013) nos informa que en ámbito laboral surge cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la misma organización.

Por otra parte, Gaspirc (2016) indica que es un desequilibrio percibido entre las demandas laborales y la capacidad de control, aspiraciones de la persona y la realidad de sus condiciones de trabajo, en otras palabras, que si el colaborador no está cien por ciento capacitado para la tarea encomendada, será el punto de quiebre para la misma persona, dando inicio a un notable aumento de estrés, y además por la no resolución del encargo.

Por otro lado, el estrés en el ámbito laboral se puede caracterizar de manera física, dado que el espacio en el que se desarrollará la labor es de carácter físico. Es por ello que es indispensable trabajar en un lugar que haya correcta temperatura, buena iluminación y que este ambiente carezca de ruidos molestos que alteren la concentración del colaborador, de igual manera la postura en la que se trabaja aumentará los niveles de estrés y/o deteriorará la calidad del trabajo que se está elaborando. Todos estos elementos, son denominados factores el cual lo hablaremos a continuación con mayor detenimiento.

Cuando se habla de los principales factores que interviene en el estrés laboral, muchos autores lo canalizan de diferente manera, sin embargo lo que se intentará realizar en esta ocasión será partir de lo más general y concluir lo más específico, que son los factores del estrés que intervienen en la interpretación.

Por ello, autores como Martínez Selva (como se citó en Conduiti, P., Gattás, Y., Sarmiento, S., Schmid, R., 2013) cuyos principales factores del estrés laboral se reflejan en las condiciones físicas de trabajo, en donde la temperatura, la pureza del aire, el lugar en donde realizara sus funciones, la luminosidad, el ruido, el mobiliario, los instrumentos de trabajo entre otros aspectos, son los más evidentes a la hora de evaluar las fuentes de estrés.

De igual manera, sintetiza la durabilidad o la distribución del trabajo. Si este es un trabajo para realizar en el día, o trabajo nocturno, o el trabajo por turnos. De igual manera,

la velocidad que lleva concluir con dicho encargo son factores muy importantes, dado que cumplir con las funciones otorgadas en un tiempo limitado es un importante factor de estrés. Sin embargo, en este factor la aptitud de la persona va a definir si este tipo de estrés llega a ser negativo o positivo para uno mismo, dado que hay personas cuyo ritmo de trabajo es elevado, y a pesar de ello, se sienten cómodas al cumplirlo en un tiempo limitado, como es el ejemplo de periodistas, controladores aéreos, médicos en emergencia, etc.

Martínez Selva (como se citó en Conduiti, P., Gattás, Y., Sarmiento, S., Schmid, R., 2013) indica de igual manera que la demanda o la sobrecarga de funciones es una de las fuentes más frecuentes de estrés. El autor indica que se puede canalizar mediante dos vertientes, la primera si hablamos en términos de cantidad en el trabajo a realizar, cuyo valor es una carga cuantitativa de funciones la cual es equivalente a “estar hasta el cuello de trabajo” (pág. 10). La segunda es denominada como una sobrecarga cualitativa, la cual se enfoca directamente a la calidad de este, si este es difícil o tiende a ser una labor de gran responsabilidad. En sí esta vertiente es más subjetiva al momento de evaluar e implica juicios de valor para saber si una persona cuenta con habilidades o está capacitada o formada para asumir o no, alguna tarea.

Así mismo, el autor indica que otro factor del estrés en el ámbito laboral, son por razones sociales de carácter general dado por la misma globalización, como por ejemplo al candidato que aspira a un puesto mejor de trabajo, se le exigiría mayores habilidades y destrezas; y por ende la competitividad excesiva hace que el individuo se sumerja en estas labores a desempeñar, y como consecuencia deje de lado el tiempo que pasaría con su familia, el tiempo con los amigos, el deporte, en conclusiones tareas gratificantes. Es por ello que hoy en día la vida familiar y laboral es una muestra actual de estrés laboral, la cual se explicará más adelante.

Finalmente, se concluye indicando que Martínez (como se citó Conduiti, P., Gattás, Y., Sarmiento, S., Schmid, R., 2013) se centra directamente en los principales factores de estrés laboral en un marco genérico y como esta apreciación puede influenciar en la realización de los deberes, dado que para realizar una labor, como lo explica el autor, tiene que darse las condiciones físicas necesarias, luego la distribución del tiempo, si este será el adecuado para culminar con las responsabilidades propuestas, y de igual manera la sobrecarga del trabajo y como esta es evaluada, ya sea por la cantidad de trabajo, o la

calidad de la misma. Dando como conclusión que muchos de estos factores son fuentes más frecuentes de estrés.

De igual manera, otros autores como es el caso de Gaspiric (2016) canalizan su atención de igual manera a los factores del estrés laboral, siguiendo la misma vertiente, pero más amplio y con mucha más perspectiva, dado que en este caso explica tres grandes categorías de estresores la cual se denominan como el factor socioeconómico, de cual entra a tallar los cambios tecnológicos sociales, políticos y económicos; en segundo lugar el factor organizacional, la cual se inmersa en el tema del horario laboral, conflictos de rol, etc. Y por último los factores individuales, la cual son las particularidades de cada individuo frente a condiciones de estrés.

Lazarus y Folkman (como se citó en Gaspiric 2016) brindan una perspectiva más psicológica la cual entienden como estrés a una relación particular entre el individuo y su entorno. El autor clasifica de manera distinta los estresores o también llamados factores de estrés. En este caso los clasifica en cuatro acontecimientos estresores. En primer lugar, los estresores únicos, que son los cambios bruscos en las condiciones del entorno y mayoritariamente afectan a gran número de individuos. Los estresores múltiples, que solo afectan a una sola persona o un pequeño grupo de estos, como de igual manera son cambios significativos. Los estresores cotidianos que vienen a ser molestias o imprevistos como por ejemplo olvidarse las llaves, o accidentalmente derramar café en su camisa, en conclusión, alteraciones en nuestra rutina diaria. Finalmente, estresores biogénicos, que son “mecanismos físicos y químicos que desencadenan directamente la respuesta de estrés sin pasar por el intermedio de los procesos psicológicos “mecanismos cognitivos” (pág. 28)

Volviendo al tema de los factores expuestos por Gaspiric (2016) respecto a los factores socioeconómicos; en líneas generales se indica sobre los posibles cambios económicos como por ejemplo el crecimiento de la inflación, reflejado en la disminución del poder adquisitivo. En este caso específico, el individuo se ve inmerso en un grado de estrés dado que nunca se pueden prever los movimientos de las corrientes financieras. Siguiendo este punto de vista, otro claro ejemplo es la disminución de inversión por un posible aumento de intereses y a esto una mayor tasa de desempleo. Rollins (1998, citado por Gaspiric 2016). De igual manera en este mismo factor, se identifican los cambios políticos que de igual manera que los económicos, tienden a desencadenar aumento de

estrés laboral, dado que como lo expresa el autor, cuando el individuo se siente incierto ante nuevos cambios políticos, dado que en ocasiones se puede presenciar cambios drásticos como el claro ejemplo del país de Venezuela, cuya situación política actual es deprimente, es como en estos casos puntuales que se tiene como resultado un nivel extremadamente alto de estrés entre sus ciudadanos.

Por último, en la misma línea del factor socioeconómico, se presencia los cambios tecnológicos, cuyo monstruo es simplemente ineludible, y es cuando la tecnología es un objeto de constantes debates debido a sus consecuencias tanto para los trabajadores como para las organizaciones. Como lo llega a indicar Gaspiric que las organizaciones y/o empresas tienen que hacer frente a este nuevo boom tecnológico. En otras palabras que las mismas organizaciones capaciten a sus trabajadores para que esto no genere impactos negativos a estos mismos. Por ellos muchos lo denominan como "tecno estrés" referido al uso de nuevas tecnologías implantado por la misma globalización.

Otro factor indicado por este autor son los factores organizacionales, partiendo de la globalización, los estudios de mercado, etc., se estudia las competencias entre las organizaciones, estas mismas aplican nuevas estrategias de productos y servicios, se modifican precios, los clientes son perceptivos por ende el cambio inoportuno de sus preferencias, necesidades, etc.; todo esto en el contexto externo. Mientras que en la contextualización interna se mejoran los procesos de trabajo, se mejoran los patrones de calidad, y de igual manera el personal adquiere más conocimientos, habilidades, competencias, etc. Siguiendo esta vertiente, los factores organizacionales se subdividirá en factores inherentes al puesto del trabajo (funciones del puesto laboral), factores vinculados al rol y responsabilidades (sobrecarga laboral), factores interpersonales (relaciones entre miembros de grupos de trabajo), factores individuales (expuestos a continuación).

Finalmente, como último factor mencionado, tenemos los factores individuales, que son las propias características de cada persona. Estamos hablando sobre los patrones conductuales en donde se haya una clase de personas, en donde la competitividad, compromiso por el trabajo que se realiza, la misma proposición de metas con tiempo limitado, imposición de un excesivo volumen de trabajo, en conclusión todos estos características de personalidad, en pocas ocasiones son evidenciadas, sin embargo hay un

grado de persona que se consideran que con esa carga laboral, aun así trabajan de forma cómoda, dado que llega a ser un hábito para este tipo de individuos.

En conclusión, sobre todos los factores expuestos por dicha autora, nos brinda un enfoque más detallado sobre los factores que podemos encontrar en el mismo tema central, el cual es el estrés laboral. Dicha autora simplifica tres principales factores, el cual si lo analizamos detenidamente el primer factor socioeconómico nos brinda estresores provenientes al entorno del individuo, ya sean estresores económicos, políticos y/o tecnológico; el segundo factor, organizacional el cual nos brinda la perspectiva de la globalización y de igual manera temas sobre la carga laboral, las jornadas de trabajos entre otras; y por último factor individual que nos sintetiza las características propias de cada individuo y como cada individuo enfrenta el estrés de forma subjetiva.

Por otra parte, como habíamos indicado anteriormente, tenemos un autor que tiene otros factores de estrés laboral, sin embargo, abordando la temática de la interpretación, que es donde queremos llegar y es con este autor con el que se desarrollará la contextualización de este trabajo.

Márquez (2013) manifiesta que muchas veces el intérprete está envuelto en situaciones difíciles, como es el claro ejemplo de estar interpretando a personas necesitadas, personas inmigrantes, o personas en situaciones de violencia que han experimentado momentos muy difíciles de asimilar. Pese a esto, lamentablemente como intérpretes tenemos que ser y mostrar la mayor imparcialidad posible y no brindar ninguna ayuda mayor que la propia interpretación de sus palabras. Es ahí cuando se crea una atmósfera negativa, en otras palabras, un ambiente de trabajo bajo presión, fomentando el aumento de estrés.

A ello, en la mayoría de casos las organizaciones europeas u organizaciones anglosajonas se preocupan cuando un intérprete ha pasado por este tipo de situaciones complicadas, por ello, según el autor, le facilita una ayuda psicológica al intérprete una vez realizado la interpretación en condiciones duras, algo que lamentablemente no ocurre en Latinoamérica, específicamente en el Perú.

Por lo tanto, Márquez (2013) expresa factores de estrés laboral que se evidencian en la interpretación. Entre ellos, factores físicos, características del orador, contexto de la interpretación y por último la terminología; es así como este autor los califica.

Con respecto a los factores físicos, nos encontramos que el intérprete tiene que contar con condiciones óptimas para llegar a transmitir el mensaje de una forma adecuada. Esto quiere decir que el espacio en el que se desarrolle la comunicación intercultural tenga la luminosidad correcta para que el intérprete pueda tomar notas de forma correcta, y de igual manera contemplar los gestos que haga el orador para poderlos interpretar de forma correcta, dado que es importante llegar a retransmitir los rasgos extralingüísticos que pudo haber expresado el orador, y así no se pierda la intención de dicha persona.

Además, respecto al sonido, es totalmente necesario que el intérprete escuche la voz del orador de manera totalmente nítida, sin tener la necesidad de forzar la capacidad auditiva para captar el mensaje y reexpresarlo (Márquez, 2013, pág. 63). De igual manera, es necesario que el intérprete pueda contar con un lugar de apoyo, así facilitarle la toma de notas, sin embargo, en caso no tenga este lugar de apoyo y tenga que hacer un esfuerzo para tomar notas en su bloc, por ser necesario, desvíe la atención en otros factores y disminuya la claridad del mensaje, y por ende los niveles de estrés vayan en aumento.

Por otra parte, con respecto a las características del orador, hace referencia a la entonación que pueda tener el conferencista, en otras palabras, su acento, su entonación y la rapidez que pueda tener el discurso. Por consiguiente, si tenemos la facilidad de poder entender el mensaje de forma clara, nos facilitará de igual manera la forma de poder reexpresarlo a la lengua de llegada, para que finalmente los oyentes puedan tener bien en claro el mensaje otorgado.

De igual manera, el autor señala que otro factor importante es el contexto de la interpretación, quiere dar a entender que el intérprete tiene que saber de forma obligada el contexto que se llevará a cabo en este intercambio lingüístico, no para un análisis documental, como lo estaríamos hablando en un párrafo siguiente, sino la previa formación psicológica ante intervención en donde se podría presentar casos de violencia, estados de guerra, entre otras situaciones; de esta manera, tomando las precauciones del caso, el intérprete no se vería afectado psicológicamente por estos tipos de sucesos, y de igual manera no habría algún aumento en el estado de estrés del intérprete.

Finalmente, el último factor expuesto por este autor es el terminológico, cuya función prioritaria es que el intérprete necesite muchas veces conocer con antelación al encuentro intercultural, el tema a tratar. Sin embargo, a menudo suele pasar que el intérprete no puede llegar a conocer del tema de ante mano.

De igual manera, en el caso que el intérprete tenga una comunicación con el orador, y este le brinde todo el material con anticipación, esto favorecerá mucho a la tarea interpretativa, dado que el intérprete podrá realizar una investigación exhaustiva y así documentarse previamente, es decir realizar una base de datos terminológica, como son los glosarios, textos académicos referentes al tema o también llamados textos paralelos. Como lo explica Márquez (2013, pág. 65) “para la mayoría de los intérpretes esta falta de terminología en momentos puntuales de una intervención supone el mayor foco de estrés.”

En conclusión, se podría decir que todos estos factores que se han venido mencionando, hacen que el intérprete trabaje bajo unos niveles de presión, la cual en ocasiones puede ser totalmente excesivas, como por ejemplo si analizamos en el caso que el intérprete tenga que destinar una parte de su atención a lo expuesto por el orador, por temas de vocalización, no claridad en lo expresado, etc.; en consecuencia perdería información relevante en la toma de notas, y por consecuente repercutirá esto en la posterior reformulación. O como de igual manera, si el intérprete no llega a tener una preparación psicológica de forma anticipada, puede resultar en él un impacto psicológico y favorecer en el aumento de estrés.

Cuando uno habla de las consecuencias o causas es la respuesta de una acción contraria, es por ello que cuando se habla de consecuencias del estrés laboral, se aborda varios efectos del mismo, como lo manifiesta Márquez (2013), cuando padecemos de estrés laboral, tenemos problemas de salud como consecuencia.

Este autor, lo clasifica en tres grandes grupos de síntomas encontrados en esta situación. En el primer grupo encontramos los síntomas físicos, en el segundo grupo los síntomas psicológicos, y por último en el tercer grupo encontramos los síntomas conductuales. Todos esos grupos los explicaremos a continuación según lo expone Márquez (2013).

Síntomas físicos: Problemas respiratorios: hiperventilación, respiración fatigada. Problemas gastrointestinales: náuseas, pesadez en el estómago, estreñimiento. Problemas dermatológicos: aparición de acné, sarpullidos. Problemas musculares: tensión excesiva, temblores y contracturas. Problemas del sueño: insomnio, despertar precoz, problemas de conciliación del sueño. Problemas somáticos: dolor de cabeza y migrañas, dolor de espalda, dolor menstrual, dolor de cervicales y contracturas musculares.

Síntomas psicológicos: Aumento del nerviosismo y la ansiedad. Irritabilidad. Presencia de pensamientos negativos. Falta de motivación. Dificultades de concentración.

Síntomas conductuales: Mayor número de conductas impulsivas y temerarias. Muestras sociales de hostilidad. Aumento del consumo de estimulantes o de sustancias tranquilizantes (café, tabaco, alcohol). Aumento o disminución de la ingesta de alimentos o dieta poco equilibrada. Disminución del tiempo de ocio, vida social y vida íntima. Disminución del rendimiento en las tareas a realizar.

Mediante estos resultados evidenciados por Márquez (2013), cabe mencionar que la persona que pase por situaciones que aumentan los niveles de estrés, debe tener en consideración los riesgos a que se está enfrentado. En el caso de un intérprete, se pueden presentar síntomas como ansiedad antes de la tarea interpretativa y nerviosismo durante esta labor.

Cabe mencionar que los síntomas mencionados en la mención anterior, no siempre serán evidenciados con la misma intensidad. Márquez (2013) hace una diferencia entre:

Síntomas leves: la cual se caracteriza por leves apariciones físicas como son los dolores de cabeza o musculares; síntomas moderados: se caracteriza por síntomas como dificultad para concertarse en situaciones de trabajo, insomnio y como consecuencia tendencia a automedicarse. Al igual que se manifiestan situaciones sociales como irritabilidad, o el distanciamiento del individuo hacia su entorno. En este caso aparecen situaciones de culpabilidad, sentirse incompetente y una autovaloración negativa.

Síntomas graves: en este caso, el individuo tiende a tener absentismo en su centro de trabajo. De igual manera tiende a excederse con los medicamentos y en ocasiones sobrepasarse con las bebidas alcohólicas; síntomas extremos: Siendo síntomas muy graves, hay la predisposición o inclinación al suicidio

De esta manera, respecto a lo expuesto, debemos ser conscientes de que el estrés en ciertos grados llega a ser un problema psicológico y físico, por ello la importancia de un especialista como son psicólogos, o si no es el caso, la asistencia familiar.

Por otro lado, Márquez (2013) hace hincapié que los estudios revelan que en diferentes ámbitos laborales, se llegó a determinar que hay diferentes perfiles en la misma sociedad en los que existe mayor índice de estrés laboral. El autor indica que mediante los primeros años de etapa laboral, el individuo tiende a padecer un mayor índice de estrés laboral. Esto puede presentarse dado que en los primeros años hay una mayor motivación personal de llevar a cabo cada tarea encomendada de forma exitosa y que de esta manera sea reconocido su propio trabajo por el mismo empleador.

Cabe mencionar que en cuanto al género del individuo, sea hombre o mujer, no existen factores determinantes que puedan afirmar que se desarrolla esta patología en uno o en otro.

Finalmente, es de consideración mencionar que las consecuencias del estrés son para tomar atención y ser conscientes de la gravedad que puede infligir en nuestra salud. Por ello la importancia de buscar ayuda profesional, ya sea mediante la asistencia de un psicólogo o el apoyo motivacional del círculo más cercano que pueda tener alguna persona que esté padecimiento de este problema, ya sea la familia, amigos, o así como también los compañeros de trabajo. Servirá para atenuar sentimientos graves que se puede presentar en algunas situaciones.

Por otro lado, se tiene que mencionar sobre un tema muy ligado al contexto de este trabajo de investigación, ya que es considerado una de las más graves consecuencias del estrés crónico, es el “Síndrome del desgaste profesional” o como también es llamado científicamente “Síndrome de Burnout”, en su traducción al español síndrome del quemado.

El síndrome de Burnout o síndrome de estar quemado, o agotamiento profesional, entre otros nombres que se le han denominado, significa sentirse sobrecargado, agotado, fatigado.

Sin embargo, para poder abordar este tema veremos cómo comenzó. Por el año 1974, Herbert Freudenberger, psiquiatra de profesión, desempeñaba su labor en una

clínica que de igual manera recepcionaba cual voluntario deseoso en participar, dichos voluntarios iban en sus primeras semanas muy entusiastas, con muchas energías, sin embargo, al transcurrir los meses, los mismos voluntarios denotaban sus bajos ánimos de trabajar, desmotivados, y sin ganas de atender a los usuarios de la clínica, indicando que el servicio brindado era sumamente agotador y provocaba cansancio emocional.

Es ahí cuando el mismo autor lo define como “la erosión del alma” porque representaba un desajuste entre lo que la persona es y lo que quiere ser, con lo que está realizando. (Zapata 2012)

Por ello, Herbert Freudenberger (citado en Mirás 2014) revela que dicho síndrome se manifiesta mediante signos físicos y conductuales. Entre los signos físicos se denota el agotamiento y la fatiga. En cuanto a las alteraciones de la conducta, son frecuentes los sentimientos de frustración y de igual manera los signos de irritación ante mínima presión laboral.

Años después, en 1976, Christina Maslach realizó un trabajo sobre el tema de Burnout. Esta autora definía este síndrome como un estrés crónico cuyo factor principal era el contacto con los clientes que llevaba al agotamiento y desinterés de los trabajadores.

Más tarde, en el año 1980, Edelwich y Brodsky (citado en Dolores 2001) definieron dicho síndrome como una pérdida progresiva de energía, idealismo y propósito como fruto de las condiciones del trabajo. Por ello es que plantearon cuatro fases que aparecían en este síndrome. La primera fase o llamada fase entusiasmo, habla sobre la fase inicial del individuo y como este percibe el trabajo con altos niveles de energía. La segunda fase, habla sobre el estancamiento cuyo desarrollo se da cuando el individuo se da cuenta que sus expectativas son totalmente irreales, perdiendo el entusiasmo y el idealismo del mismo. La tercera fase es la apatía y frustración, paraliza sus actividades generando falta de interés. Por último, la cuarta etapa que se caracteriza por el distanciamiento emocional y la desvalorización profesional, de igual manera dicha persona pasa a evitar desafíos y a los clientes de forma continua, y así pone en riesgo el puesto de trabajo.

Sin embargo, fue hasta en 1981 que Christina Maslach y Susan E. Jackson realizaron importantes estudios sobre el síndrome de burnout y es ahí cuando adquirió

gran importancia, dado que se presentaron dos dimensiones en el fenómeno de burnout: cansancio emocional y la despersonalización. Luego, Jackson sumó mayores aportes a los estudios de Maslach y dieron lugar a la determinación de un tercera dimensión: baja realización personal. (Mirás 2014)

El cansancio emocional es la fatiga, el agotamiento y el desgaste que se manifiesta física como psicológicamente, es la sensación de no poder ofrecer nada más profesionalmente. De igual manera son las sensaciones de sobreesfuerzo físico y la pérdida de recursos emocionales.

La despersonalización pone en manifiesto un cambio negativo del trabajador hacia los clientes, en otras palabras la insensibilidad hacia los receptores; esto acompañado de un incremento de irritabilidad y pérdida de motivación hacia uno mismo.

Por último, la baja realización personal que se traduce como la falta de desinterés hacia uno mismo y la evaluación de forma negativa su propia labor. Consecuente en los estados depresivos, baja autoestima y por ende baja productividad.

Es por ello que actualmente los estudios que han realizados las dos autoras sobre el Síndrome de Burnout, es la más aceptada a nivel internacional cuando se tiene que medir el agotamiento profesional o la sobrecarga mental, que muchas veces en el campo de la interpretación se da cuando el orador expone con duraciones alargadas o más aún cuando el expositor habla extremadamente rápido, es ahí cuando aumentan los niveles de estrés del intérprete y en ocasiones surge la indiferencia a la calidad de su interpretación, llegando a incurrir en alguna de las dimensiones de Christina Maslach y Susan E. Jackson.

De la misma manera todo es estudiado y analizado mediante una prueba, denominada “Maslach Burnout Inventory”, el cual se va a poder medir el nivel de estrés de algún profesional mediante etapas en que se pueda encontrar, como primera “Sin síndrome burnout”, segunda etapa “tendencia a padecer síndrome de burnout” y por último “Padecimiento de Burnout”, según el estudio de Mirás (2014)

De igual importancia, dado que el otro punto de partida de este trabajo es la interpretación, no la podemos dejarla de lado. Por consiguiente, lo abordaremos en los siguientes párrafos a continuación.

Esta actividad hoy en día llega a ser de carácter necesario y obligatorio cuando se habla de un desarrollo de intercambios internacionales, y de igual manera como mecanismo de intervención comercial, económica, política, etc. Es por ello que la interpretación lo desempeñan especialistas para así brindar una transmisión fidedigna de la información entre el emisor y sus oyentes.

De igual manera, autores como Valdivia (1989) hace una diferenciación, la autora indica que la interpretación no es la traducción de las palabras, sino que para interpretar al igual que para traducir es necesario el significado del discurso y reformular, para que así sea comprendido para los oyentes.

La interpretación es considerada un traspase de información oral instantánea, por ello Valdivia (1989) lo define como “una operación sobre el discurso mediante al cual el intérprete efectúa la transmisión del sentido del discurso de la lengua original formulándolo en la lengua terminal.” (pág. 175)

Por otro lado, Jiménez (citado en Hurtado 2001) propone una clasificación de modalidades en la interpretación mediante la temporalidad de estos, es decir, la reformulación desde la lengua origen hasta la lengua meta. Se diferencia así entre las modalidades de interpretación simultánea y la de interpretación consecutiva.

Interpretación Simultánea: Esta modalidad consiste en la reformulación instantánea de lo expuesto por el orador. Para ello el intérprete necesita de una concentración máxima, que será fundamental para reexpresarlo la idea de forma correcta sin que se llegue a pasar ninguna información importante.

De igual manera, como lo menciona Valdivia (1989), el intérprete debe realizar un esfuerzo de comprensión y análisis para así transmitir simultáneamente la comunicación en lengua meta, de manera fehaciente, idiomática y espontánea, como si el mismo intérprete fuese el mismo orador.

Se conoce que esta modalidad se llega a encontrar prioritariamente en reuniones o congresos internacionales, o en toda reunión que se convoque a distinguidas personalidades multilingües, por ello considerado la modalidad más utilizada actualmente en el ámbito profesional.

En este caso, cuando se habla del proceso interpretativo que interviene en la simultaneidad, se habla que el intérprete tiene que estar involucrado en diferentes actividades a la vez como son: escuchar detenidamente lo que dice el expositor y recibir el mensaje, entender el mensaje para así decodificarlo, convertir el significado del mensaje en la lengua meta, en otras palabras la recodificación, y por último emitir el mensaje en la lengua meta. Es así como el intérprete trabaja, con la modalidad simultánea, realiza todos estos pasos de forma inmediata a tiempo real y bajo niveles de presión.

La interpretación consecutiva: A comparación de la interpretación simultánea, en la mayoría de ocasiones, se hace uso de la toma de notas, como un soporte para la comprensión de lo expuesto por el expositor. Tal como lo expone Valdivia (1989), en la interpretación consecutiva, el intérprete escucha el mensaje en lengua origen, usualmente utilizando la herramienta de toma de notas, y lo reproduce en lengua meta inmediatamente después participación del conferencista.

De igual manera Jiménez (2002) define esta modalidad de interpretación como en donde la reformulación oral en lengua meta, se produce tras la enunciación de un discurso en lengua origen.

Las fases de la interpretación consecutiva se dividirán en tres según la autora Rodríguez (2015) cuyo modelo de subdivisión consiste en la comprensión, análisis y reexpresión.

Compresión. Según Rodríguez, la compresión de una exposición en un interpretación consecutiva, no solo se limita en entender las palabras del expositor, sino las ideas, ya que son estas mismas ideas que se van a llegar a reexpresar. Haciendo uso de igual manera a la escucha activa, de lo que el expositor está dando a entender.

Análisis: En este punto, el intérprete tiene que saber identificar varios puntos. El primero, la intención del expositor, si este desea informar de forma objetiva o si desea exponer una lista de alguna temática, etc. El segundo punto importante del intérprete, será la identificación de ideas principales. Y por último punto está saber analizar y determinar los enlaces de un discurso, dado que las oraciones se relacionan de forma determinada, y es esta relación lo que determina la semántica general del discurso. Todos estos puntos son relevantes para el intérprete, así saber cómo afrontar la reexpresión del discurso. De

igual manera, en caso el intérprete haya omitido algunos detalles, pero ha podido enlazar ideas de forma correcta y coherente, entonces como lo explica la autora Rodríguez, la interpretación no será perfecta pero si adecuada.

Reexpresión: al momento de reproducir el mensaje dado en lengua meta, el intérprete debe, según Vanhecke y Lobato (2009), adecuar su voz a las condiciones acústicas de la sala. De igual manera, se puntualiza que no se debe realizar una interpretación de palabra por palabra, sino expresar la idea global expresado por el orador.

Es así, cumpliendo todas estas fases de forma correcta, podremos realizar un buen traspase lingüístico y de esa manera realizar un buen trabajo como intérpretes, cumpliendo con el orador y sus oyentes para que de esa manera haya el intercambio idiomático.

Por otro lado, dado que se ha visto que en nuestra muestra por conveniencia nuestra gran mayoría de intérpretes ha tenido una experiencia en la interpretación telefónica, se desearía explicar en los siguientes párrafos de qué trata esta labor. Para ello vamos a recoger una investigación realizada a nivel nacional por una compañera que corresponde al año 2017, cuya finalidad fue investigar el perfil de aquel profesional intérprete.

Comenzando por pequeño relato histórico por cual esta profesión se inició por los años 1973 en Australia, donde se desencadenó una inmigración de Europeos hacia el continente de Oceanía, en la que la misma necesidad de comunicarse a otro idioma dio pie a que el mismo gobierno pueda desarrollar un servicio gratuito de interpretación en las que se daba principalmente para servicios de emergencia. Años después, aquel servicio de interpretación telefónica llegó a los Estados Unidos en los años de 1980 en donde se relata que un grupo de asociados a una Organización Gubernamental sienten la necesidad que crear una compañía en donde personas con distinto idioma o lengua puedan comunicarse y así poder superar aquella barrera lingüística, cuya finalidad fue en principio el sector de salud, luego se fue expandiendo a inicios de los años 90' a otros rubros como son el ámbito financiero, jurídico y el médico. Es así como este rubro de la interpretación se convierte en un boom en las grandes ciudades a causa de las constantes inmigraciones.

De ahí al transcurrir los años, la interpretación telefónica ha venido perfeccionándose mediante las necesidades del mismo público, que son principalmente personas con aquel déficit en el idioma y aún así tienen la necesidad de romper con aquella barrera comunicativa.

Phenan (2001) nos brinda una pequeña definición de lo que vendría a ser la interpretación telefónica. Para este personaje la interpretación telefónica es aquella interpretación bilateral o de enlace que se brinda a través del teléfono y cuya finalidad es recibir el mensaje en la lengua “A” para luego ser reformulada y brindar el mismo mensaje en la lengua “B” de manera oral y tratando de no perder ni omitir ningún tipo de información, mediante cualquier contexto, ya sea el empresarial, médico o inclusive en algunos tribunales judiciales.

De igual importancia, la autora Díaz (2014) menciona y aconseja al intérprete telefónico que este personaje hable de forma pausada y relajada, teniendo de igual forma un volumen adecuado, buena dicción y pronunciación. Finalmente menciona que tener una buena actitud, es como se reflejará en el tono de voz del intérprete, y por ende llegar a transmitir esa sonrisa telefónica, tal como lo denomina la autora.

Respecto a las experiencia del intérprete, Grados (2017) menciona que es de gran ayuda en cuanto al intérprete hay tenido “experiencia real” en cuanto a trabajos por teléfono, como por ejemplo atención al cliente o soporte técnico; aún así no haya tenido relación con la interpretación. Toda aquella experiencia anterior ayudará a que este personaje adquiera ciertas técnicas como habilidades de escucha activa, buen tono de voz, buena pronunciación, buena dicción, y como una buena agudeza auditiva. Todo esto ayuda a que el ahora intérprete telefónico pueda sobrellevar situaciones, tener control de la llamada, como de igual manera mantener una comunicación clara y efectiva con los interlocutores.

Otro punto muy importante de igual forma, son las cualidades que debe tener aquel personaje de la interpretación telefónica cuyas características podrían determinar el buen desenvolvimiento y buena aceptación del intérprete a largo plazo. La versatilidad (la capacidad de poder adaptarse en cualquier situación de forma fácil y rápida), voluntad de aprender (todo intérprete tiene que tener aquella cualidad de querer aprender más, y esto se debe a que este personaje está en constante aprendizaje porque la misma carrera

lo demanda por diversos temas en los que tiene que estar sumamente preparado), y por último la paciencia (por el hecho de brindar un buen servicio, el intérprete tiene que tener la capacidad de soportar situaciones sin llegar a alterarse).

Por ello, se emplea la siguiente problemática: ¿Cuál es la percepción del estrés laboral en los intérpretes empíricos en Lima, 2019?

De igual manera, respecto a la justificación de estudio, esta investigación se sustenta de manera teórica debido que permitirá establecer la perspectiva del estrés laboral en los intérpretes empíricos, ya que aún no existe en el Perú una investigación que aborde este tema mediante un método fenomenológico. Sobre lo expuesto, el estrés es el conjunto de cambios fisiológicos que ocurren ante situaciones que nos resultan amenazadoras o desafiantes y que provocan un desequilibrio en nuestro cuerpo (Conduiti, P., Gattás, Y., Sarmiento, S., Schmid, R., 2013)

Esta investigación que se enfoca directamente en el estrés laboral, busca identificar los puntos de quiebre de un intérprete ante situaciones estresoras y cómo este profesional los puede afrontar o impedir, para así su labor acumulativa no se vea interrumpida. Asimismo, la metodología usada en este proyecto es nueva, como ya lo habíamos mencionado, por tener un enfoque fenomenológico, cuyo instrumento principal es la entrevista mediante preguntas elaboradas y asesoradas por profesionales de la carrera.

Como objetivo general de esta investigación es analizar la percepción del estrés laboral en los intérpretes empíricos en Lima, 2019. Por otro lado, como objetivos específicos tenemos el poder identificar los factores del estrés laboral en los intérpretes empíricos en Lima, 2019; y determinar las consecuencias del estrés laboral en los intérpretes empíricos en Lima, 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación tiene un enfoque cualitativo tal como lo denomina Hernández R. (2014); la cual es el proceso de recolección y el análisis de datos. De igual, este autor manifiesta que “el investigador se introduce en las experiencias de los participantes y construye el conocimiento, siempre consciente de que es parte del fenómeno estudiado.” (pág. 9)

El alcance de la presente investigación es descriptivo, tal como lo describe Carlessi, Reyes y Mejía (2018) “implica realizar caracterizaciones globales y descripciones del contexto, de las propiedades, de las partes o del desarrollo de un fenómeno o acontecimiento.” En otras palabras es el análisis del contexto que se presenta en un estudio de carácter social que en este caso se describirá la percepción del estrés laboral.

Con tipo de investigación básica, tal cual es denominado por Carlessi, Reyes, Mejía (2018) como “la ciencia que busca el conocimiento de los fenómenos, su descripción, explicación y predicción” interesado en el conocimiento, a diferencia del interés de la aplicación.

Con un diseño de método fenomenológico, porque tal como lo manifiesta Edmund Husserl cuando habla de relatos vividos, “expresamos lo que nos ofrece la experiencia directa. Siguiendo los motivos de la experiencia, inferimos lo no experimentado a partir de lo directamente experimentado” (Husserl, 1907, pág. 1) en otras palabras es describir profundamente las experiencias vividas bajo la percepción o punto de vista de algún sujeto, en este caso los sujetos de estudio serán los intérpretes empíricos.

2.2. Muestra por Conveniencia

Kinney y Taylor (1996) menciona que la muestra por conveniencia, tal como su nombre lo dice, es la selección en base a la conveniencia u oportunidad que tenga el investigador, dado que en este caso las personas colaboradoras accedieron a que se le haga una entrevista respecto al tema a tratar en esta investigación. En cuanto a la muestra se escogió a 5 intérpretes empíricos situados en Lima Metropolitana, dado que en esta investigación se desea profundizar la percepción del estrés laboral mediante el método fenomenológico. De igual manera, se verifica que nuestros informantes realizan el tipo de interpretación de enlace o también conocida como bilateral. Así mismo, se puede percibir que el idioma de trabajo de todos nuestros intérpretes son el inglés y en otros se les suma el idioma portugués, esto no perjudicará en los resultados obtenidos dado que la importancia de esta investigación es el análisis de percepción del estrés laboral mediante sus experiencias.

Tabla No. 2

Informante	Edad	Sexo	Rubro	Experiencia	Tipo de Interpretación	Idiomas de trabajo
Intérprete 1	33 años	Femenino	Politóloga	1 año	Enlace	Inglés
Intérprete 2	29 años	Femenino	Intérprete	3 años	Enlace	Inglés - Portugués
Intérprete 3	24 años	Femenino	Intérprete	4 años	Enlace	Inglés
Intérprete 4	26 años	Femenino	Estudiante Universitaria	3 años	Enlace	Inglés - Portugués
Intérprete 5	41 años	Masculino	Docente de idiomas	5 años	Enlace	Inglés - Portugués

Fuente elaboración propia

2.3. Técnica e instrumento de recolección de datos

Para este trabajo de investigación se utiliza como técnica la entrevista y como instrumento el GUIÓN de la entrevista. La entrevista con un enfoque cualitativo tal como lo describe Hernández, R. (2014) son íntimas y más flexible que las entrevistas con enfoque cuantitativo. En este caso se define como una reunión para poder conversar o simplemente intercambiar ideas entre el entrevistador (quien hará las preguntas) y el entrevistado (quien responderá dichas preguntas), es así como se logra una comunicación respecto a un tema en específico.

El GUIÓN de la entrevista tal como lo menciona este mismo autor, Hernández (2014), tiene como finalidad que el entrevistado pueda brindar la mayor información posible al entrevistador para así responder al planteamiento del tema central. De igual manera, el autor menciona que la cantidad de preguntas va a ir de la mano con el tiempo de duración de la entrevista.

Por ello, en este caso este GUIÓN de entrevista se compone con 12 preguntas la cual se divide en 2 categorías, la primera está compuesta por 4 preguntas que son respecto a la categoría de los principales factores del estrés laboral en los intérpretes empíricos, y la segunda categoría está compuesta por 8 preguntas respecto a la categoría de las consecuencias del estrés laboral mediante el cuestionario denominado “Maslach Burnout Inventory” adaptado a preguntas que se le harán a los intérpretes empíricos.

2.4. Procedimiento

Respecto a la credibilidad o autenticidad de este trabajo, los resultados arrojados son acreedores de las experiencias humanas, tal y como son vividas por los individuos, y esto se reflejará directamente mediante la transcripción fidedigna de la entrevista para que en este caso el autor de esta investigación no realice conjeturas respecto a la realidad estudiada.

De igual manera, las respuestas brindadas en esta entrevista serán manejada con la debida confidencialidad, tal como lo menciona Noreña (2012) lo datos obtenidos no serán expuestos como información pública, y siempre se mantendrá el anonimato de los participantes.

Mediante la validez respecto a este trabajo de investigación se aplicará el instrumento mediante el GUIÓN de entrevista, la cual es validado por 3 expertos tanto temáticos y como metodológicos, para así al momento de presentar los resultados obtenidos, estos sean merecedores de confianza y seguridad.

Operacionalización de la categoría

Tabla No. 1

Categoría	Definición	Subcategoría	Aspectos
Estrés Laboral	Gaspirc (2016) indica que es un desequilibrio percibido entre las demandas laborales y la capacidad de control, aspiraciones de la persona y la realidad de sus condiciones de trabajo. (pág. 14)	Factores del estrés laboral en los intérpretes empíricos.	Factores del entorno físico. Características del orador. Contexto de la interpretación La terminología.
		Consecuencias del estrés laboral en los intérpretes empíricos.	Cansancio emocional La despersonalización La baja realización personal

Fuente: elaboración propia

2.5. Método de análisis cualitativo de datos

En este caso se llegará a analizar los datos mediante las respuestas obtenidas por la entrevista, por ello se llegará a elaborar estrategias de análisis las cuales fundamentalmente son la elaboración de matrices y la transcripción de datos (transcripción de las respuestas obtenidas por la grabación de la entrevista) para así poder comparar y/o consignar las respuestas de los entrevistados en función de nuestras subcategorías y aspectos, para así por último sacar conclusiones finales.

2.6. Aspectos éticos

Este trabajo de investigación tiene como bases teóricas provenientes de fuentes confiables y verídicas. Guardando el debido respeto a los autores de dichas obras, se hacen mención en el apartado de bibliografía tal como es mencionado por Rojo (2014). De igual manera los datos y resultados obtenidos son manejado con la debida responsabilidad y honestidad, como también guardando la debida confidencialidad y respeto por parte del autor de este trabajo de investigación hacia los participantes. Finalmente, este trabajo se llega a realizar bajo los parámetros y lineamientos estipulados por la Universidad César Vallejo.

III. RESULTADOS.

El siguiente capítulo se organizará y describirá los resultados obtenidos por las entrevistas realizadas hacia los intérpretes empíricos respecto a su percepción del estrés laboral; mediante el objetivo general de esta investigación el cual es analizar la percepción del estrés laboral en los intérpretes empíricos en Lima, y como objetivos específicos expuestos por esta investigación son identificar los factores del estrés laboral en los intérpretes empíricos; y determinar las consecuencias del estrés laboral en estos profesionales. Será en ese orden como lo describiremos.

Partiendo desde el objetivo acerca de la identificación de factores que intervienen en el estrés, la primera pregunta de la entrevista hecha a los intérpretes fue si consideraban importante como factor el entorno físico, la cual mediante las respuestas obtenidas, estos intérpretes consideran que el lugar en donde se realiza cualquier labor interpretativa tiene que cumplir con las condiciones básicas para la concentración y calidad en el trabajo encomendado. Condiciones como la luminosidad (para poder hacer una buena toma de notas), además de un lugar en donde no haya ningún tipo de ruido que desconcentre al intérprete, y por ende pueda perder información importante respecto al mensaje otorgado, etc. Sin embargo, los entrevistados consideran que muchas veces el intérprete tiene que trabajar con las condiciones que se le brinda y no siempre son las adecuadas, por ello es la labor del intérprete tratar de salvar la situación y llegar a retransmitir de forma idónea el mensaje otorgado hacia los interlocutores y viceversa.

“Sí, definitivamente el lugar, el ruido y los factores externos son muy importantes cuando realizas la interpretación. Cuando lo haces en un ambiente donde con facilidad puedes escuchar a los interlocutores sin ningún tipo de obstáculos, entonces yo diría que sí, las condiciones son muy importantes y sobre todo el hecho que puedas escuchar con claridad a las personas a las cuales estas realizando la interpretación.” (Intérprete 1)

“(…) creo que muchos intérpretes estamos acostumbrados a trabajar en con las condiciones que se nos dan, y no siempre son las óptimas. Creo que la labor del intérprete, en muchos casos, es tratar de salvar la situación y llegar a ser un puente de comunicación aun así no den las condiciones.” (Intérprete 2)

Así mismo, esta primera pregunta obtuvo respuestas antagónicas la cual uno de los entrevistados hace mención a que no considera que el entorno en donde se desarrolla la tarea interpretativa es un factor condicionante para la calidad, dado que menciona que

uno como intérprete llega a entrar en un trance en donde se olvida de lo que le rodea y se concentra netamente en su tarea interpretativa.

“(...) uno se olvida en uno mismo, uno deja de pensar, de emitir juicios y solamente concentrarse en hacer el trabajo. Te comento que he llegado al punto de ni escuchar lo que sea que estoy diciendo, es como si estuviera en un estado de transe, como si me desconectara por completo, y luego me conecto de nuevo al mundo.” (Intérprete 4)

Por otro lado, siguiendo con el análisis de las respuestas obtenidas por los intérpretes, el segundo factor encontrado son las características del orador del cual los profesionales manifiestan que en ocasiones el orador tiende a dar rápido su discurso, o su acento no es el de un inglés norteamericano o británico, en esos casos los niveles de estrés del intérprete aumentan; sin embargo, las técnicas más utilizadas para afrontar dicha situación son la repregunta, el deletreo o por último pedirle al orador que repita nuevamente, así poder transmitir de forma fidedigna el mensaje y no perjudicar su desempeño en la tarea interpretativa.

“(...) Generalmente pasa con gente que no ha trabajado con intérpretes antes, entonces más o menos me voy preparando para alguien que va a hablar muy rápido (...) entonces decirle que lo haga más lento nunca funciona, lo que si funciona es que corten, o yo misma corto.” (Intérprete 3)

“(...) cuando he tenido que hacer interpretación con clientes que hablan inglés australiano, me causa mucho estrés porque yo sé el inglés, manejo muy bien el inglés, pero me frustra el hecho que el otro acento me haga como que empezar de nuevo, (...) me siento como si recién empezar porque tengo que pedir que nuevamente me repita, por ahí que me deletree una palabra que no entendí; eso me frustra mucho y también me estresa” (Intérprete 4)

Así mismo, mediante el siguiente factor encontrado en esta investigación se encuentra el contexto en la interpretación, en donde el intérprete percibe que se encuentra muy a menudo ante situaciones de carga emocional por el hecho de estar interpretando aleatoriamente realidades crudamente distintas como son de violencias, violaciones, robos, maltratos domésticos, situaciones de precariedad, etc.

“(...) sobre todo cuando tratas temas médicos, es bastante delicado, porque me ha tocado decirles a familias que el padre tiene cáncer y está en la última etapa; me ha tocado llamadas “911” que he tenido que interpretar una persona que se quería matar y que tenía los hijos con ella, y sí involucra muchas emociones, a veces choca” (Intérprete 2)

“Me ha tocado varias cosas como citas médicas de enfermedades muy graves, especialmente en niños, y especialmente cuando por un lado tienes a la madre

que lo está explicando de una manera increíblemente emocional, a punto de llorar la mujer, porque es su hijo de quien está hablando (...) pero sí de hecho la carga emocional después del trabajo realizado es intensa” (Intérprete 3)

“Si, recuerdo de un caso en el que era de una mujer que había sido violada por su esposo, y estaba haciendo su denuncia con un abogado, entonces la situación era muy complicada, muy emotiva porque la cliente lloraba mucho, entonces de todas maneras lo sentí (...)” (Intérprete 4)

Ante todo ello, por el mismo hecho de no haber tenido una formación psicológica previa, en los comienzos de un intérprete este llega a involucrarse emocionalmente en el tema hasta el punto de afectarle mediante su conducta o comportamiento. Sin embargo con la experiencia ganada descubre que su fin es únicamente el hecho de traspase de información entre dos idiomas, no de inmiscuirse sobre alguna situación que le puedan generar niveles de estrés elevados.

“(...) ya con la experiencia he aprendido en ese momento a tratar de mantener la calma y si tengo que desahogarme, porque soy ser humano, porque soy una persona que le afecta ese tipo de cosas, después de la llamada; en ese momento no he tenido ninguna situación difícil, tratando de llevar la situación lo mejor posible, ya después viene el llanto, porque me ha pasado.” (Intérprete 2)

“(...) ya con la práctica como intérprete siento que ya no tengo ningún tipo de carga emocional, a pesar de que escuche diferentes tipos de casos; (...) no tengo ningún tipo de carga emocional, porque ya sé que mi trabajo es solo interpretar, y ese tipo de situaciones no las tomo personales, solo las tomo que es parte de mi trabajo, y listo, no me afecta.” (Intérprete 4)

Finalmente, concluyendo con el último factor identificado en esta categoría, nos encontramos con el factor terminológico en donde los intérpretes consideran que en una situación de falta terminológica, es fundamental tener a la mano alguna herramienta que sirva de ayuda, como son las bases de datos terminológicas las cuales incluyen los diccionarios virtuales, páginas webs, herramientas de búsqueda como Google traductor, diccionarios de especialidad, etc. De igual manera, los intérpretes mencionan que mientras más experiencia uno adquiera, más rápido podrá buscar soluciones ante cualquier situación que se le presente, independientemente del manejo del idioma que tenga.

“Me ha pasado que a veces hay palabras que no las he comprendido bien porque son nuevas, por ejemplo recuerdo que una vez tenía que ver con

animales marinos, y bueno lo solucione rápidamente con la ayuda de internet.” (Intérprete 1)

“Sí, me ha pasado, me pasa y me sigue pasando, porque a veces considero que no solo es un tema de conocimiento de idiomas, porque cuando haces una interpretación un poco más especializada te olvidas de cosas o solo escuchas un término que no sabes, pero en ese caso tienes algunas ayudas de diccionarios electrónicos que te ayudan mucho como son las páginas webs; te ayuda a tener la información rápida, en unos segundos ya tienes una idea de cómo explicárselo al cliente.” (Intérprete 2)

“Todo eso es entrenamiento, cuando tienes experiencia suficiente de estar interpretando, estar practicando y la constancia, tú mismo aprendes a poder sobrellevar ese tipo de situaciones, no puedes demorarte. Tú tienes que tener internamente un banco de sinónimos, (...) claro está que siempre se pierde algo, pero lo más importante es que no te puedes quedar atrás. Y todo eso es entrenamiento, nadie tiene un manual para eso.” (Intérprete 5)

Entrando a la segunda categoría cuyo segundo objetivo específico es determinar las consecuencias del estrés laboral en los intérpretes empíricos, nos encontramos con una división de tres aspectos que se encuentran dentro de la investigación del “Síndrome del burnout” en donde se denominan dimensiones al cansancio emocional, despersonalización y por último la baja realización personal. En esta categoría se realizaron ocho preguntas en base al cuestionario planteado por “Maslach Inventory Burnout” de un total de veintidós ítems.

Comenzando con la primera pregunta realizada a los intérpretes, la cual hace mención si alguna vez se sintió cansado al final de una jornada interpretativa, estos profesionales consideran que las largas jornadas interpretativas, es una de las causas por la que uno termina exhausto y agotado.

“He tenido la oportunidad de estar en plenas auditorías entre laboratorios y entes del estado o particulares. En esa clase de interpretación que es consecutiva, de hecho que termino muy cansada, porque las auditorías son (...) reuniones que duran como ocho, diez, doce horas con lapsos de break de veinte minutos cada tres horas, (...) entonces tengo que llevar dos cuadernos espiralados A4 y me los termino en un día, porque la cantidad de mensaje que hay es enorme; y al final del día estás muerto.” (Intérprete 3)

“(…) esto es porque son ocho horas que es lo regular que trabajas en una empresa de interpretación telefónica, son ocho horas interpretando, a veces de corrido, a veces con pausas de entre tres a diez minutos (...)” (Intérprete 2)

El hecho de estar interpretando por horas en una sola posición o tener lapsos de descanso muy reducidos, hace que de todos modos el intérprete experimente altos niveles de agotamiento al finalizar la labor interpretativa.

“(...) cansa el hecho de estar sentado y por ende la espalda. Estás sentado en una cabina abierta, que no permite que traspase el sonido de tu compañero de al lado, y por lo tanto si te paras, tu voz se proyecta hacia arriba interrumpiendo a los demás, entonces uno tiene que permanecer sentado, tratando de estar semiescondido, por así decirlo, y que tu voz no interrumpa al resto, entonces esa posición cansa, cansa la voz, cansa la garganta y te cansa el cerebro porque son ocho horas que estás piensa y piensa en dos idiomas(...)” (Intérprete 2)

De igual manera el intérprete empírico hace una apreciación y menciona que en aulas no se enseña lo que realmente se vive en campo, dado que se le instruye al intérprete de hacer jornadas de entre dos horas como máximo, cuando en el campo interpretativo suelen ser jornadas de cinco a doce horas dependiendo mucho el rubro que uno opte.

“Sabía que en la misma carrera de interpretación, lo que te enseñan en aulas es que son treinta minutos máximo que uno puede tener una tarea interpretativa cómoda, sin embargo, como te comentaba, yo no he estudiado traducción, yo he estudiado educación, (...) también tenía entendido de que debe haber pausas y cambios. Pero bueno, no se dio esto, me imagino que esto a veces sucede (...) solamente que si hablamos de cansancio, es en definitiva.” (Intérprete 1)

La segunda pregunta hace mención respecto trabajar con personas es agotador, bajo la percepción de los intérpretes consideran que es un tanto agotador trabajar con personas directamente, y esto debe a que muchas veces el trabajo del intérprete es apañado por el comportamiento que puede tener aquella persona que contrata al intérprete, como por ejemplo cuando alguna persona interrumpe el mensaje de la interpretación para tal vez dar una apreciación o decir que el mensaje no lo entienden o no lo escucharon bien, entre otras razones; es ahí cuando el intérprete se desconcentra, pierde la ilación del tema, por ende no concluye sus ideas, en conclusión aumentan sus niveles de estrés. Y esto se debe a que el trabajo del intérprete se define de la siguiente manera, información que entra a tu memoria, información que va siendo reemplazada por una nueva y así sucesivamente.

“Te cansa porque te topas con todo el mundo, te topas con personas que te están corrigiendo a cada raro y te dicen: “¡No! No es así” porque ellos consideran que no es así, o no te dejan terminar la interpretación y ya están respondiendo, y eso te corta la concentración, entonces trabajar con

personas ya sea directa o por teléfono, yo creo que es lo mismo (...)"
(Intérprete 2)

Por otro lado, hay un relato en que la intérprete considera que más que agotador o estresante lo haya gratificante, dado que uno de los mejores aspectos que rescata es tener la oportunidad de conocer diferentes personas, diferentes experiencias.

"(...) creo que es uno de los aspectos que más me gustan el conocer diferentes personas y estar, por lo menos yo lo hayo bastante gratificantes porque además también al traducir de otros idiomas, en definitiva conoces personas de otros países, con diferentes experiencias yo más bien lo hayo, más que estresante, lo hallo gratificante." (Intérprete 1)

Así mismo, respecto a la dimensión de cansancio emocional se hizo la pregunta sobre sentirse frustrado alguna vez, por ello bajo las experiencias de los intérpretes, consideran que esa frustración aflora al principio de la profesión, cuando recién empiezan con la tarea interpretativa, y eso se debe a que por el mismo hecho que son temas nuevos los cuales van investigando a medida se presentan, se va presentando terminología nueva que irán almacenando mediante adquieren mayor experiencia. En conclusión, al momento de empezar se topan con terminología que no han visto antes, y el hecho de no saber cómo proseguir, es cuando sus niveles de estrés aumentan hasta el punto de sentirse sumamente frustrados.

"Sí, normalmente en los inicios, cuando uno comienza a ser interpretación especializada sobre todo, la médica llega ser un poco frustrante porque muchas veces no entiendes de qué te están hablando (...) ya con la experiencia y con el tiempo ya tiende a ser algunas cosas repetitivas, pero cuando uno recién empieza todo te frustra en realidad" (Intérprete 2)

"(...) al inicio cuando recién comenzaba y me tocaba interpretaciones médicas (...) me frustraba mucho porque tenía que pedir a cada momento el deletreo, y ello hacía que mi trabajo sea más lento, al no saber los términos médicos hacía que me sintiera frustrada, muy impotente porque la interpretación se hacía muy lenta; ya con la práctica se fue mejorando" (Intérprete 4)

Por otro lado, respecto a dimensión de sentirse agotado de estar interpretando, los intérpretes mencionan que el estar agotado de estar interpretando no es una percepción compartida, y esto por varias razones: la primera es que una de las intérpretes considera que se convierte es un plus porque uno se acerca a diversos temas que te hacen aprender, por ellos el cansancio al final de una jornada lo sopesan con el conocimiento adquirido;

y la segunda razón es que uno como intérprete tiene que conocer sus limitaciones y decidir qué tipo de encargo interpretativo puede sobrellevar.

“Yo creo que ese es un plus, me encanta la idea de poder aprender de diversos temas (...) como tengo mucha curiosidad por conocer de todo un poco, creo que de alguna forma tal vez sopesa aquella jornada que pudo ser por ahí un poco cansada.” (Intérprete 1)

“Personalmente no, me puedo sentir cansada pero agotada realmente no, y esto se debe a que elijo todo lo que sé y de igual manera gracias a los años también temas mineros; pero por ejemplo legal, jamás aceptaría porque sé me costaría demasiado no saber terminología por ejemplo” (Intérprete 3)

Así mismo, los mismos intérpretes mencionan que uno puede sentirse sumamente agotado dependiendo el trabajo a que se enfrente, de igual manera se menciona que cuando uno llega a su tope, ya no puede seguir interpretando, a menos que se tome un descanso, físicamente tu cuerpo puede pero mentalmente está uno totalmente fatigado.

“(...) cuando he tenido interpretaciones con mucha terminología especializada sobre todo cuando lo hago con dos idiomas que no son mi lengua materna (inglés-portugués) me siento muy agotada, porque siento que me esfuerzo mucho más, porque estoy trabajando con dos idiomas que son extranjeros” (Intérprete 4)

“Cuando uno llega a su tope, ya no puede traducir. Tu físicamente, tu cuerpo puede seguir avanzando, tu mano puede seguir tipiendo, tu boca puede seguir hablando; pero es tu producto el que no sale bien, mentalmente estás totalmente fatigado y es ahí cuando uno se da cuenta que necesita descansar” (Intérprete 5)

De la misma forma, la siguiente pregunta abarca la dimensión de despersonalización en cuanto a ser culpado por algún problema coyuntural, cuyas experiencias de los intérpretes consideran que si ha habido casos en los que por falta de entendimiento de una de las partes, que usualmente es la que tiene la falta del idioma inglés, llega a involucrarse al intérprete como si éste no trasladara la información de forma correcta, sin embargo no es así, es por la falta de entendimiento y/o de comprensión del LEP (Limited English Person). Entonces la persona de habla inglesa cree que el intérprete no está cumpliendo con su trabajo de trasladar la información de manera fidedigna y así el intérprete es catalogado como un mal profesional, y a veces se lo hacen saber de una manera muy ruda aseguran estos profesionales.

“(...) a veces la otra persona, la persona que habla español, o no te entendió bien o no copió bien, entonces yo como intérprete no puedo directamente

corregirle a la persona, es simplemente si ella me lo repite y me repite el error, yo tengo que traducir el mismo error que ella está cometiendo; pasa que muchas veces el cliente que es el de habla inglesa, cree que el error es del intérprete, y te lo hacen saber” (Intérprete 2)

“Me ha pasado que el LEP, que es el que tiene siempre un registro más coloquial de la cual en este caso era portugués, y por el otro lado tenía al cliente que era persona que hablaba inglés, yo repetía todo lo que me decía la persona que habla portuguesa, hasta el punto de que el de habla inglesa me dijo “Intérprete, ¿estás entendiendo lo que te estoy diciendo?” En conclusión me han culpado de dar respuesta incoherente cuando en realidad yo solo interpretaba lo que el LEP me decía” (Intérprete 5)

Ya casi terminando con los resultados obtenidos en esta investigación, mediante la dimensión de realización personal, en la antepenúltima pregunta, se hace mención acerca a qué tanto a podido influenciar positivamente en la vida de los que ha podido brindar este trabajo. El intérprete considera que aquellas personas que presentan aquel déficit por el manejo del idioma extranjero, es quien más agradecido está por el simple hecho de haber podido romper con esa barrera comunicativa gracias a la ayuda del intérprete.

“Las personas que no hablan inglés se sienten muy frustrados al tener esa barrera del lenguaje siente que nadie los escucha, sientes que lo que ellos quieren decir no le importa a nadie, pero al yo hacer mi trabajo, en muchas de las oportunidades, ellos me han agradecido a mi como intérprete porque siente que se puede expresar, siente que puede ser escuchado, y elimina esa frustración.” (Intérprete 5)

“Por ejemplo en los Estados Unidos, a veces es muy reconfortante porque la persona que está hablando contigo es quien habla español, te agradece tanto y te da todas las bendiciones en todas sus religiones posibles, es muy lindo.” (Intérprete 2)

De igual manera, los intérpretes mencionan que aun así el trabajo del intérprete tenga que ser invisible, la mayoría de ocasiones no pasa desapercibido porque el intérprete se convierte en ese momento en un vehículo de entendimiento entre dos realidades, culturas, nacionalidades, etc. Y es por ello el agradecimiento hacia esta persona que cumple el rol de puente de comunicación.

“La verdad hay clientes que ni siquiera saben que existes muchas veces somos invisibles entonces muy pocos se dan cuenta que tan importante somos, entonces yo creo que influyo positivamente en cuando la educación en cuanto a conferencias médicas se manejan equipos nuevos, descubrimientos; eso es un montón de conocimiento que yo creo es invaluable” (Intérprete 3)

Por otro lado, siguiendo con la dimensión de realización personal, la pregunta respecto a qué cosas ha conseguido con la interpretación los intérpretes mencionan que el mismo trabajo de interpretación hace que te sumerjas en temas de los cuales no has estudiado antes, es por ello que en cuanto a un enriquecimiento educativo, nunca terminarás de aprender y de adquirir nuevos conocimientos. Por tal motivo es que el intérprete tiene ese bagaje cultural tan amplio que lo caracteriza a comparación de otras profesiones. Asimismo ayuda a ampliar tu vocabulario, tu registro, aprender de expresiones idiomáticas, modismos, etc. Y por último, pero no menos importante, te da la oportunidad de hacer una red de contactos que te ayudará a tener otras oportunidades laborales a futuro.

“(...) la interpretación me ha ayudado mucho para ampliar mi vocabulario, mi pronunciación, mi comprensión, la comprensión de acentos de personas que tan poco tienen el inglés como su lengua materna, he aprendido a entenderlos, me ha dado paciencia, me ha enseñado a modular mi voz, a vocalizar mejor, me ha dado el conocimiento de culturas distintas y por supuesto de conocer gente de distintas nacionalidades, de distintas culturas, distintas realidades.” (Intérprete 2)

“(...) el bagaje cultural que maneja un intérprete, uno parece una enciclopedia andante, dependiendo tu campo de especialización, tengo colegas que son enciclopedias andantes en cuanto temas legales, son casi abogados; gente que es casi científico, es casi minero, casi médico; yo creo que en cuanto al enriquecimiento educativo, nunca terminas de aprender (...)” (Intérprete 3)

“(...) creo que la primera fue conocer personas de otras partes del mundo. A mí me encanta la idea de tener contactos, porque eso te genera una red de contactos internacional muy interesante (...)” (Intérprete 1)

Finalmente, en este bagaje de preguntas se finaliza la entrevista haciendo mención respecto a cómo poder sobrellevar algunos problemas emocionales que se presentan en la jornada interpretativa la cual, de igual manera se produjo respuestas antagónicas que explicaremos a continuación.

Mediante lo relatado por los intérpretes, se puede encontrar en esta ocasión nuevamente resultados antagónicos, y esto se debe principalmente hacia la persona, cómo puede uno sobrellevar situaciones a medida se presentan. Un intérprete al inicio de su profesión tiende a no diferenciar muchas veces su función principal que es hacer solamente de puente de comunicación entre los lenguas distintas, es por ello el involucramiento emocional de este personaje.

“(...) como sabrás el intérprete tiene una labor muy invisible, pero hay momentos en los que no puedes perder la calidad humana; sin embargo, cuando yo veo a una señora que está desesperada al teléfono, sí le agrego algunas cosas a mi interpretación, obviamente no me salgo del contexto, no digo más cosas de lo que no me han dicho, pero trato de acomodar mis palabras (...)” (Intérprete 2)

“(...) si se presentaban problemas emocionales al inicio de la interpretación, cuando recién hacía interpretación, porque hablaban de temas como denuncias de acosos sexual o violación (...)” (Intérprete 4)

Así mismo, la otra parte de intérpretes menciona que a medida uno va adquiriendo aquella experiencia, se va dando cuenta que la función principal como intérprete es ayudar a una comunicación efectiva entre dos partes, sin tener que inmiscuir sentimientos que involucren alguna mala praxis por parte del intérprete.

“Lo que yo hago ahora es, con la experiencia que tengo, respirar, tranquilizarme y acordarme que mi trabajo es ser solamente intérprete, tratar de no involucrarme emocionalmente en la situación, siempre neutra.” (Intérprete 4)

“Como te comenté, en el momento de la interpretación me concentro tanto para que mi producto sea el mejor, y así cumplir mi tarea de ser el puente de comunicación que tanto necesitan las personas para las que he sido contratada, que problemas emocionales tu aprendes a no involucrarte en situaciones que no te corresponden.” (Intérprete 3)

Por lo tanto, a modo de conclusión del presente capítulo, se puede constatar que mediante las diferentes respuestas obtenidas por los intérpretes empíricos, si prevalece aquel estrés que se presenta en cualquier tarea interpretativa, y esto se debe principalmente ante diversos factores la cual hace que el intérprete experimente situaciones de incertidumbre y/o suspicacia ante cualquier evento fortuito presentado en ese momento. Sin embargo, todas esas sensaciones previas van perdiendo intensidad mediante la misma experiencia que va adquiriendo dicho profesional de lenguas y culturas, cada día se estaría enfrentando ante eventos similares que le brindarían aquella sapiencia para saber cómo sobrellevar cualquier eventualidad.

IV. DISCUSIÓN

Una vez habiendo dado a conocer los resultados obtenidos de esta investigación, se procederá, en el presente capítulo, a realizar un contraste con las investigaciones realizadas previamente, para así poder determinar algunas similitudes o semejanzas; así como también diferencias encontradas.

Respecto al objetivo general presentado en este trabajo de investigación, la cual es analizar la percepción del estrés laboral en los intérpretes empíricos, se pudo constatar que los principales factores de estrés laboral que intervienen en la tarea interpretativa son factores de entorno físico, además las largas jornadas interpretativas en las que el intérprete laboraba horas de horas haciendo uso de sus conocimientos lingüísticos y culturales, la falta de información o desconocimiento respecto a la tarea principal del intérprete ante los clientes, adicionalmente mencionan los intérpretes que más que un dominio del idioma es la falta preparación hacia términos especializados. Ante ello, de igual forma surgen las consecuencias de estos estresores, las cuales fundamentalmente son el involucramiento emocional que surge ante situaciones de conflicto y/o violencia la cual se canalizan mediante tres dimensiones situadas en la investigación del Síndrome de Burnout. Es así como este trabajo de investigación tiene coincidencias con el de Gaspirc (2016) cuya investigación titulada *El estrés laboral y procesos cognitivos: un estudio de causas y consecuencias del estrés en los casos de la interpretación sanitaria*, demostró que los principales factores de estrés laboral que intervienen cualquier tarea interpretativa son la inestabilidad en el horario laboral en donde los intérpretes tenían cantidades excesivas de horas laborales, y a esto se le sumaba el hecho que también hacían horarios nocturnos por ser el trabajo un centro hospitalario; además otro factor mencionado es el entorno en donde se desarrollaba la interpretación, no eran lugares acondicionados para hacer dicha labor. Así mismo, respecto a las consecuencias encontradas en la investigación de Gaspirc, menciona que el intérprete se sintió involucrado emocionalmente ante situaciones que se daban día a día en el centro hospitalario, también se sintió afectado ante el agotamiento de terminar sus horas laborales. Por otro lado, respecto a la metodología ambas investigaciones comparten el mismo enfoque de estudio, las dos son de enfoque cualitativo con nivel de investigación descriptivo; así mismo en cuanto a la técnica de recolección de datos es casi similar dado que los dos utilizan la entrevista, sin embargo, se le suma al trabajo de Gaspirc la técnica de encuesta. De esta manera, es como se puede evidenciar las similitudes con respecto a los resultados

obtenidos mediante las entrevistas. Son los factores y consecuencias, o llamadas por la autora Gaspirc, causas y consecuencias del estrés laboral que se evidencian con gran facilidad en esta labor llamada interpretación.

De igual forma, mediante el primer objetivo específico del presente trabajo, se puede evidenciar con las respuestas obtenidas que los intérpretes experimentan niveles de estrés por aquellas expresiones terminológicas que se encuentran en algunos discursos técnicos o de especialidad y no hallan su equivalente; tal cual mencionan nuestros informantes que ante un vacío terminológico, uno tiene que aprender a sobrellevar aquellas situaciones mediante la realización de estrategias de traducción como la elaboración de glosarios, la consulta en diccionarios electrónicos, etc.; de esta forma no se verá tan afectado el producto final (interpretación hacia la lengua de destino). Además, respecto al factor de contexto de la interpretación, sirve para que el intérprete no se sienta inmiscuido psicológica o emocionalmente ante aquellas situaciones de violencia, y es justamente que en nuestros resultados se encuentran estas incidencias, el intérprete en sus inicios, por el hecho de no haber tenido una formación profesional, se siente involucrado emocionalmente cuando se encuentra en casos delicados como violaciones, accidentes, violencia familiar, etc. Este resultado coincide con el trabajo de investigación de Herrera (2014) denominado *El intérprete en el ámbito sanitario en situaciones de violencia de género*, en donde considera que los factores principales de estrés era la falta conocimiento terminológico utilizado en el centro médico haciendo que el intérprete en ocasiones tenga que dirigirse personalmente hacia el doctor especialista para que este le pueda dar una explicación de aquel término, haciendo el trabajo interpretativo más tedioso y lento a la vez; así mismo otro factor predominante era que el mismo intérprete, por los casos que se presentaban día a día como por ejemplo el brindar resultados médicos a pacientes con enfermedades terminales, este se sentía involucrado emocionalmente y posteriormente terminaba con una carga emocional que le producía diversos males. Por otro lado, respecto a la metodología utilizada, ambos trabajos se sitúan con el mismo enfoque de investigación el cual es cualitativo, así mismo en cuanto a la técnica de recolección de datos se realizó mediante las entrevistas, así de esa manera, el intérprete podía describir a detalle el trabajo que realiza día a día. Es por ello, que todo este estudio se centra principalmente en aquellas causas que se presentan en la labor de interpretación, de esta manera es como el intérprete buscará soluciones, y mediante la experiencia laboral será fácil encontrar aquellos resultados que se acomoden a la situación.

En relación al segundo objetivo específico del presente trabajo de investigación, se hace mención respecto a las consecuencias del estrés laboral en los intérpretes empíricos, comenzando con aquel agotamiento que este personaje siente al momento de terminar con una jornada interpretativa, esto se da principalmente por largas jornadas laborales, en el caso de la interpretación telefónica son ocho horas seguidas de interpretación, por tal motivo el intérprete termina exhausto al momento de finalizar su jornada, otro claro ejemplo, como fue narrado por una de nuestras intérpretes, es cuando se tiene la oportunidad laboral de realizar el trabajo interpretativo en una auditoría entre entidades del estado y entidades particulares, cuyas jornadas promedian entre las nueve a doce horas laborales diarias durante aproximadamente tres días consecutivos en las que el intérprete experimentó sensaciones de gran cansancio mental por aquellas largas jornadas. Por otro lado, el hecho de que el intérprete tenga en claro cuál es su función principal y ese es el de poder ser un puente de comunicación entre dos individuos que tienen la barrera del lenguaje, pues la labor del intérprete no debe verse afectado o involucrado emocionalmente ante situaciones desgarradoras; adicionalmente una de las preguntas hechas a los intérpretes es poder identificar de qué manera los intérpretes pueden ser involucrados ante cualquier caso de errónea expresión del mensaje por parte del interlocutor, lo que podría aparentar una interpretación mal realizada por parte del intérprete; un claro ejemplo de esta situación es en la entrevista de los intérpretes número dos y cuatro en la pregunta nueve. Estos resultados se asemejan a los resultados de Barranco (2017) en su tesis denominada *La gestión del estrés emocional en interpretación. Aplicación a la formación del intérprete en los servicios públicos*, en donde se afirma que un intérprete tiene que cumplir horas laborales no tan extensas para que pueda realizar un trabajo de calidad y no llegar a extralimitar sus funciones cognitivas, de esta manera pondrá cumplir a cabalidad con interpretar toda la información expuesta por el orador. Así mismo, Barranco hace mención acerca de la necesidad de poder capacitar a dichos intérpretes que tendrán el deber de poder realizar su labor ante dependencias en donde surjan casos de violencias, para que así el intérprete no se sienta involucrado emocionalmente. De igual forma, respecto a la metodología del caso, ambos trabajos de investigación presentan un enfoque cualitativo de nivel descriptivo, aunque respecto al tipo de investigación presentan diferencias, dado que este trabajo tiene como tipo básica y Barranco presenta un tipo de investigación aplicada. Por lo antes mencionado, se hace hincapié a la preparación o formación previa que tiene que tener cualquier intérprete, más

si va a laborar en un sector público, que es en donde más se presentan casos de violencia, como los hospitales, dependencias policiales, entre otras instituciones.

V. CONCLUSIONES

De acuerdo al objetivo general del presente trabajo de investigación, tras el estudio y el análisis exhaustivo llevado cabo por el autor, se concluye que los principales factores y consecuencias del estrés laboral intervinientes en la tarea interpretativa son aquellos que causan ese desbalance en plena función de interpretación, independientemente los años de experiencia que respalden a cualquier intérprete empírico, en cada experiencia interpretativa, dicho profesional se puede topar ante cualquier situación; es así como los factores del estrés son los protagonistas de este trabajo de investigación. El entorno en donde el intérprete desarrolla sus funciones, de igual manera, aun así se presentase el factor de vacío terminológica, se concluye mediante las respuestas obtenidas, que el intérprete tiene que tener aquel soporte terminológico (diccionarios, glosarios, etc.) que lo ayude a salir de esa situación acerca de una idea inconclusa. Así mismo, respecto a las consecuencias del estrés laboral que intervienen en la tarea interpretativa, se puede concluir que se evidencian diversos males como un notable desgaste mental en donde la causa son las largas horas estando sumergido en labor interpretativa, es así pues que el intérprete termina agotado y/o exhausto.

Respecto al primer objetivo específico del presente trabajo de investigación se pudo corroborar mediante las respuestas brindadas por los intérpretes, consideran bajo su percepción que el entorno físico en donde desarrollan su labor, es fundamental contar con aspectos en los que puedan desempeñar su función de la mejor manera posible, como por ejemplo buena luminosidad, cero ruidos molestos que haga que desconcentre su atención y pierda parte del mensaje, etc.; para así poder ser un puente de comunicación entre sus interlocutores, de la misma manera se concluye que el intérprete se va a tener que enfrentar ante diversos acentos en los que tendrá que utilizar una técnica muy concurrente la cual ayudará a que pueda trasladar con el mismo grado de conocimiento a sus interlocutores, la cual es la repregunta, el deletreo o por último pedir al orador que repita; así poder trasladar de forma fidedigna el mensaje otorgado. Además respecto al carga emocional por el hecho de prestar el servicio de interpretación ante casos de violencia, se concluye que ocurre por la falta de preparación que tiene un intérprete empírico en su centro de labores. Por último, respecto a como sobreponerse ante situaciones de algún vacío terminológica, es indispensable tener una ayuda de cualquier tipo, a la mano para así poder tratar de completar la idea expuesta por el orador, y de esta manera tratar de que los niveles de estrés no vayan en aumento.

Finalmente, con respecto al segundo objetivo específico, es decir, las consecuencias del estrés laboral; se pone en manifiesto que uno de los resultados comunes es el agotamiento que se da por las largas horas laborales interpretando por lo que uno termina exhausto y agotado, el hecho de estar interpretando por horas en una sola posición o tener lapsos de descanso muy reducidos, hace que de todos modos el intérprete experimente altos niveles de agotamiento al finalizar la labor interpretativa. Así mismo, se concluye de igual manera, acerca de la frustración que tienen los intérpretes, este sentimiento aflora al principio de la profesión, al momento de recién empezar se topan con terminología que no han visto antes, y el hecho de no saber cómo proseguir, es cuando sus niveles de estrés aumentan hasta el punto de sentirse sumamente frustrados. De igual manera, se concluye por último que un intérprete al inicio de su profesión tiende a no diferenciar muchas veces su función principal que es hacer únicamente de puente de comunicación entre las lenguas distintas, es por ello el involucramiento emocional de este personaje, sin embargo, a medida uno va adquiriendo aquella experiencia, se va dando cuenta que la función principal como intérprete es ayudar a una comunicación efectiva entre dos partes, sin tener que inmiscuir sentimientos que involucren alguna mala praxis por parte del intérprete.

VI. RECOMENDACIONES

El estrés es un mal que hoy en día aqueja en cualquier ámbito, ya sea en lo laboral o también familiar, sin embargo este trabajo se centró en el ámbito laboral en donde el personaje principal fue el intérprete empírico. A continuación se brindarán algunas recomendaciones a tomar consideración.

El intérprete empírico, aquel personaje que no tuvo aquella formación académica, sin embargo por las cualidades y habilidades que posee, pudo llegar a abrirse camino en el mundo de la interpretación, a ello se le suma el importante rol que cumple hoy en día en la sociedad, el hecho de ser aquel puente o vehículo de entendimiento entre dos realidades, culturas y lenguas distintas. Por todo ello, se recomienda, a partir de los resultados arrojados en este trabajo de investigación, que este profesional pueda asistir a talleres o charlas en donde puedan brindarles información acerca de cómo poder controlar el estrés emocional, cursos de relajación, hacer prácticas mediante simulaciones con ellos mismos, así estar preparados ante posibles situaciones que se podrían presentar.

Así mismo, se recomienda ahondar e investigar mucho más sobre el tema de estrés que interviene en la interpretación; en este caso se abordó desde aquella perspectiva empírica, sin embargo no hay estudios aún que puedan permitir evaluar aquel punto de vista de parte de un intérprete titulado, este sería un punto de partida muy interesante en el que pueda contribuir a un conocimiento más profundo sobre este tema, y así futuros intérpretes puedan desenvolverse y lidiar ante situaciones que se puedan presentar en aquella tarea interpretativa diaria.

Finalmente, todo aquel personaje que sienta afición por esta profesión y desee entrar a este mundo siendo empírico, tomen en consideración un importante punto, tener aquella preparación o formación psicológica sobre temas adversos, dado que un intérprete en sus inicios, tal cual es mencionado por los informantes (intérpretes), tiende a inmiscuir sus emociones e involucrarse psicológicamente ante situaciones de violencia que se llegan a presentar, es por ello aquella instrucción en la que se aprenderá a controlar emociones y poder enfocarse en aquella tarea primordial que es ayudar a una comunicación efectiva.

REFERENCIAS

- Alcina, A. (2008). Repositori Universitat Jaume. Obtenido de Repositori Universitat Jaume: <http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/18016/28696.pdf>
- Alvarez, C. (2014). La interpretación vía telefónica en el ámbito financiero en Lima en el año 2014. Lima.
- Arce, E. y Neves, J. (2016) Régimen Laboral de la actividad privada y pública. Perú: Palestra.
- Barr, O. Á. (1998). La tercera pata de la interpretación de conferencias: el equipamiento técnico (primera parte).
- Barranco, B (2017). La gestión del estrés emocional en interpretación. Aplicación a la formación del intérprete en los servicios públicos. Universidad de Valladolid, España. Recuperado de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/27686/1/TFG-O%201024.pdf>
- Blanca, C. (2015) Derechos laborales y estabilidad en el trabajo. Perú: Palestra
- Callirgos, J. (2014). Dominio terminológico y fraseológico en la traducción de textos jurídicos inglés - español de los practicantes de los estudios de traducción de Lima Metropolitana 2014. Lima.
- Carlessi, Reyes, Mejía (2018) Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Universidad Ricardo Palma. Lima, Perú
- Cheng, Q. (2015). Examining the challenges for telephone interpreters in New Zealand. Nueva Zelanda.
- Coduti, P., Gattás, Y., Sarmiento, S. y Schmid, R. (2013) Enfermedades Laborales: Cómo afectan en el Entorno Organizacional. Mendoza, Argentina. Recuperado de: http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf
- Cokely, D. (2001). Interpreting Culturally Rich Realities: Research Implication for Successful Interpretations. National Consortium of Interpreter Education Centers.
- Díaz, M. (2014) La interpretación telefónica. El intérprete como coordinador: estudio de unas interacciones telefónicas. Málaga: Universidad de Málaga.
- Dolores, M. (2001) Desempleo y síndrome de burnout. Revista de psicología de la Universidad de Chile. Recuperado de: <https://revistapsicologia.uchile.cl/index.php/RDP/article/download/18558/19591/>
- Gaspirc, T. (2015) Estrés laboral y procesos cognitivos en la interpretación sanitaria: un estudio de causas y consecuencias del estrés en los casos de interpretación sanitaria en

- hospitales públicos eslovenos. Universidad de Alcalá, España. Recuperado de: <https://ebuah.uah.es/dspace/bitstream/handle/10017/23799/TFM-TinaGaspirc%28p%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gile. (2004). *Translation Research versus Interpreting Research: Kinship, Differences and Prospects for Partnership*. Toronto: Multilingual Matters.
- Gracia-García, R. (2014). Telephone interpreting: A review of pros and cons. Recuperado el 23 de 11 de 2016, de <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.570.5429&rep=rep1&type=pdf>
- Grados, J. (2017) *Perfil profesional del intérprete telefónico en Lima Metropolitana en el 2017*. Lima – Perú
- Guiomar, M. (2016) *Interpretación simultánea. El camino hacia la profesionalización*. Tesis de maestría. Universidad autónoma de Barcelona. Recuperado de: https://ddd.uab.cat/pub/tfg/2016/tfg_44732/TFG_2015-16_FTI_DOMINGUEZHERNANDO.pdf
- Hale, S. (2007). *Community Interpreting*. Nueva York: Palgrave Macmillan.
- Hernández, R. (2014) *Metodología de la investigación*. MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES. Santa Fe, México.
- Herrera, L. (2014) *El intérprete en el ámbito sanitario en situaciones de violencia de género*. Universidad de Alcalá, España. Recuperado de: https://ebuah.uah.es/dspace/bitstream/handle/10017/23723/TFM_LauraHerreraCardenas.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Huaman, L. (2018) *El síndrome del desgaste profesional y la calidad de la traducción en los egresados de la carrera de Traducción e Interpretación de la UCV sede Lima Norte*. Tesis para la titulación. Repositorio de la UCV.
- Hurtado, A. (2001) *Traducción y traductología. Introducción a la traductología*. Ediciones Cátedra. Madrid, España.
- Husserl, E. (1907) *La idea de la Fenomenología*. Barcelona, España. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Libros/joyce/idea.pdf>
- Kelly, N. (2007). *Telephone Interpreting: A Comprehensive Guide to the Profession*. Trafford Publishing.
- Kinney y Taylor (1996) *Marketing research: an applied approach* / Thomas C. Kinney, James R. Taylor. - 5th ed. New York: McGraw-Hill, - McGraw-Hill series in marketing.

- Márquez, J (2013) Impacto Psicológico. El estrés, causas, consecuencias y soluciones. Intérprete de Conferencias frente a Intérprete en los Servicios Públicos. Trabajo de Máster Universitario en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción 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
- Maslach, C. (2004). Different perspectives on job burnout. PsycCRITIQUES. California, Estados Unidos.
- Medina, V. (2014) Análisis del proceso de toma de notas en interpretación consecutiva. Trabajo de maestría. Universidad de Valladolid, España. Recuperado de: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/6162/1/TFG-O%202015.pdf>
- Mirás, S. (2014) Evaluación del síndrome de Burnout en un centro de salud. Revista EmfermeríaCyL. Recuperado de: <http://www.revistaenfermeriacyl.com/index.php/revistaenfermeriacyl/article/view/133/106>
- Morales, A. (2015) El impacto psicológico en el intérprete. Universidad de Alcalá, España. Recuperado de: https://ebuah.uah.es/dspace/bitstream/handle/10017/23778/TFM_%20AnaMorales_El%20impacto%20psicol%C3%B3gico%20en%20el%20int%C3%A9rprete.pdf%20%28p%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Noreña, R. (2012) Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. Vol. 12 No. 3, Chía, Colombia.
- Pacheco, M. (2016). Afectación psicoemocional en el profesional de la ayuda del ámbito de la salud mental. Indicaciones para la implementación de programas arteterapéuticos. Trabajo de Fin de Máster en Arteterapia y Educación Artística para la Inclusión Social. Universidad de Valladolid. Recuperado de: <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/20868>.
- Phelan, M. (2001). The Interpreter's Resource. Topics in Translation.
- Pochhacker, F. (2014). Aptitude for Interpreting. Philadelphia: Benjamins Current Topics.
- Rodríguez, N. (2015) La toma de notas en la interpretación consecutiva: Un estudio empírico. Universidad Autónoma de Barcelona, España. Recupera de: https://ddd.uab.cat/pub/tfg/2015/tfg_25550/RODRIGUEZ_LOSADA_NEILL_1272599_TFGTI1415.pdf
- Royo (2014) Diseño y métodos de investigación en traducción. Universidad de Murcia, Madrid, España.

- Rollins, D (1998) *Organizational Behavior and Analysis, An Integrated Approach*. Harlow: Addison-Wealey
- Shiller, K. (2014) El estrés laboral en el campo de la interpretación de los servicios públicos: un análisis de una guía de prevención. Universidad de Alcalá, España. Recuperado de: <https://ebuah.uah.es/dspace/handle/10017/23742?locale-attribute=es>
- Sutherland, V. y Cooper, C. (2000) *Strategic Stress Management*. London. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=Hrw4reLVN-QC&oi=fnd&pg=PP1&dq=Strategic+Stress+Management&ots=_LpMk294Y-&sig=AcAIYWT-gTxSVdTN1vjwrGj3-Pw#v=onepage&q=Strategic%20Stress%20Management&f=false.
- Tarrillo, L. (2016). Síndrome del desgaste profesional en los traductores e intérpretes del Perú, Trujillo 2016. Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Valdivia, C. (1989) *La interpretación*. Buenos Aires, Argentina.
- Vanhecke, K. y Lobato J. (2009). *La enseñanza aprendizaje de la interpretación consecutiva: una propuesta didáctica*. Granada: Editorial Comares.
- Zapata, S. (2012) *El síndrome de Burnout y los trabajadores sociales municipales. Un acercamiento*. Universidad Arturo Prat. Tarapacá, Chile.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

La percepción del estrés laboral en los intérpretes empíricos en Lima, 2019.

Problema	Objetivo	Categoría	Subcategorías	Aspectos	Metodología
¿Cuál es la percepción del estrés laboral en los intérpretes empíricos en Lima, 2019?	Objetivo General:				
	Analizar la percepción del estrés laboral en los intérpretes empíricos en Lima, 2019		Factores del estrés laboral en los intérpretes empíricos.	Factores del entorno físico. Características del orador. Contexto de la interpretación La terminología.	Enfoque Cualitativo Nivel de Investigación Descriptiva
	Objetivos Específicos:	Estrés Laboral			Tipo de Investigación Básica
	Identificar los factores del estrés laboral en los intérpretes empíricos en Lima, 2019				Diseño de Investigación Fenomenológico
	Determinar las consecuencias del estrés laboral en los intérpretes empíricos en Lima, 2019		Consecuencias del estrés laboral en los intérpretes empíricos.	Cansancio emocional La despersonalización La baja realización personal	

INSTRUMENTO - GUIÓN DE ENTREVISTA DIRIGIDA A INTÉRPRETES EMPÍRICOS

OBJETIVO

La presente entrevista se realizará con el fin de determinar la percepción del estrés laboral en los intérpretes empíricos en Lima, 2019. De igual manera, cabe añadir que la información que usted proporcione se utilizará bajo estricta confidencialidad. Asimismo, se agradece su grata participación.

INSTRUCCIONES

Escuche atentamente la pregunta y responda según su perspectiva.

Factores del estrés laboral

1. Bajo su experiencia ¿Usted consideraría que el entorno en donde realiza la interpretación es un factor condicionante para la calidad y/o concentración en la interpretación?
2. Podría contarme alguna experiencia en el que haya tenido complicaciones para poder entender a la persona que estaba interpretando. ¿Cree que dichas características particulares pudo causarle estrés en su desempeño como intérprete?
3. ¿Alguna vez ha sentido alguna carga emocional al momento de interpretar algún caso fortuito? ¿De qué manera le generó niveles de estrés? Cuéntenos.
4. Cuénteme ¿Alguna vez ha olvidado alguna expresión terminológica en la interpretación que impida concretar la idea expuesta por el orador? Bajo su punto de vista ¿Cómo pudo sobrellevar esa situación?

Consecuencias del estrés laboral

5. Nárreme ¿Alguna vez usted se ha sentido cansado(a) al final de una jornada interpretativa? ¿Por qué?
6. ¿Usted cree que trabajar con personas directamente, en el caso de la interpretación, es agotador y por ende puede producir estrés? Cuénteme.
7. Bajo su perspectiva ¿Alguna vez se ha sentido frustrado al momento de interpretar? Coménteme.
8. ¿Usted percibe que alguna vez se ha sentido agotado de estar interpretando? Relate una experiencia
9. ¿Alguna vez ha percibido que las personas le han culpado de algún problema coyuntural durante el proceso de interpretación? Relate una experiencia ¿Cómo se sintió frente a esto?
10. ¿En qué situaciones has percibido que la interpretación ha influenciado positivamente en la vida de los que ha interpretado?
11. Cuéntenos ¿Cómo ha podido sobrellevar algunos problemas emocionales que se hayan podido presentar en la labor interpretativa?
12. ¿Qué cosas útiles usted cree que haya conseguido con la interpretación?

VALIDACIONES



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: Mg. Marlene Genoveva Coquis Polanco
- 1.2. Cargo e institución donde labora:
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación
- 1.4. Autor(a) de instrumento: Bryan Aarom Osorio Izquierdo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN (Colocar el puntaje 1 o 2 según su opinión.)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2
		Por mejorar	Aceptable
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje comprensible.		✓
2. OBJETIVIDAD	Está adecuado a las leyes y principios científicos.		✓
3. ACTUALIDAD	Está adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.		✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.		✓
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales		✓
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la hipótesis.		✓
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.	✓	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.		✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde a una metodología y diseños aplicados para lograr probar las hipótesis.		✓
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico.		✓

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación
- El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

19

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

Observaciones:

Lima, 19 Agosto de 2019

Quirino Lopez

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
 DNI No. 722003 Telf. 9622259



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres: *Soriano Rossana*

1.2. Cargo e institución donde labora:

1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación

1.4. Autor(a) de instrumento: *Bryan Aaron Cores Izquierdo*

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN (Colocar el puntaje 1 o 2 según su opinión.)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2
		Por mejorar	Acceptable
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje comprensible.		X
2. OBJETIVIDAD	Está adecuado a las leyes y principios científicos.		X
3. ACTUALIDAD	Está adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.		X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.		X
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales		X
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la hipótesis.		X
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.		X
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.		X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde a una metodología y diseños aplicados para lograr probar las hipótesis.		X
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico.		X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación
- El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

X

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

20

Observaciones:

Lima, *18 de JUNIO* de 2019*Soriano*

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI No. *0730503* Telf. *940151309*

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: Ríos Valero, Laura
- 1.2. Cargo e institución donde labora *Docente UCV*
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación
- 1.4. Autor(a) de instrumento: Bryan Aarom Osoros Izquierdo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN (Colocar el puntaje 1 o 2 según su opinión.)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2
		Por mejorar	Acceptable
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje comprensible.		/
2. OBJETIVIDAD	Está adecuado a las leyes y principios científicos.		/
3. ACTUALIDAD	Está adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.		/
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.		/
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales		/
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la hipótesis.		/
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.	/	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.	/	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde a una metodología y diseños aplicados para lograr probar las hipótesis.		/
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico.		/

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación
- El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

/

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

18

Observaciones:

- Corregir ortografía.
- Recomendar pregunta 8 (no pertenece a baja redacción personal)

Lima, *23 de junio* de 2019

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
DNI No. *5320103* Telf:

ENTREVISTAS

GUIÓN DE ENTREVISTA DIRIGIDA A INTÉRPRETES EMPÍRICOS

INTÉRPRETE 1

Factores del estrés laboral

1. Bajo su experiencia ¿Usted consideraría que el entorno en donde realiza la interpretación es un factor condicionante para la calidad y/o concentración en la interpretación?

Sí, definitivamente el lugar, el ruido y los factores externos son muy importantes cuando realizas la interpretación. Cuando lo haces en un ambiente donde con facilidad puedes escuchar a los interlocutores sin ningún tipo de obstáculos, y por ende dar el mensaje otorgado, se convierte un tanto fácil el trabajo. Sin embargo, cuando no como por ejemplo, el tráfico, o incluso también en situaciones de interpretación telefónica, entrevistas telefónicas, recuerdo que se cortaba la llamada, entonces esas cosas realmente generan muchísimo estrés porque tú quieres evidentemente transmitir de la manera más completa el mensaje al interlocutor, sin embargo, con estos problemas, tienes que pedirle a la persona que te está hablando que te repita y todo ello.

Y otra cosa que en particular también recuento bastante cuando hice esa interpretación telefónica, es que en mi experiencia es mejor hacerla frente a frente, que cuando la haces vía telefónica; porque vía telefónica la persona a veces se explaya a tal punto en que no puedes detenerlo y no te da un pequeño tiempo para aunque sea tú le puedas transmitir a la persona con la que si estas traduciéndole todo.

Y bueno, eso básicamente, entonces yo diría que sí, las condiciones son muy importantes y sobre todo el hecho que puedas escuchar con claridad a las personas a las cuales estas realizando la interpretación.

2. Podría contarme alguna experiencia en el que haya tenido complicaciones para poder entender a la persona que estaba interpretando. ¿Cree que dichas características particulares pudo causarle estrés en su desempeño como intérprete?

Bueno, hubo la oportunidad de realizar una interpretación de enlace en una ONG llamada APRODE PERÚ en la que fue sencillo realmente, fue muy fluido, por ahí un par de cosas que me dijeron los chicos de habla inglesa, que de repente no entendí tan bien o no capté tan bien, pero que se solucionaron fácilmente con la repregunta o pidiéndoles que me detallen un poco más para que yo también pueda transmitir con ese grado de conocimiento a las personas de esa organización en donde estaba trabajando.

De igual manera, en esa oportunidad específica que realicé la traducción telefónica, recuerdo no era que no la entendía, la entendía a la persona que me estaba hablando pero había factores externos como la que al momento se cortaba la llamada; y de igual manera la persona que estaba en el teléfono hablaba y no

paraba en ningún momento entonces era bien complicado establecer el espacio para que yo pudiera ser la interpretación de lo que venía diciendo.

3. ¿Alguna vez ha sentido alguna carga emocional al momento de interpretar algún caso fortuito? ¿De qué manera le generó niveles de estrés? Cuéntenos.

A sí a primeras que me acuerde no, la verdad no y de repente puede que esto se explique porque en mis experiencias de interpretación han sido en otros ámbitos, pero en mi caso no. Definitivamente he tenido algunas interpretaciones, recuerdo que una de las ONG's que visitamos tenía que ver con el tema materno-infantil en donde nos comentaban un poco sobre la situación de las personas que llegaban a solicitar apoyo médico. Tal vez ese es el tema más delicado, digamos, que he tenido un poco que traducir. Pero también los datos o la información que me brindaban era un contexto genérico y más basados en los datos de las atenciones y en el proceso mismo de las atenciones, más que en el tema propiamente de la situación de las comunidades, tal vez por eso mismo no ha habido mucho estrés en el nivel que me consultas.

4. Cuénteme ¿Alguna vez ha olvidado alguna expresión terminológica en la interpretación que impida concretar la idea expuesta por el orador? Bajo su punto de vista ¿Cómo pudo sobrellevar esa situación?

Me ha pasado que a veces hay palabras que no las he comprendido bien porque son nuevas, por ejemplo recuerdo que una vez tenía que ver con animales marinos, y bueno lo solucione rápidamente con la ayuda de internet.

Fue una palabra, capte la palabra y más o menos su "*spelling*" me ayudó. Lo que no capte era qué significaba, lo escribí rápidamente y con eso complete fácil así ese espacio en blanco que tenía, y lo cual era muy importante en esa entrevista porque repetían esa palabra cada treinta segundos, era muy importante. Entonces yo decía "necesariamente tengo que saber qué es esto, definitivamente". Busqué esa palabra en ese mismo instante, tenía toda la idea muy clara, pero era una palabra muy específica, no recuerdo ahora qué, pero era un animal, y yo nunca lo había escuchado; estaban hablando justamente del tema de importación o exportación de ese recurso animal y lo repetían con bastante frecuencia, y como lo repetían pude captar como se escribía, tenía un celular en ese momento, lo consulté rápidamente y así fue como lo solucioné. Sí, realmente tuve bastante suerte, felizmente me lo repitieron lo suficientemente claro como para poder buscarlo.

Consecuencias del estrés laboral

5. Nárreme ¿Alguna vez usted se ha sentido cansado(a) al final de una jornada interpretativa? ¿Por qué?

Sí, en especial recuerdo, justamente volviendo a la experiencia de esta entrevista sobre el tema materno-infantil, fueron dos entrevistas seguidas de aproximadamente una hora cada una, y sí sentí que fue bastante largo, me sentí cansada, agotada después de esas horas. Ahora, también me sentí bien en el sentido de que justamente estaban dando un tema que me interesa mucho y me gustó conocer, creo que eso de alguna forma compensaba el cansancio, pero sí, las dos horas seguidas definitivamente se sentían bastante después de salir, tenía

mucha sed, por ejemplo, sentía que necesitaba despegarme un rato, una cosa así, sí lo recuerdo.

Sabía que en la misma carrera de interpretación, lo que te enseñan en aulas es que son treinta minutos máximo que uno puede tener una tarea interpretativa cómoda, sin embargo, como te comentaba, yo no he estudiado traducción, yo he estudiado educación, comencé en inglés y dentro de ello tenemos un curso de traducción e interpretación, y también tenía entendido de que debe haber pausas y cambios. Pero bueno, no se dio esto, me imagino que esto a veces sucede. Pero en general bien, solamente que si hablamos de cansancio, en definitiva dos horas seguidas y eran entrevistar, o sea está el entrevistado y el entrevistador y yo traducía del inglés al castellano y del castellano al inglés.

6. ¿Usted cree que trabajar con personas directamente, en el caso de la interpretación, es agotador y por ende puede producir estrés? Cuénteme.

No tanto por el trabajo con personas porque creo que hay diferentes tipos de trabajos que implican conocer a personas. No, creo que es uno de los aspectos que más me gustan el conocer diferentes personas y estar, por lo menos yo lo hayo bastante gratificantes porque además también al traducir de otros idiomas, en definitiva conoces personas de otros países, con diferentes experiencias yo más bien lo hayo, más que estresante, lo hallo gratificante.

7. Bajo su perspectiva ¿Alguna vez se ha sentido frustrado al momento de interpretar? Coménteme.

Yo no lo tomaría como un tipo frustración, más bien hay un momento de incertidumbre al principio de todo encargo interpretativo, que afectamente te genera una preocupación, un estrés de “oye, ojalá que pueda con todo lo que me vayan a decir”, además con los diferentes acentos que tienen diferentes personas, no a todos se les entiende igual, no todos tiene al mismas dicción, forma de pronunciar, entonces sí, se podría decir que es más una preocupación antes y durante la interpretación, pero una vez que ya estás inmerso se hace un poco más sencillo.

8. ¿Usted percibe que alguna vez se ha sentido agotado de estar interpretando? Relate una experiencia

Yo creo que ese es un plus, me encanta la idea de poder aprender de diversos temas, probablemente son algunos los temas a los cuales no te acercarías de otra forma, entonces creo que, como tengo mucha curiosidad por conocer de todo un poco, creo que de alguna forma tal vez sopesa aquella jornada que pudo ser por ahí un poco cansada.

9. ¿Alguna vez ha percibido que las personas le han culpado de algún problema coyuntural durante el proceso de interpretación? Relate una experiencia ¿Cómo se sintió frente a esto?

Gracias a Dios, no he tenido ese tipo de esa escena en ningún momento de mi trabajo interpretativo.

10. ¿En qué situaciones has percibido que la interpretación ha influenciado positivamente en la vida de los que ha interpretado?

Por ejemplo a mí me gusta mucho, al final de la experiencia de la interpretación, ver que también las personas para las cuales haz estado realizando la interpretación han quedado satisfechas, o sea que sí pudieron realmente aprender lo que debían aprender, recolectar la información que debían recolectar, etc. Creo que esa es la parte que también más me gusta, me siento muy útil de poder ser un vehículo de entendimiento entre dos partes, eso es lo que me gusta de la interpretación.

Es una recompensa, creo que por eso es que me gusta, porque si bien hay un momento de incertidumbre, que afectamente te genera una preocupación, un estrés de “oye, ojalá que pueda con todo lo que me vayan a decir” además con los diferentes acentos que tienen diferentes personas, no a todos se les entiende igual, no todos tiene al mismas dicción, forma de pronunciar, entonces sí, definitivamente hay un estrés, sobre todo si lo piensas mucho; pero una vez que ya estás inmerso se hace un poco más sencillo, pero definitivamente una vez en ver el resultado, al ver a estas personas diciendo: “¡Oye, que excelente!, ¡Si pude!, ¡Gracias!”; si no es por el intérprete realmente no pueden tener la información que ellos precisan, por ejemplo el caso que tuve con los chicos de la Universidad *John Hopkins*, la información que ellos necesitan para poder armar sus informes, sus consultorías, o en el caso institucional que también tuve, cuya responsabilidad era el de transmitir a oficiales electorales de otros países los proyectos que teníamos aquí en Perú, y por ejemplo para eso yo no estuve ni medianamente preparada, creo que fue algo, un poco más de momento, no sé cómo habrá salido, pero la cuestión es que no había nadie que pudiera comunicarse con ellos, tal vez habían pensado que sabían español, yo no lo sé, y bueno, creo que esa es la parte bonita del trabajo.

11. ¿Qué cosas útiles usted cree que haya conseguido con la interpretación?

Bueno, creo que la primera fue conocer personas de otras partes del mundo. A mí me encanta la idea de tener contactos, porque eso te genera una red de contactos internacional muy interesante, eso es algo que aprecio mucho. Lo segundo es la posibilidad de aprender de diferentes temas, a pesar de que tu no seas experto en ninguno, tiene ya un conocimiento mucho más amplio. Por ejemplo, gracias a esta última experiencia que tuve, conocí varias ONG's que se dedican a rubros bien diversos y bien interesantes, y con las cuales seguramente yo sola, tal vez jamás nunca hubiera llegado, pero que pude ahora conocer, y en rubros bien diversos como el pesquero, temas social y bueno esos creo que son los punto que más me gusta en la interpretación, sumado a esta satisfacción personal que me da de poder ser un intermediario útil entre dos personas que logren el entendimiento.

12. Cuéntenos ¿Cómo ha podido sobrellevar algunos problemas emocionales que se hayan podido presentar en la labor interpretativa?

Como te comenté no he tenido ningún involucramiento emocional, y por ello ningún tipo de problema emocional.

GUIÓN DE ENTREVISTA DIRIGIDA A INTÉRPRETES EMPÍRICOS

INTÉRPRETE 2

Factores del estrés laboral

1. Bajo su experiencia ¿Usted consideraría que el entorno en donde realiza la interpretación es un factor condicionante para la calidad y/o concentración en la interpretación?

Sí, definitivo. Creo que muchos intérpretes estamos acostumbrados a trabajar en con las condiciones que se nos dan, y no siempre son las óptimas. Cuando uno está realizando interpretación telefónica, que son consecutivas en su mayoría, dado que el auricular lo tienes en el oído, si una persona tiene la voz muy fuerte te molesta, de igual forma si habla muy bajo, si hay mucha interferencia, o sonidos en el ambiente, etc. Entonces en realidad creo que estamos acostumbrados los intérpretes a tratar de lidiar con estas cosas, pero que afecta nuestra concentración, sí, definitivamente sí.

En el caso de interpretación en conferencias, que es su mayoría es mediante la modalidad simultánea, quizás lo óptimo es que te den un “*booth*”, que te pongan buenos equipos, que estés colocado en buen lugar con visibilidad al proyector y al expositor, para ver como se está expresando mediante sus gestos, porque de alguna manera eso también te ayuda al momento de interpretar. Sin embargo, muchas veces no es así, muchas veces hay problemas de audio, muchas veces no estás en un “*booth*”, estás en una esquina, no te dan el material, no conoces al ponente, no te facilitan ni siquiera agua; entonces es tan diverso; es como llegar a un lugar y no sabes con qué te vas a encontrar, y lamentablemente te tienes que acomodar, y eso resulta un tanto incomodo muchas veces. Creo que la labor del intérprete, en ese caso, es tratar de salvar la situación y sabemos que no es lo óptimo.

2. Podría contarme alguna experiencia en el que haya tenido complicaciones para poder entender a la persona que estaba interpretando. ¿Cree que dichas características particulares pudo causarle estrés en su desempeño como intérprete?

En el caso de la interpretación telefónica, yo creo que es un estrés constante, lo veo diariamente para serte sincera, personas que conozco que han estudiado la carrera de traducción o como personas que no lo han hecho como es mi caso, el estrés es igual. En el caso de la interpretación telefónica es muy específico; normalmente cuando haces una interpretación simultánea, estás interpretando a personas profesionales en su área, en otras palabras a quien tú tienes que interpretar tiene cierto grado de educación. Cuando haces interpretación telefónica, haces interpretación para gente que ya de por sí tiene una desventaja, que vive en un país que no habla su idioma, entonces ya denotas cierta carencia en el ámbito educativo, y pues comunicarse inclusive en español mismo es complicado, es un “*challenge*”, son personas que no te logran entender, que no se saben expresar, y muchas veces no solamente es interpretar de un idioma a otro, es tratar de interpretar lo que ellos están diciendo en su propio idioma que es el español, y uno en cuestión de segundos tiene que acomodar las ideas de esta

persona para hacerlo entendible en inglés, y esto genera bastante estrés, porque es una tarea adicional a la que uno no debería hacer.

3. ¿Alguna vez ha sentido alguna carga emocional al momento de interpretar algún caso fortuito? ¿De qué manera le generó niveles de estrés? Cuéntenos.

Sí, sobre todo cuando tratas temas médicos, es bastante delicado. Me ha tocado decirle a familias que el padre tiene cáncer y está en la última etapa; me ha tocado llamadas “911” que he tenido que interpretar una persona que se quería matar y que tenía los hijos con ella, y sí involucra muchas emociones, a veces choca; ya con la experiencia he aprendido en ese momento a tratar de mantener la calma y si tengo que desahogarme, porque soy ser humado, porque soy una persona que le afecta ese tipo de cosas, después de la llamada; en ese momento no he tenido ninguna situación difícil, tratando de llevar la situación lo mejor posible, ya después viene el llanto, porque me ha pasado.

4. Cuénteme ¿Alguna vez ha olvidado alguna expresión terminológica en la interpretación que impida concretar la idea expuesta por el orador? Bajo su punto de vista ¿Cómo pudo sobrellevar esa situación?

Sí, me ha pasado, me pasa y me sigue pasando, porque a veces considero que no solo es un tema de conocimiento de idiomas, porque cuando haces una interpretación un poco más especializada te olvidas de cosas o solo escuchas un término que no sabes, pero en ese caso tienes algunas ayudas de diccionarios electrónicos que te ayudan mucho como son las páginas webs; te ayuda a tener la información rápida, en unos segundos ya tienes una idea de cómo explicárselo al cliente.

Ahora si me ha pasado también que no lo encuentro, que por ejemplo lo que me dice un doctor, lo traté de buscar en algún diccionario electrónico y no lo encontré. Mi opción es que muchas veces se lo digo en inglés, tal cual me lo dice el cliente que es la persona que habla inglés, se lo transmito al “EP”, que es la persona que habla español, y entienden porque tal vez es su enfermedad, su condición; entonces de esa manera salí de la situación. Pero esa, es como la opción que yo tengo, pero la última, ya si no encontré la palabra, si ni entendía al doctor, o tal vez yo no lo escribí bien el buscador, se lo digo igual que es mi último recurso por así decirlo.

Consecuencias del estrés laboral

5. Nárreme ¿Alguna vez usted se ha sentido cansado(a) al final de una jornada interpretativa? ¿Por qué?

Sí, y esto es porque son ocho horas que es lo regular que trabajas en una empresa de interpretación telefónica, son ocho horas interpretando, a veces de corrido, a veces con pausas de entre tres a diez minutos, y en un día de suerte de hasta treinta minutos, pero eso es muy raro, y es todo el día; cansa el hecho de estar sentado y de igual manera la espalda. Estas sentado en una cabina abierta, que no permite que traspase el sonido de tu compañero de al lado, y por lo tanto si te paras, tu voz se proyecta hacia arriba interrumpiendo a los demás, entonces uno tiene que

permanecer sentado, tratando de estar semiescondido, por así decirlo, y que tu voz no interrumpa al resto, entonces esa posición cansa, cansa la voz, cansa la garganta y te cansa el cerebro porque son ocho horas que estás piensa y piensa en dos idiomas, y sí normalmente son los viernes cuando uno llega con la lengua afuera.

6. ¿Usted cree que trabajar con personas directamente, en el caso de la interpretación, es agotador y por ende puede producir estrés? Cuénteme.

Es que llega a ser lo mismo en una interpretación telefónica, sabes. Dado que al final el intérprete tiene este plus que de repente no lo tiene otra atención que es el “*personal service*”, esta parte del servicio al cliente porque tienes que tratar en ese momento con personas. De repente, una persona que se dedica a la traducción netamente, no lo tienes, porque bueno, es traductor, se sienta con su laptop y tú distribuyes tu tiempo, si reniegas, reniegas contigo mismo, y si tienes algún problema, lo tienes con el cliente después al momento del pago quizás; pero el intérprete no, el intérprete no solamente está en el uso de sus habilidades como intérprete, sino también tiene que tener habilidades de servicio al cliente, y llega a ser cansado, como cualquier persona que atiende personas, como cualquier vendedor, por ejemplo, de estos servicios al cliente de “Claro” o cualquier servicio de telefonía. Te cansa porque te topas con todo el mundo, te topas con personas que te están corrigiendo a cada raro porque saben un poco de inglés, de repente, y te dicen: “¡No! No es así” porque ellos consideran que no es así, o no te dejan terminar la interpretación y ya están respondiendo, y eso te corta la concentración, entonces trabajar con personas ya sea directa o por teléfono, yo creo que es lo mismo, al final en ese momento uno se tiene que callar lo que siente, lo que quisiera decir, por poner una sonrisa, o en el caso de la interpretación telefónica, modular tu voz y que no se sienta la incomodidad, porque también es eso que transmites en su voz, tratar de ser lo más neutro posible y como alguna vez me dijeron, tratar de sonreír con la voz, porque si se siente, se siente el ánimo de una persona e inclusive cómo te está atendiendo mediante el tono al teléfono, es algo que tu trasmites.

7. Bajo su perspectiva ¿Alguna vez se ha sentido frustrado al momento de interpretar? Coménteme.

Sí, normalmente en los inicios, cuando uno comienza a ser interpretación especializada sobre todo, la médica llega ser un poco frustrante porque muchas veces no entiendes de qué te están hablando. Puedes tener llamadas tan sencillas como una gripe, a cosas más completas como es un tratamiento de cáncer que uno de repente no sabe la terminología, o no saber qué se está hablando y comienzas simplemente a repetir como si fueras un loro, hablas, hablas, hablas y no entiendes lo que hablas, por más que lo estés diciendo de repente hasta correctamente, entonces eso llega a ser frustrante porque no sabes si lo hiciste bien, no sabes si

lo hiciste mal; ya con la experiencia y con el tiempo ya tiende a ser algunas cosas repetitivas, pero cuando uno recién empieza todo te frustra en realidad.

8. ¿Usted percibe que alguna vez se ha sentido agotado de estar interpretando? Relate una experiencia

Mi trabajo me tiene totalmente enamorada de lo que hago, estoy haciendo lo que me gusta, así que estar agotado de estar interpretando no, definitivamente no.

9. ¿Alguna vez ha percibido que las personas le han culpado de algún problema coyuntural durante el proceso de interpretación? Relate una experiencia ¿Cómo se sintió frente a esto?

Sí, también. Algo que nos pasa todo los días, es que trabajamos para un cliente que es muy exigente, muy exigente en el sentido que quiere que los intérpretes sean lo más claros y específicos posibles, entonces una de las normas que tenemos es la repetición de números, sea un número muy grande como el de un número telefónico, o uno tan pequeño como la de una fecha de nacimiento, de repente.

Entonces, a veces la otra persona, la persona que habla español, o no te entendió bien o no copió bien, o simplemente algo no entendió de lo que tú dijiste, entonces yo como intérprete no puedo directamente corregirle a la persona de habla hispana y decirle “No señora, usted me entendió mal” o “usted copió mal”, es simplemente si ella me lo repite y me repite el error, yo tengo que traducir el mismo error que ella está cometiendo; pasa que muchas veces el cliente que es el de habla inglesa, cree que el error es del intérprete, y te lo hacen saber, muchas veces de una manera muy ruda, otras personas entiendes pero muchas veces es el intérprete que queda mal por errores que la otra persona comete.

10. ¿En qué situaciones has percibido que la interpretación ha influenciado positivamente en la vida de los que ha interpretado?

Por ejemplo en los Estados Unidos, a veces es muy reconfortante porque la persona que está hablando contigo es quien habla español, te agradece tanto y te da todas las bendiciones en todas sus religiones posibles, es muy lindo. Me ha tocado interpretar casos de refugiados, gente que pide acilo porque están siendo perseguidas por pandillas en Honduras, hay una pandilla llamada los “Los Maras Salvatrucha”, la cual uno no decide estar en esa pandilla, sino ellos mismos te escogen, y si en caso no aceptaras, quienes pagan es tu esposa, tus hijos, tu papá, mamá y hasta el último de tu descendencia, es algo que no tienes elección. Mucha gente, por ello opta por salir del país pidiendo ayuda, entonces me ha tocado interpretar ese tipo de situaciones en que las personas están desesperadas, no saben hacerse entender porque nunca han pisado Estados Unidos, es la primera vez que están ahí y lo único que quieren es pedir ayuda y tener a alguien que los entienda.

Me ha tocado de igual forma personas que están pasando por un momento difícil económicamente y que no pueden pagar la luz, no pueden pagar el agua, les cortan la calefacción en invierno y tienen que tratar de comunicarse con todas las áreas de ayuda que hay en Estados Unidos para que alguien les pueda ayudar, dado que allá hay muchas asociaciones que les dan dinero, les pagan los recibos si es que comprueban que realmente están viviendo una situación difícil. Entonces hay gente que no se sabe expresar, pidiendo ayuda; gente que llora al teléfono porque te dicen: “Yo no quiero estar pasando por esto”, “Mis hijos tienen que comer”, “Tengo un hijo con asma y necesito la luz pero no la puedo pagar”; todo eso te cuentan al teléfono, entonces uno siente que los ayudas y realmente son muy bien agradecidos, muchas personas me dicen: “Señorita, muchas gracias, esto es para la intérprete, que Dios me la bendiga, que todo le vaya bien” entonces hay gente que te enamora porque en ese momento, para ti es tu día a día, es una llamada de las treinta que puedas recibir en tu día, pero para esa persona le hiciste el día, le solucionaste la vida, para esa persona le solucionaste muchas cosas que no habían en ese momento. Y eso es muy reconfortante, eso yo creo que paga el resto de situaciones que te he comentado antes. Por eso es que lo sigo haciendo, eso para mí es muy importante, es la manera de poder canalizar la ayuda a quienes lo necesitan.

11. ¿Qué cosas útiles usted cree que haya conseguido con la interpretación?

El manejo del idioma, la interpretación me ha ayudado mucho para ampliar mi vocabulario, para mejor mi pronunciación, mi comprensión, la comprensión de acentos de personas que tan poco tienen el inglés como su lengua materna, he aprendido a entenderlos, me ha dado paciencia, me ha enseñado a modular mi voz, a vocalizar mejor a lo que era antes, me ha dado a conocer una realidad distinta que tal vez hay en Estados Unidos, que no se ve en las noticias y yo la sé y vivo día a día como quien viviera allá realmente, me ha dado el conocimiento de culturas distintas y por supuesto de conocer gente de distintas nacionalidades, de distintas culturas, distintas realidades.

Para mí es un trabajo muy satisfactorio, al principio no estaba muy animada por la interpretación, para serte sincera, porque decía: “Qué difícil es esto”; pero una vez que estás ahí, siento que ya se hizo mío, ya tanto tiempo en esto; no solamente telefónica, también simultánea. Ya se hizo parte de mí, y no tengo muchas ganas de salir, me gusta la traducción, sí, hago traducciones también; pero ya la interpretación ya se hizo algo mío, y me gusta, por todas esas cosas, porque las cosas buenas y las cosas que me ha dado la interpretación pesa muchísimo más que el estrés, el cansancio, al renegar todos los días; creo que en cualquier trabajo podría tenerlo, pero la satisfacción que me ha dado la interpretación, no la cambio por nada.

12. Cuéntenos ¿Cómo ha podido sobrellevar algunos problemas emocionales que se hayan podido presentar en la labor interpretativa?

Mira, a veces si me salgo que mi propio protocolo, porque como sabrás el intérprete tiene una labor muy invisible, mientras más invisible el intérprete mejor es, pero hay momentos en los que no puedes perder la calidad humana, yo trato de evitarlo sinceramente, trato de no meterme; sin embargo, cuando yo veo a una señora que está desesperada al teléfono, sí le agrego algunas cosas a mi interpretación, obviamente no me salgo del contexto, no digo más cosas de lo que no me han dicho, pero trato de acomodar mis palabras, trato de decirle: “señora, no se preocupe, si la vamos a ayudar, tiene que hacer esto, esto, y esto; usted tranquila”, entonces sí me salgo de esa fachada de transparencia que debería tener para poder tratar de reconfortarle, si por ahí nos pusieron en espera a las dos y escucho que la señora está llorando, le digo: “no le puedo hablar mucho, pero si le pido por favor que se calme, que esté tranquila porque si sé que le van a poder ayudar, por favor espere conmigo”, quizás le ayude, quizás no, pero es lo que me nació en ese momento y lo hago. Obviamente, como te repito, trato de hacerlo muy pocas veces cuando yo considero que es una condición muy extrema, pero sí, trato en la medida de lo posible de mantener mi posición como intérprete.

GUIÓN DE ENTREVISTA DIRIGIDA A INTÉRPRETES EMPÍRICOS

INTÉRPRETE 3

Factores del estrés laboral

1. Bajo su experiencia ¿Usted consideraría que el entorno en donde realiza la interpretación es un factor condicionante para la calidad y/o concentración en la interpretación?

Sí, creo que el ambiente es una de las cosas más importantes en cuanto a que un intérprete se concentre, hay una gran diferencia que te pongan a interpretar dentro de la cabina, que es ambiente más adecuado, a que te pongan a interpretar sin cabina, dado que es increíblemente incomodo estar interpretando simultáneamente. Y eso se debe por muchos factores, como es el ruido, la gente que te mira, etc. Es por ello que de todas manera se necesita una cierta privacidad que te lo brinda la cabina. De igual manera, en el caso que no tengas cabina, tú como intérprete tendrías que controlar el volumen de tu voz, porque muchas veces ha pasado que hasta la personas te llegan decir: “Hey! Baja la voz”, y cuando ocurren estos tipos de factores, si te interrumpen pierdes parte del mensaje y no vuelve a ser lo mismo, retomar nuevamente la ilación es increíblemente difícil.

2. Podría contarme alguna experiencia en el que haya tenido complicaciones para poder entender a la persona que estaba interpretando. ¿Cree que dichas características particulares pudo causarle estrés en su desempeño como intérprete?

Bueno, en sí eso siempre pasa. Generalmente pasa con gente que no ha trabajado con intérpretes antes, pero para ello yo siempre pregunto a la persona que me ha contratado si alguna vez ha trabajado con algún intérprete, entonces más o menos me voy preparando para alguien que va a hablar muy rápido y al cual tengo que decirle una de dos, o que diga menos oraciones, o que lo haga más lento. Sin embargo, decirle que lo haga más lento nunca funciona, lo que si funciona es que corten, o yo misma corto. Y sí me ha pasado que no los he entendido, pero no necesariamente por el acento o el dialecto, por lo menos yo tengo una amplia experiencia escuchando gente de otros países hablar, dado que hago más cosas aparte de la interpretación, por ellos tengo el oído acostumbrado a eso, entonces lo que si me ha pasado es por culpa del equipo que no siempre es el mismo porque trabajo con diferentes agencias, y por ello el equipo no siempre es el mismo. Entonces la calidad de audio sí influye que en muchas ocasiones no se entienda, y en ese caso no es la culpa de ninguna de las dos partes, sino del equipo; a veces he tenido que cortar la interpretación, levantar la mano, llamar a alguien y decir que espere porque no puedo escuchar, y es lo más correcto considero porque nunca me he atrevido a inventar discurso, decir cosas que no han estado en el dialogo.

3. ¿Alguna vez ha sentido alguna carga emocional al momento de interpretar algún caso fortuito? ¿De qué manera le generó niveles de estrés? Cuéntenos.

Como hago más que nada interpretación científica, minera, médico-científico, obviamente en minera no hay ningún tipo de problema emocional, por ende ninguna carga emocional. Pero en médico-científico me ha tocado varias cosas como citas médicas de enfermedades muy graves, especialmente en niños, de hecho escuchar todo el problema, y especialmente cuando por un lado tienes a la madre que lo está explicando de una manera increíblemente emocional, a punto de llorar la mujer, porque es su hijo de quien está hablando; y tienes por el otro lado al médico que obviamente no se va a inmiscuir emocionalmente, entonces tú como intérprete estás entre dos partes, por un lado tontamente emocional, y por el otro sumamente fría. Entonces de hecho que ha sido muchas veces fuerte, pero yo he tratado de ver como algo ajeno a mí entonces he tratado de mantener el mensaje lo más claro posible, nunca he llegado a inmiscuir mis sentimientos o nada, pero sí de hecho que después que termina la interpretación, llego a mi casa y digo: “¡Dios!” la carga emocional después del trabajo realizado, de hecho que si es intenso, y hay que tomarse unos días después de esa clase de interpretación.

4. Cuénteme ¿Alguna vez ha olvidado alguna expresión terminológica en la interpretación que impida concretar la idea expuesta por el orador? Bajo su punto de vista ¿Cómo pudo sobrellevar esa situación?

Creo yo que tiene que ver más con la experiencia, mientras más experiencia, más rápido buscas soluciones, independientemente del conocimiento. Entonces cuando realizo interpretaciones simultáneas en conferencias, por ejemplo minería, la cual es una terminología pesada, tengo un compañero al lado y tenemos buena relación, por ello cuando uno de nosotros está interpretando, aun así ambos estamos escuchando el mensaje, entonces en cuanto algún problema que se presente, tenemos el celular a la mano cosa que en ese momento empezamos a buscar la palabra y tener que parafrasear la idea, entonces era como que yo no encuentro, ella busca, mientras sigo alargando la idea hasta que llega el punto que la encuentra ya está, no llego a no completar la idea, pero si demoro en completar la idea si es que no encuentro el término correcto.

Consecuencias del estrés laboral

5. Nárreme ¿Alguna vez usted se ha sentido cansado(a) al final de una jornada interpretativa? ¿Por qué?

Bueno, sí. Cuando realizo interpretación consecutiva más que nada. He tenido la oportunidad de estar en plenas auditorías entre laboratorios y entes del estado o particulares. En esa clase de interpretación que es consecutiva, de hecho que termino muy cansada, porque las auditorías son muy confidenciales, entonces al momento de seleccionar a un intérprete, si el intérprete hizo bien su trabajo, te vuelven a llamar y ya no llaman a nadie más que no seas tú, hasta en el caso que si el intérprete no está disponible, pues cambian la fecha del evento hasta que esté disponible el mismo intérprete, pero ¿por qué? Porque el intérprete que llegó a tomar el trabajo, ya sabe del tema y no quieren incluir a más personas. Pero estas

reuniones duran como ocho, diez, doce horas con lapsos de break de veinte minutos cada tres horas, y no hay compañero, entonces tengo que llevar dos cuadernos espiralados A4 y me los termino en un día, porque la cantidad de mensaje que hay es enorme; y al final del día estás muerto. Y si son dos o tres días de reuniones, después de eso no interpreto como dos semanas porque tu cerebro está “frito”.

Lo que si nunca me ha pasado es dolor de cabeza, y creo que eso ya involucra otra cosa que es comer, yo personalmente llevo cosas en mi cartera, cosas pequeñas que pueda comer rápido en esos minutos de break y cuando hay “catering” esas cosas son muy pesadas para mí, pancitos, gaseosas eso es demasiado, por ello llevo frutos secos, eso hace que me despierte y que me de energía, casi nunca me duela la cabeza. Ah! Y el infaltable café, y agua todo el tiempo.

Entonces es así como termino en una jornada interpretativa de largas horas, cansancio físico de estar ronca y con sueño, pero dolor de cabeza no.

6. ¿Usted cree que trabajar con personas directamente, en el caso de la interpretación, es agotador y por ende puede producir estrés? Cuénteme.

Sí, de hecho! Lo que sucede es que uno tiene que educar al cliente, al momento de que tu consigues a un cliente de manera autónoma tienes más libertad en cuanto a educar al cliente, y tal vez educar/moldear al clientes a tu manera de trabajar, porque muchas personas piensan que hasta “Google Traductor” puede ser su intérprete, entonces hay muchas veces que en este tipo de interpretación de auditorías que es la que más paga y más complicada, te encuentras con cada persona complicada o super fácil de trabajar, pero siempre hay una persona complicada en un grupo, si por ejemplo hay cinco personas en un grupo de científicos, auditores, doctores y cinco personas de laboratorio, una de esas personas es “exquisita”, una de esas cinco personas no le gusta como interpreto, pero claro simplemente veto a saber por qué, y por ejemplo me pregunta que le repita el mensaje a cada rato, y es que un intérprete habla y no se acuerda lo que dijo hace diez segundos porque tienes que meter información nueva a tu memoria a cada momento, entonces vas desechando lo que ya no quieres recordar, y el hecho que te digan que repitas el mensaje o que hables más alto, eso produce estrés.

Hay veces que hay discusiones entre el laboratorio y la personas o los dos clientes, si hay discusiones entre ellos, a mí no me afecta eso, yo sigo interpretando y a mí no me importa, pero cuando el problema es contigo y vez sus caras de disgusto porque te involucra, ahí si es complicado, porque o terminas amando a la persona que ya se llevan bien o terminas odiándola y eso hace que te estreses, y por último de alguna manera ya no quieras trabajar más con esa persona o cliente.

7. Bajo su perspectiva ¿Alguna vez se ha sentido frustrado al momento de interpretar? Coménteme.

Sí, pero en simultánea no, porque la memoria de la gente funciona de la siguiente manera, recibes media información, desechas la anterior, suponte que hayas cometido un error o un desliz tal vez no era la palabra correcta, bueno se corrige más adelante y se acabó. Pero en consecutiva no, ese es un problema porque es una conversación, entonces las personas deben recordar lo que están hablando, y en caso llegaste a decir “escalpelo” y luego “cuchillo”, se van a acordar y te lo van a decir, y te cortan, te interrumpen diciendo: “Espera, pero no dijiste cuchillo”, “Espera pero no dijiste escalpelo” “Pero en el mensaje de hace dos minutos dijiste otra cosa”.

Sabes, existe esto de la invisibilidad del intérprete, somos invisibles básicamente, somos el puente invisible entre las dos cosas, y la gente respeta mucho eso, y a pesar básicamente la manera en cómo ellos pueden comunicarse, para ellos no existimos. Pero cuando te cortan y se refieren directamente a ti, ese es un gran conflicto porque te frustras, porque gracias a tu contrato tú no puedes hablar directamente con tu cliente, especialmente en auditorías, entonces tienes que referirte a ti como tercera persona, y eso hace que tu no puedas llegar a responder como persona, tú tienes que llegar a responder como “el intérprete que está tratando de no perder la paciencia, gracia a ti que me estás interrumpiendo a cada rato” y eso hace que te frustres un montón, y tiene que ver con lo anterior que tú no sabes cuándo te pueda llegar a tocar una persona complicada.

8. ¿Usted percibe que alguna vez se ha sentido agotado de estar interpretando? Relate una experiencia

Personalmente no, me puedo sentir cansada, tal vez con sueño. Pero agotada realmente no, porque yo cuando elijo y acepto los trabajos que acepto, porque yo puedo tomarme la libertad de aceptar y rechazar los trabajos que deseo o no deseo hacer, entonces yo elijo técnico – científico, elijo farmacología, elijo todo lo que sé y de igual manera gracias a los años también temas mineros; pero por ejemplo legal, jamás aceptaría porque sé me costaría demasiado, y terminaría muy estresada porque el hecho de no poder encontrar palabras y no tener compañero por ejemplo, y no saber terminología, todo eso debe ser totalmente agotador.

En cambio, lo que yo hago, yo ya lo sé, lo tengo en mi cabeza, entonces no me agota tanto como algo que no supiera; aparte yo lo disfruto, se podría decir que soy mucho más intérprete que traductora, y eso porque yo me canso más traduciendo y siento que me derrito en la silla, y ahí sí me duele la cabeza, interpretando no.

9. ¿Alguna vez ha percibido que las personas le han culpado de algún problema coyuntural durante el proceso de interpretación? Relate una experiencia ¿Cómo se sintió frente a esto?

Me ha pasado que de un grupo de clientes, una de aquellas es “exquisita”, una de esas personas no le gusta como interpreto, y por ejemplo me indica que le repita el mensaje a cada rato, y es que un intérprete habla y no se acuerda lo que dijo hace diez segundos porque tienes que meter nueva información a su memoria a cada momento, y el hecho que te digan que repitas el mensaje o que hables más alto, eso produce estrés. Pero cuando es un problema que te involucra a ti como intérprete, ahí si es complicado, porque o terminas bien con la persona, o por último terminas mal hasta el punto de no querer trabajar más con esa persona que te contrato.

10. ¿En qué situaciones has percibido que la interpretación ha influenciado positivamente en la vida de los que ha interpretado?

La verdad no lo sé, lo que pasa es que lo que yo hago es tan técnico que no estoy segura de que habré influenciado positivamente en alguien. Yo creo que si de todas maneras si influyo positivamente en cuando la educación, las cosas que hago como, conferencias mineras en donde se discuten proyectos y obviamente se discuten cantidades de dinero, en cuanto a conferencias médicas se manejan equipos nuevos, descubrimientos; eso es un montón de conocimiento que yo creo es invaluable, creo que para la gente el hecho de descubrir curar, obviamente influye a salud de un país completo, y en caso de la minería es la base monetaria del país; entonces eso ayuda en cuanto a educación y en cuanto a trabajo, pero creo que más allá de eso, como te digo muchas veces somos invisibles entonces muy pocos clientes se dan cuenta qué tan importante somos, cuando la verdad un cliente me agradece por mi trabajo y me dice: “Oye, la verdad lo has hecho muy bien” o he tenido clientes en los que me han dicho: “¿Cómo puedes hacer esto? Yo no podría hacer eso” y pues la verdad a veces me da ganas de llorar y abrazarlo porque entiende la dificultad del trabajo que estoy haciendo, pero hay clientes que ni siquiera saben que existes.

Por ello en cuanto a educación en el ámbito médico, y en cuanto a trabajo en el ámbito minero creo que sí, de todas maneras. Si no existiéramos, no podría haber este intercambio de conocimiento, de educación, de oportunidades laborales; eso creo que sí.

11. ¿Qué cosas útiles usted cree que haya conseguido con la interpretación?

Bueno, de hecho mi memoria a corto plazo está increíblemente aguda en este momento de mi vida. De todas maneras, uno para ser intérprete te tiene que gustar leer, te tiene que gustar culturizarte, si no tienes cultura, no puedes hacer mucho, entonces el bagaje cultural que maneja un intérprete, uno parece una enciclopedia andante, dependiendo tu campo de especialización, tengo colegas que son enciclopedias andantes en cuanto temas legales, son casi abogados; gente que es casi científico, es casi minero, casi médico; yo creo que en cuanto al enriquecimiento educativo, nunca terminas de aprender, tu mente se mantiene joven todo el tiempo, aparte de eso, tu léxico mejora un montón, porque tienes que tener como cinco sinónimos para cada palabra que sepas porque en el momento de interpretar uno se queda en blanco.

De igual manera, en cuanto a conocer personas que también me puede abrir puertas para otro tipo de trabajos interpretativos, para lo que sea. Conocer gente de todas las culturas que yo he conocido hasta el momento, como personas de África hasta Asia, independientemente si yo he viajado o no a los países, el hecho de conocer a un nativo de un país que tu ni idea que existían, es enriquecedor, es como “rewarding”, sabes que has hecho un buen trabajo cuando alguien te sonrío y te dice “Me ha ayudado un montón, gracias”, todo es muy “rewarding”.

12. Cuéntenos ¿Cómo ha podido sobrellevar algunos problemas emocionales que se hayan podido presentar en la labor interpretativa?

Como te comenté, en el momento de la interpretación me concentro tanto para que mi producto sea el mejor, y así cumplir mi tarea de ser el puente de comunicación que tanto necesitan las personas para las que he sido contratada, que problemas emocionales tu aprender a no involucrarte en situaciones que no te corresponden.

GUIÓN DE ENTREVISTA DIRIGIDA A INTÉRPRETES EMPÍRICOS

INTÉRPRETE 4

Factores del estrés laboral

1. Bajo su experiencia ¿Usted consideraría que el entorno en donde realiza la interpretación es un factor condicionante para la calidad y/o concentración en la interpretación?

Yo creo que sí, es muy importante en lugar donde se realiza la interpretación. Ayuda a la concentración y por ende la calidad, en mi caso hago interpretación consecutiva, lo hago en mi escritorio, no tengo nada de ruidos, de igual manera cuando estoy trabajando cierro todas mis redes sociales, no tengo nada más que la interpretación, mi bloc de notas, el “Google Traductor”, y “Google mapas” porque a veces lo utilizo, y en casa todos saben que no pueden tocar a la puerta, no pueden meterse en mi oficina, no hay absolutamente nada de bulla, no hay música, nadie me habla en ese momento, mi ambiente es totalmente cerrado, no hay ningún sonido que me desconcentre a mí, ni que incomode a mi cliente, que es a quien yo le estoy haciendo mi interpretación, así que es básico para que la calidad de tu interpretación sea optima y que tu concentración sea buena. No tener ningún elemento distractor y que el lugar que hagas tu interpretación sea totalmente en silencio y cerrado.

2. Podría contarme alguna experiencia en el que haya tenido complicaciones para poder entender a la persona que estaba interpretando. ¿Cree que dichas características particulares pudo causarle estrés en su desempeño como intérprete?

Una de las experiencias es cuando he tenido que hacer interpretación con clientes que hablan inglés australiano, me causa mucho estrés porque yo sé el inglés, manejo muy bien el inglés, hago muy bien el trabajo, pero me frustra el hecho que el otro acento me haga como que empezar de nuevo, cuando el acento es australiano, me siento como si recién empezar porque tengo que pedir que nuevamente me repita, por ahí que me deletree una palabra que no entendí. Eso me frustra mucho y también me estresa, porque el nivel que utilizamos en la interpretación no es un nivel básico, es un nivel especializado, y más con un acento muy complicado, es muy difícil y eso de todas maneras causa estrés, causa impotencia, causa frustración, y de todas maneras hace que mi desempeño baje porque no puedo hacer una interpretación totalmente directa, voy a tener que decir que me vuelvan a repetir alguna palabra y eso hace que no sea tan fluida la conversación y por ende que mi último producto, mi última versión de interpretación no sea tan pulcra, por consiguiente que mi cliente no se sienta tan cómodo.

3. ¿Alguna vez ha sentido alguna carga emocional al momento de interpretar algún caso fortuito? ¿De qué manera le generó niveles de estrés? Cuéntenos.

Si, recuerdo de un caso en el que era de una mujer que había sido violada por su esposo, y estaba haciendo su denuncia con un abogado, entonces la situación era

muy complicada, muy emotiva porque la clienta lloraba mucho, contaba a detalle cómo fue la situación, y pues de manera general una situación de violación o de acoso no es algo tan común, no es algo tan fácil de escuchar y mucho menos interpretar, entonces sí sentí cierta carga emocional luego de la interpretación, de todas maneras sentí que generó cierto nivel de estrés porque me quedé pensando en la situación, así mismo luego de ese momento comencé a sentirme más insegura, con la gente con quien hablaba.

Entonces de todas maneras lo sentí, pero al inicio; ya con la práctica como intérprete siento que ya no tengo ningún tipo de carga emocional, a pesar de que escuche diferentes tipos de casos; he escuchado casos que por ejemplo le han dado sus resultados del VIH, partos, atención en ambulancia, y no tengo ningún tipo de carga emocional, porque ya sé que mi trabajo es solo interpretar, y ese tipo de situaciones no las tomo personales, solo las tomo que es parte de mi trabajo, y listo, no me afecta. Ahora, ya casi con tres años de experiencia interpretando puedo decir que no tengo ningún tipo de carga emocional con el tema de la interpretación, sin embargo, al inicio sí la sentía.

4. Cuénteme ¿Alguna vez ha olvidado alguna expresión terminológica en la interpretación que impida concretar la idea expuesta por el orador? Bajo su punto de vista ¿Cómo pudo sobrellevar esa situación?

Me han pasado muy pocas veces, casi nunca olvido las expresiones terminológicas cuando voy a dar mi versión porque siempre hago mi tomado de notas antes.

Por otro lado, te podría decir que utilizo el “Google Traductor” y lo tengo abierto siempre; sin embargo, en caso no lo que hacía era omitir esa palabra, o en caso si no recordaba la equivalencia exacta explico a lo que refería el término, hacia una breve amplificación si no recordaba ese término en la lengua meta. Pero en caso lo tenía abierto, recordaba la palabra y en segundos escribía la palabra en esta herramienta y me botaba el resultado, y pues trataba de acomodar dicha palabra en mi versión final.

Consecuencias del estrés laboral

5. Nárreme ¿Alguna vez usted se ha sentido cansado(a) al final de una jornada interpretativa? ¿Por qué?

Si, por varios motivos, el primero es por muchas horas de trabajo, me ha pasado que en vacaciones yo he estado trabajando de ocho de la mañana hasta las siete de la noche interpretando, obviamente tenía intervalos de descanso de diez o veinte minutos, pero seguía yo haciendo la interpretación, por ello las largas horas de trabajo me ha dejaban agotada. Otra de las causas, es que estoy muchas horas frente al ordenador, y me arde demasiado la vista, por eso siento mucho cansancio, siento mi ojos muy cansados al final de mi jornada. Otra causa es cuando tengo interpretaciones que duran más de tres horas, sobre todo cuando son de temas legales, cuando la interpretación es entre abogado y cliente, esas llamadas suelen durar entre dos a cuatro horas, y de verdad es muy cansado porque terminas con

la voz seca, así mismo tienes mucha sed, tomas agua, y por consecuente vas a tener que ir a los servicios, entonces en esas cuatro horas pueden ocurrir mucho, además que son cuatro horas que sigues en la misma posición, estás sentado, haciendo tu interpretación, cuando son de dos a cuatro horas, termino cansada.

6. ¿Usted cree que trabajar con personas directamente, en el caso de la interpretación, es agotador y por ende puede producir estrés? Cuénteme.

Yo creo que sí, en cierto nivel, porque al ser interpretación, y hacerlo con personas, se hace a tiempo real, no hay cierto tiempo como en la traducción para que tú puedas dar tu respuesta, entonces hay cierta presión que al interpretar se siente, porque sabes que tienes que entregar tu versión de manera inmediata, en dos o tres segundos tú ya tienes que tener tu versión lista, ordenada con tus equivalentes si tienes que decirlo, entonces de todas maneras hay cierto estrés, cierta adrenalina.

El hecho de que haya personas y que mi trabajo tiene que ser inmediato, lo veo como adrenalina porque es algo que me motiva, me hace salir de la rutina. En el caso de la traducción tienes más tiempo, tienes un periodo de tiempo de una semana, tú acomodas tus espacios y lo haces, pero en cambio la interpretación es inmediata, en ese momento, porque se trabaja con personas y de igual manera son casos entre doctor paciente las cuales ellos no te van a esperar, entonces por eso es al instante, por ello diría que implica estrés y de igual manera adrenalina y hasta motivación

7. Bajo su perspectiva ¿Alguna vez se ha sentido frustrado al momento de interpretar? Coménteme.

Si, al inicio cuando recién comenzaba y me tocaba interpretaciones médicas dado que la verdad no comprendía muy bien la terminología que utilizaban, de igual manera no entendía muy bien el nombre de las avenidas, las direcciones, o los nombres de los medicamentos; es por ello que me frustraba mucho porque tenía que pedir a cada momento el deletreo, y ello hacía que mi trabajo sea más lento, al no saber los términos médicos hacía que me sintiera frustrada, muy impotente porque la interpretación se hacía muy lenta; ya con la práctica se fue mejorando.

8. ¿Usted percibe que alguna vez se ha sentido agotado de estar interpretando? Relate una experiencia

Me he sentido agotada por estar interpretando cuando he estado por muchas horas haciendo doble turno. De igual manera, cuando he tenido interpretaciones con mucha terminología especializada sobre todo cuando lo hago con dos idiomas que no son mi lengua materna, es decir, cuando hago interpretación con cualquier idioma menos el español, por ejemplo cuando hago inglés portugués, me siento muy agotada, porque siento que me esfuerzo mucho más, porque estoy trabajando

con dos idiomas que son extranjeros, el proceso de interpretación es diferente, y siento que si me agoto más cuando dentro de este tipo de interpretación, de esta combinación portugués – inglés, cuando yo encuentro terminología pesada, ahí siento que es muy agotador, a pesar de que sea una llamada corta, o una llamada larga, siento que es muy agotador cuando hay mucha terminología y con la combinación de idiomas no incluye el español.

9. ¿Alguna vez ha percibido que las personas le han culpado de algún problema coyuntural durante el proceso de interpretación? Relate una experiencia ¿Cómo se sintió frente a esto?

Me ha pasado que el LEP (Limited English Person), que es el que tiene siempre un registro más coloquial de la cual en este caso era portugués, y por el otro lado tenía al cliente que era persona que hablaba inglés; entonces por ejemplo el cliente le hacía una pregunta: “¿Podría por favor explicarme cuál será el reporte que hará el día de hoy?”, y en portugués el señor me decía: “Quiero reportar un robo” y el cliente le decía: “Explíqueme por favor el robo que va a reportar” y el señor de habla portuguesa le volvía a decir: “Quiero reportar un robo”, entonces obviamente yo hacía mi trabajo y repetía lo que decía el LEP al cliente; pero el cliente pensaba que yo solamente estaba interpretando “Quiero reportar un robo” y no estaba interpretando todo. Pero en realidad yo interpretaba solo lo que decía el LEP, aunque parecía muy repetitivo, y aunque el LEP no le estaba dando la respuesta correcta, porque lo que le preguntaba el cliente era “Explícame qué tipo de robo quieres reportar, dame más detalles” y el LEP (Limited English Person) solo decía que quería reportar un robo, por ello en un momento el cliente me dijo: “Intérprete, ¿estás entendiendo lo que te estoy diciendo?”

En conclusión me han culpado de dar respuesta incoherente cuando en realidad yo solo interpretaba lo que el LEP me decía

10. ¿En qué situaciones has percibido que la interpretación ha influenciado positivamente en la vida de los que ha interpretado?

En casi todas las llamadas, porque los que no hablan inglés que son los LEP (Limited English Person) se sienten muy frustrados al tener esa barrera del lenguaje, sienten mucha frustración, sienten que nadie los escucha, sienten que lo que ellos quieren decir no les importa a nadie, pero al hacer nosotros nuestro trabajo, al yo hacer mi trabajo, en muchas de las oportunidades, ellos me han agradecido a mi como intérprete y me han dicho: “Muchísimas gracias por hacer tu trabajo, por haberme interpretado”; porque gracias a hacer un puente entre esta barrera, el LEP que es la persona que no habla inglés, siente que se puede expresar, siente que puede ser escuchado, y elimina esa frustración.

11. ¿Qué cosas útiles usted cree que haya conseguido con la interpretación?

Gracias a la interpretación puedo tomar mis decisiones mucho más rápido, no tienes minutos para poder pensar, decidir cuál es el equivalente correcto, lo que tienes son segundos para poder tomar la decisión, elegir a tu equivalente de manera rápida y eso es lo que yo he adquirido con la interpretación. Hago la toma de decisiones en mi versión final de una forma más rápida pero también eficaz porque trato de elegir el equivalente más adecuado, a pesar de que tenga solo segundos para poder realizar esa decisión.

Con la interpretación siento que he podido ampliar mi registro porque no solamente manejo registro culto que son para profesionales como doctores, abogados, etc.; también manejo un registro coloquial con jergas expresiones idiomáticas, modismos que se utilizan siempre en un registro muy coloquial, entonces puedo hacer yo el cambio de registro coloquial al culto de manera muy rápida y no tengo ya ningún inconveniente. De igual manera, con la interpretación conozco sobre temas diversos porque no solo hago temas de interpretación para doctores, sino también hacemos interpretación para soporte técnico, he tenido que aprender ciertas cosas de ese ámbito, hacemos reportes no solo con doctores, sino con veterinarios, me gusta mucho ese tema en particular; de igual manera, me encantó demasiado aprender mucho el tema legal porque hacemos interpretación con abogado-cliente o abogado-victima; y de todas maneras he tenido que aprender sobre la clasificación de delitos graves o cómo funciona el sistema jurídico, temas nuevos para mí.

La interpretación que yo hago, “over the phone”, me ha brindado mucha tranquilidad en el sentido que yo hago mi trabajo desde mi casa, solamente necesito de internet y una computadora; entonces no tengo la necesidad de salir, y por ello no tengo el estrés común que tiene toda la gente causado por el tráfico, por ello no estoy estresada por el tráfico o por el mal ambiente de trabajo que puede haber porque yo trabajo desde mi casa en un ambiente cerrado, no tengo que desplazarme a ningún otro lugar, es así que considero que es una cosa útil para mi vida.

Por otro lado, de todas maneras mi sentido auditivo se ha agudizado muchísimo entonces con la interpretación ya puedo entender al cien por ciento lo que dice una persona en inglés, como una persona en portugués que son dos idiomas que yo manejo.


También he aprendido a ser mucho más fuerte emocionalmente porque en la interpretación hay casos de todo tipo, por ejemplo casos de violación, acoso sexual, robo, ultraje, doctores que están dando pruebas de resultados de VIH; temas muy delicados en los cuales yo tengo que mantenerme siempre muy imparcial y asimismo tengo que mantenerme neutra, no debe de afectarme, entonces he aprendido a ser más fuerte emocionalmente a pesar de que yo hago interpretación de temas muy delicados, he aprendido que estos temas no me

afecten en mi vida personal, o que yo después de hacer mi interpretación esté triste por lo que le ha pasado a una persona, no. Entonces he adquirido esa fortaleza emocional, gracias a la interpretación.

12. Cuéntenos ¿Cómo ha podido sobrellevar algunos problemas emocionales que se hayan podido presentar en la labor interpretativa?

De todas maneras si se presentaban problemas emocionales al inicio de la interpretación, cuando recién hacía interpretación, porque hablaban de temas como denuncias de acosos sexual o violación; y el LEP (persona que no habla inglés) me lo describía tal cual, entonces yo tenía que hacer mi trabajo y hablar en inglés con la misma descripción que ella me decía y de todas maneras hablaba cosas muy fuertes como: “Él me agarró, me abrió las piernas y me violó”, entonces eso para una mujer o para cualquier persona es delicado escucharlo, y hacer el trabajo de interpretar es complicado al inicio. Lo que yo hacía de todas maneras era respirar, tranquilizarme y acordarme que me trabajo era ser solamente intérprete, trababa de no involucrarme emocionalmente en la situación, siempre neutra.

**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO
INSTITUCIONAL UCV**

	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo OSORES IZQUIERDO BRYAN AAROM, identificado con Documento de Identidad N° 73044507 egresado de la Escuela Profesional de TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "LA PERCEPCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL EN LOS INTÉRPRETES EMPÍRICOS EN LIMA, 2019"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....


.....

.....

.....

.....


.....



OSORES IZQUIERDO BRYAN AAROM
73044507

FECHA: 05 de diciembre de 2019

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, BETTY MARITZA GÁLVEZ NORES docente de la FACULTAD DE EDUCACIÓN E IDIOMAS y Escuela Profesional de TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, revisor(a) de la tesis titulada "**LA PERCEPCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL EN LOS INTÉRPRETES EMPÍRICOS EN LIMA, 2019**", del (de la) estudiante BRYAN AAROM OSORES IZQUIERDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 02 de diciembre de 2019

BETTY MARITZA GÁLVEZ NORES

DNI: 43259931

Elaboró	Dirección de investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: Osores Izquierdo, Bryan Aarom
D.N.I. : 73044507
Domicilio : Urb. Confecciones Militares Mz. A Lt.2
Teléfono : Móvil : 965711833
E-mail : bryanosoresi1@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Educación e Idiomas
Escuela : Traducción e Interpretación
Carrera : Traducción e Interpretación
Título : Licenciado en Traducción e Interpretación

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor Apellidos y Nombres:

Osores Izquierdo, Bryan Aarom

Título de la tesis:

La percepción del estrés laboral en los intérpretes empíricos en Lima, 2019.

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : 

Fecha : 5/12/2019

PORCENTAJE DE TURNITIN

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=1221622745&s=1&u=1098032488&lang=es&ro=103

feedback studio La percepción del estrés laboral en los intérpretes empíricos en Lima, 2019 108 de 108

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**
FACULTAD DE EDUCACIÓN E IDIOMAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN

La percepción del estrés laboral en los intérpretes empíricos en Lima, 2019

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

AUTOR:
Bryan Aarom Osoros Izquierdo (ORCID: 0000-0002-5216-4491)

ASESORA:
Mgtr. Betty Maritza Gálvez Nores (ORCID: 0000-0003-0052-7956)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Traducción y Terminología

Lima - Perú
2019



Resumen de coincidencias

11 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

Nº	Fuente	Porcentaje
1	dspace.uah.es Fuente de Internet	3 %
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
3	uvadoc.uva.es Fuente de Internet	1 %
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	ddd.uab.cat Fuente de Internet	1 %
6	repository.unad.edu.co Fuente de Internet	<1 %
7	ebuah.uah.es Fuente de Internet	<1 %
8	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
9	Entregado a CONACYT Trabajo del estudiante	<1 %

Página: 1 de 46 . Número de palabras: 15912

Text-only Report High Resolution Activado

16:28 25/11/2019

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN.

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

BRYAN AAROM OSORES IZQUIERDO

INFORME TÍTULADO:

"LA PERCEPCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL EN LOS INTÉRPRETES EMPÍRICOS EN LIMA, 2019".

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADO EN TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 19/12/2019

NOTA O MENCIÓN: Diecisiete (17)



[Handwritten signature]

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN