

**Facultad de Filosofía y Educación**  
Instituto de Literatura y Ciencias del Lenguaje

**La Salud Ocupacional de  
intérpretes profesionales en Chile:**  
*Estudios cuantitativos sobre factores  
de riesgo psicosocial*



PONTIFICIA UNIVERSIDAD  
**CATOLICA**  
DE VALPARAISO

Trabajo final para optar al grado de  
LICENCIADO EN LENGUA INGLESA

Sofía Fernández Sepúlveda

Profesor guía: Pedro Pavez

17 de Junio 2019

## Agradecimientos

*“La vida comienza donde termina el miedo”*

*-Osho*

En primer lugar, le quiero agradecer a mi yo interno por no permitirme decaer, incluso, en los momentos en que todo parecía gris.

Para continuar, quisiera reconocer lo fundamental que han sido mis padres en este proceso, Rodrigo Fernández y Viviana Sepúlveda, quienes me contuvieron y apoyaron incondicionalmente. Una de las características intrínsecas que poseemos como seres humanos es que somos seres sociales que necesitan de su comunidad y estos dos seres maravillosos han sido, básicamente, mi red de apoyo y contención en cada paso, aún, cuando cientos de kilómetros nos separaban. Las palabras de amor, los consejos sabios y la paciencia infinita fueron esenciales para mi desarrollo personal y profesional. Por siempre estaré agradecida de ello.

Hace un poco más de dos años, en un viaje de escalada al cajón del Maipo, conocí a Mario Flores, prevencionista de riesgos de la Universidad Católica del Norte. Quisiera agradecerle, de todo corazón, por su colaboración para el desarrollo de esta investigación, ya que fue quien propuso el instrumento utilizado y, además, se dio el tiempo de supervisar los procesos de la investigación, pero aún más valorable es que ha sido un compañero, un amigo y una pareja excepcional, especialmente, en aquellos momentos en que vislumbró aires de rendición en mí. Gracias por llevarme de vuelta, una y otra vez, al camino de la resiliencia.

Continuando con los reconocimientos, me parece imprescindible agradecerle a mi profesor guía, Pedro Pavez, por no desesperar ante los incontables correos y dudas que le envié durante el desarrollo del proyecto, asimismo, por ser fuente de grandes aprendizajes durante mi etapa universitaria. Sin los obstáculos que, como docente, puso en mi camino, no sería la misma persona que llegué a ser hoy.

Mi oma, Erika Fonck y mi abuelo, Ricardo Sepúlveda, académicos y profesionales de la biología marina y la agronomía, respectivamente, han sido mi ejemplo a seguir, especialmente, en asuntos de principios y valores. Gracias por ser fuente de sabiduría y crecimiento personal.

Arenda Delgado, Valentina Ramírez y Paula Gálvez, son amigas irremplazables para mí y les quiero agradecer la ayuda y el cariño invaluable que me brindaron este semestre.

Finalmente, le quiero agradecer a los dos profesionales que validaron mi instrumento de tesis. Martín Arancibia (prevencionista de riesgos) y Rosario Nahmias (psicóloga), ambos profesionales intachables que se dieron el tiempo de leer y analizar mi propuesta.

# **La Salud Ocupacional de intérpretes profesionales en Chile:** *Estudios cuantitativos sobre factores de riesgo psicosocial*

## **Resumen**

La influencia de los factores psicosociales sobre la salud ocupacional adquiere especial relevancia para el ámbito personal de los trabajadores, ya que una buena calidad de vida podría derivar del equilibrio entre las exigencias laborales y la capacidad del trabajador para controlarlas, mientras que, un desequilibrio de dichos factores podría conducir al desarrollo de enfermedades o accidentes. El objetivo general de esta investigación es determinar cuál o cuáles son los factores de riesgo psicosocial que se presentan más preponderantemente en una unidad de análisis, a través de un instrumento de medición cuantitativo basado en el Cuestionario SUSESO/ISTAS21 – version breve, modificado para evaluar tanto a intérpretes profesionales dependientes, cómo independientes. El grupo de estudio compuesto por 41 intérpretes profesionales chilenos presentó resultados de alto riesgo en las dimensiones relacionadas a la estabilidad laboral y la compatibilidad entre la vida doméstica y la vida laboral, mientras que, en cuanto a exigencias psicológicas, a pesar de representar un alto riesgo, observada de manera individual, en consecuencia de su interacción con la dimensión de trabajo activo y desarrollo de habilidades, significó la aparición de un factor protector para la salud de los intérpretes.

**Key words:** *Salud ocupacional, factores de riesgo psicosocial, interpretación de idiomas, intérprete profesional.*

## Tabla de contenido

<b>I.</b>	<b>Introducción</b>	<b>6</b>
<b>II.</b>	<b>Planteamiento del Problema</b>	<b>8</b>
<b>III.</b>	<b>Marco Teórico</b>	<b>10</b>
<b>III.1</b>	<b>Salud ocupacional</b>	<b>10</b>
<b>III.2</b>	<b>Factores de riesgo psicosocial</b>	<b>11</b>
<b>III.3</b>	<b>Factores psicosociales evaluados en Cuestionario SUSESO/ISTAS21-versión breve</b>	<b>13</b>
<b>III.4</b>	<b>Estrés laboral</b>	<b>15</b>
<b>III.5</b>	<b>Interpretación como actividad laboral</b>	<b>16</b>
<b>III.6</b>	<b>Estrés en Interpretación</b>	<b>16</b>
<b>III.7</b>	<b>Estado del Arte</b>	<b>17</b>
<b>IV.</b>	<b>Metodología</b>	<b>19</b>
<b>IV.1</b>	<b>Método</b>	<b>19</b>
<b>IV.2</b>	<b>Instrumentos</b>	<b>20</b>
<b>IV.2.1</b>	<b>Cuestionario demográfico y laboral</b>	<b>20</b>
<b>IV.2.2</b>	<b>Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 – versión breve modificado</b>	<b>20</b>
<b>IV.3</b>	<b>Participantes</b>	<b>24</b>
<b>IV.4</b>	<b>Estrategias de recolección de información</b>	<b>25</b>
<b>V.</b>	<b>Resultados</b>	<b>27</b>
<b>V.1</b>	<b>Resultado de la unidad de muestra</b>	<b>27</b>
<b>V.2</b>	<b>Resultados por dimensión</b>	<b>30</b>
<b>V.2.1</b>	<b>Resultados Dimensión Exigencias Psicológicas</b>	<b>30</b>
<b>V.2.2</b>	<b>Resultados Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades</b>	<b>32</b>
<b>V.2.3</b>	<b>Resultados Dimensión Apoyo Social en Situaciones Jerárquicas y Calidad de Liderazgo</b>	<b>33</b>
<b>V.2.4</b>	<b>Resultados Dimensión Compensaciones</b>	<b>34</b>
<b>V.2.5</b>	<b>Resultados Dimensión Doble Presencia</b>	<b>35</b>
<b>VI.</b>	<b>Análisis y Discusión</b>	<b>37</b>
<b>VI.1</b>	<b>Dimensión Exigencias psicológicas</b>	<b>37</b>
<b>VI.2</b>	<b>Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades</b>	<b>37</b>
<b>VI.3</b>	<b>Dimensión Apoyo Social en Situaciones Jerárquicas y Calidad de Liderazgo</b>	<b>38</b>

VI.4	Dimensión Compensaciones.....	39
VI.5	Dimensión Doble Presencia.....	40
VII.	Conclusiones .....	41
VIII.	Recomendaciones, limitaciones y proyecciones .....	44
IX.	Referencias.....	45
X.	Anexos .....	49
X.1	Instrumento de medición .....	49
X.2	Validación Instrumento de medición .....	51

**Índice de tablas, figuras, abreviaturas y apéndices.**

TABLA 1.....	12
TABLA 2.....	14
TABLA 3.....	20
TABLA 4.....	21
TABLA 5.....	21
TABLA 6.....	22
TABLA 7.....	23
TABLA 8.....	23
TABLA 9.....	24
TABLA 10.....	27
TABLA 11.....	28
FIGURA 1.....	29
TABLA 12.....	29
TABLA 13.....	29
TABLA 14.....	30
TABLA 15.....	30
TABLA 16.....	32
TABLA 17.....	33
TABLA 18.....	34
TABLA 19.....	35

## I. Introducción

En Chile, la interpretación de idiomas es un campo de investigación poco explorado, Díaz-Galaz (2017). Dado el estado del quehacer investigativo, no se logran encontrar datos que se refieran a los riesgos que supone la interpretación cómo actividad laboral para los profesionales que se desarrollan en dicho campo.

Considerando lo anterior, se recurre a las estadísticas nacionales para observar la interpretación cómo actividad profesional. El número de empresas registradas bajo la actividad económica de *Servicios personales de traducción, interpretación y labores de oficina* aumentó de 42 a 170 entre los años 2006 y 2015, según el Departamento de Estudios Económicos y Tributarios (2016), mientras que el número de empresas registradas bajo la actividad económica de *Empresas de Traducción e Interpretación* aumentó de 10 a 60 entre los años ya mencionados, Lo anterior sugiere dos hechos relevantes; 1, Existe un aumento pausado de intérpretes profesionales chilenos acorde pasan los años; 2, Se presentan dos figuras en el ámbito de la interpretación profesional en Chile, las cuales se manifiestan cómo, intérpretes profesionales registrados cómo personas naturales y profesionales que desarrollan la misma actividad cómo empresa.

Además de aquellos hechos, no se observa información estadística que establezca parámetros precisos sobre la cantidad de intérpretes profesionales en el país o sobre las condiciones laborales que enfrentan estos mismos o, incluso, sobre su estado de salud al desarrollar esta actividad descrita tantas veces cómo potencialmente estresante, aunque si se ha establecido en diversos estudios que el estrés es un factor de riesgo en el área ocupacional, es decir, que puede ocasionar alguna consecuencia para la salud del profesional que desarrolla la actividad en cuestión. Por lo que se entiende que todo profesional, independientemente del área en la cual se desenvuelva, se encuentra expuesto a los riesgos inherentes al desarrollo de su propia actividad laboral y es por esto, que existe un campo de estudio que apunta a la prevención de aquellos riesgos. La Salud Ocupacional (Organización Mundial de la Salud, 1995, p.60) “es una actividad preventiva que ayuda a la identificación, supervisión y control de los factores de riesgo en lugares de trabajo, además de la generación de competencias y acciones efectivas que aseguren salud a los trabajadores.”

Precisamente es en la intersección de la salud ocupacional y la interpretación cómo actividad profesional que no existe información que permita relacionar los factores de riesgo psicológicos y sociales en el lugar de trabajo con la salud y el bienestar de los intérpretes profesionales en Chile, por lo que el objetivo del presente estudio es determinar cuál o cuáles son aquellos factores de riesgos psicosociales que se presentan con mayor prevalencia en un grupo de intérpretes profesionales chilenos.

En cuanto a estructura, en las próximas páginas se presentará el marco teórico del estudio, el cual se establece sobre la evidencia científica que sugiere que no existe información con respecto al cometido laboral de intérpretes profesionales chilenos (Díaz-Galaz, 2017) y sobre la evidencia que establece que el estrés continuo en el trabajo se conecta con la exposición de los trabajadores a riesgos psicosociales y la aparición de enfermedades (European Agency for Safety and Health at Work, 2000). Por consiguiente, la metodología se basará en un instrumento de medición de factores psicosociales en el trabajo, propuesto por el MINSAL, modificado para los fines de esta investigación y, previamente, adaptado a la realidad cultural chilena. De esta manera, los resultados pretenden describir aquellos factores psicosociales observables y que presentan riesgo en un grupo de estudio compuesto de intérpretes profesionales chilenos.

## II. Planteamiento del Problema

El estudio de los factores psicosociales en el ámbito ocupacional o laboral, específicamente, en su afectación negativa hacia los trabajadores, se ha relacionado al concepto de estrés en un gran número de estudios científicos alrededor del mundo (Vieco-Gómez, 2014), los diversos estudios realizados en este ámbito apuntan a efectos adversos para la salud de los trabajadores, específicamente, relacionados a los sistemas cardiovascular, músculo-esquelético, endocrino y gastrointestinal, junto con, el desarrollo de diabetes tipo II, desórdenes del sueño, trastornos depresivos, ansiedad y alteraciones psiquiátricas menores.

Mientras que, en materia de interpretación de idiomas (Jiménez y Pinazo, 2001; Klonowicz, 1991), el estrés, también, ha sido relacionado a la interpretación como actividad profesional, incluso, se le ha considerado como factor influyente en el desempeño de quienes realizan la actividad de interpretar y existe consenso entre los académicos del campo sobre el hecho de que el estrés está estrechamente relacionado a la interpretación. Kurz (2003), afirma que el estrés no sólo se ha relacionado a la interpretación como actividad cognitiva en sí, sino que, también, a otros factores ligados a esta como, por ejemplo, condiciones de trabajo y factores situacionales, tales como, la humedad, el nivel de CO2 en la cabina y la temperatura, también, se han realizado estudios que conectan el estrés (Guttman y Etlinger, 1991) y la ansiedad (Kurz, 1997) a la interpretación en situaciones concretas.

Sin embargo, aún no se han explorado las consecuencias de la relación interpretación-estrés, vale decir, los factores de riesgo psicológicos y sociales que, en ocasiones, son generadores de estrés en el puesto de trabajo. No existen investigaciones que relacionen la interpretación como actividad profesional con los factores de riesgo psicosocial laborales y las consecuencias de estos mismos para la salud de los intérpretes profesionales, menos aún, situado en el contexto nacional.

Por lo tanto, la falta de tamizaje en relación a la interpretación de idiomas como actividad profesional en Chile y la necesidad de explorar un ámbito no examinado anteriormente, cómo lo es la salud ocupacional de los intérpretes profesionales, conducen la siguiente interrogante: ¿Cuáles son los factores de riesgos psicosociales que se presentan más preponderantemente en un grupo de intérpretes profesionales chilenos?

En esta investigación se espera determinar aquellos factores a través del cuestionario SUSESO/ISTAS 21-versión breve, adaptado a la realidad cultural chilena y a la interpretación cómo profesión. El cuestionario consta de 20 preguntas divididas en cinco dimensiones diferentes, las cuales son: exigencias psicológicas, trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social en situaciones jerárquicas, compensaciones y doble presencia. Estas dimensiones se dividen, a su vez, en 19 subdimensiones menores que clasifican los factores psicosociales. Se realizará un cálculo de puntuaciones con el que se determinará cuantos trabajadores presentan niveles de riesgo psicosocial bajo, medio o alto, lo cual constituye un enfoque de carácter exploratorio y cuantitativo. Con la información obtenida se obtendrá información sobre las necesidades de intervención, en términos de salud ocupacional, para el grupo de estudio compuesto de intérpretes profesionales chilenos.

Por consiguiente, el objetivo general es determinar cuál o cuáles son las dimensiones y subdimensiones de factores psicosociales más preponderantes en el grupo de intérpretes profesionales chilenos, y así, poder establecer cuáles son aquellas dimensiones y subdimensiones que representan un riesgo para la salud de los intérpretes.

Para lograr llegar al objetivo general, se abordarán los siguientes objetivos específicos:

- Definir el concepto de salud ocupacional.
- Definir y caracterizar factor de riesgo psicosocial.
- Definir cada dimensión y subdimensión de riesgo psicosocial evaluada en el cuestionario SUSESO/ISTAS21 – versión breve.
- Adecuar el cuestionario SUSESO/ISTAS 21 – versión breve a los intérpretes profesionales.

### **III. Marco Teórico**

En este marco teórico se utilizará una estructura que va de lo general a lo específico, además, se dividirán las áreas temáticas en dos: salud ocupacional, lo relacionado a esta (factores psicosociales y estrés laboral en términos generales) e interpretación de idiomas (estrés en interpretación e interpretación cómo profesión), para finalizar con el Estado del Arte y los estudios con mayor similitud, en cuanto a metodología y teorías utilizadas para el desarrollo de aquellas investigaciones.

La literatura que aborda temas relacionados a la salud ocupacional ha sido extensamente desarrollada en España, país pionero en dicho ámbito. Es por esta razón, que el marco teórico presentado a continuación se basa, principalmente, en textos e investigaciones españolas en cuanto al ámbito de salud ocupacional. Además, es importante destacar que se utilizará la literatura de autores que presenten definiciones que aborden el estrés laboral y la salud ocupacional desde el mismo punto de vista establecido por el Ministerio de Salud de Chile para la creación del instrumento SUSESO/ISTAS 21-versión breve, con el fin de obtener consistencia y continuidad entre el marco teórico, la metodología y el instrumento con que se realizará la presente investigación.

Mientras que, en cuanto a interpretación de idiomas, se utilizará literatura con bases metodológicas y teóricas ampliamente comentadas y establecidas en dicho campo de investigación. Se considerarán las definiciones de autores reconocidos en el ámbito, junto con algunas definiciones utilizadas en investigaciones que relacionan la interpretación de idiomas con el estrés.

A continuación, se presentan las definiciones que serán utilizadas para el desarrollo de esta investigación:

#### **III.1 Salud ocupacional**

La Organización Internacional del Trabajo, única agencia tripartita de la ONU que reúne a gobiernos, empleadores y trabajadores de 187 estados, dentro de los cuales se incluye Chile, define, en conjunto con la OMS (1991, p.23), el concepto de salud ocupacional como “el proceso vital humano no sólo, limitado a la prevención y control de los accidentes y las enfermedades ocupacionales dentro y fuera de su labor, sino enfatizado en el reconocimiento y control de los

agentes de riesgo en su entorno biopsicosocial.”, también, se define la salud ocupacional desde la perspectiva latinoamericana y se establece que es “la condición física y psíquica que se da en el trabajador como resultado de los riesgos a que se expone derivados de su trabajo en un proceso laboral específico” (Consejo Superior Universitario Centroamericano, 1991, p.17), por consiguiente, de lo anterior se desprende que la salud ocupacional es una actividad que tiene por objetivo eliminar riesgos relacionados al proceso laboral, con el fin de mantener la salud óptima del trabajador, considerando la multidimensionalidad del profesional, observándolo como un ser físico, social y psicológico.

La salud ocupacional ha sido atendida a nivel internacional por organismos relevantes en cuanto a desarrollo humano, siendo así, objeto de análisis para la OMS y la OIT, organizaciones que, además, establecen los lineamientos para el desarrollo de la salud ocupacional dentro del territorio nacional chileno. De esta manera, la presente investigación, también, centra la atención en la salud ocupacional desde el enfoque de dichas organizaciones, las cuales trabajan en conjunto con las entidades chilenas responsables de la seguridad laboral como, la Asociación Chilena de Seguridad y la Superintendencia de Seguridad Social, entre otras. Así como, también, se basa en la relevancia imperante que adquiere la salud ocupacional en todas las profesiones que se desarrollan dentro de Chile, sobre todo, para aquellos trabajadores que se ven expuestos a mayores riesgos en el puesto de trabajo.

### **III.2 Factores de riesgo psicosocial**

De acuerdo a la OIT (2011, p.1), los riesgos psicosociales son “aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, a los que se llama estrés”.

En Chile, los riesgos psicosociales se pueden clasificar en seis, los cuales están evaluados y validados de acuerdo a la realidad cultural de nuestro país. Según la Asociación Chilena de Seguridad, dichos riesgos pueden ser identificados, tal como se muestra en la **Tabla 1**, a continuación:

**Tabla 1.**  
*Factores de riesgo psicosocial*

<b>Factor</b>	<b>Descripción</b>
Organización y condiciones del empleo	Se refiere la seguridad y estabilidad en el trabajo; formas de comunicación y acceso a la información; relación trabajo y vida familiar; ausentismo por enfermedad; acciones de retorno al trabajo y cumplimiento de normativas de salud y bienestar en el trabajo.
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Hace referencia a las posibilidades de desarrollo en el trabajo; la influencia; el control sobre los tiempos de trabajo; la libertad para la toma de decisiones; la integración en la empresa y el sentido del trabajo.
Demandas psicológicas	Exigencias de tipo cuantitativas; emocionales; de esconder emociones; sensoriales y cognitivas.
Violencia y acoso	Existencia de situaciones de hostigamiento emocional, físico o sexual.
Relaciones al interior del trabajo	Alude a la existencia de claridad de rol; conflicto de roles; evalúa la calidad del liderazgo; la calidad de la relación con los superiores; el apoyo social de los superiores; calidad de la relación con los compañeros de trabajo y apoyo social de los mismos.
Doble presencia	Apunta a las preocupaciones que las tareas domésticas y/o del ambiente familiar producen en el trabajador(a).

*Nota:* Asociación Chilena de Seguridad (2019).

Sin embargo, existen diversas clasificaciones para los tipos de riesgo en el trabajo, las cuales se organizan en función de elementos como el origen, la gravedad o las condiciones de trabajo. En este caso, se pondrá especial atención al parámetro origen, puesto que se dividirán los factores de riesgo en físicos, ambientales y psicosociales y considerando que el estudio se enfoca en el aspecto psicosocial, se definen tres variantes terminológicas para referirse a este tipo de riesgos, una es descriptiva y las otras dos son predictivas. La forma descriptiva es el término *factor psicosocial* que hace referencia a situaciones y condiciones laborales, relacionadas al tipo de organización, al contenido del trabajo y la ejecución dicha tarea, y que tienen la capacidad de repercutir, ya sea, positiva o negativamente, el bienestar y la salud física, psíquica o social del trabajador y sus condiciones de trabajo (Lahera y Góngora, 2002), mientras que, en las formas predictivas se utilizan los términos *factor de riesgo psicosocial* y *riesgo psicosocial*, que hacen alusión a las condiciones organizacionales cuando tienen una probabilidad de tener efectos lesivos sobre la salud de los trabajadores, es decir, cuando actúan como factores desencadenantes de tensión y estrés laboral, Moreno Jiménez (2011). En este caso, la investigación utilizará, en ocasiones, el término en sus formas predictivas, vale decir, *factor de riesgo psicosocial* y/o *riesgo psicosocial*, los cuales poseen esta caracterización precursora de estrés y tensión laboral, y, en otras situaciones, se utilizará el término *factor psicosocial* que, como ya se mencionó, posee un significado neutro cuyo fin es describir.

### **III.3 Factores psicosociales evaluados en Cuestionario SUSESO/ISTAS21-versión breve**

Basándose en los lineamientos sobre salud ocupacional, propuestos por organismos internacionales y, basándose en las características y clasificaciones de los factores psicosociales descritos en la **Tabla 1** de la sección **III.2**, en el año 2013, el Ministerio de Salud de Chile (MINSAL) desarrolla un *Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo*, protocolo que agrupa los factores psicosociales en dimensiones de riesgo, las cuales son evaluadas en el *Cuestionario SUSESO/ISTAS21- versión breve* para detectar aquellos factores psicosociales en el puesto de trabajo que podrían suponer un alto riesgo para la salud del trabajador. Dicho cuestionario fue adaptado y validado por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) en función de la realidad cultural y laboral chilena.

A continuación, se presenta un cuadro descriptivo de cada factor psicosocial presente en el instrumento SUSESO/ISTAS 21 – versión breve. Tal como se puede observar, estos factores

coinciden con aquellos factores psicosociales descritos en la **Tabla 1**, puesto que la ACHS trabaja en alineamiento con el MINSAL. Los factores psicosociales evaluados en el cuestionario se presentan en forma de “Dimensiones” y “Subdimensiones” para la identificación de riesgos en el puesto de trabajo y se presentan en la **Tabla 2**:

**Tabla 2.**  
*Dimensiones y Subdimensiones evaluadas en Cuestionario SUSESO/ISTAS21-versión breve*

<b>Dimensiones</b>	<b>Subdimensiones</b>
Exigencias psicológicas	Exigencias psicológicas cuantitativas Exigencias psicológicas cognitivas Exigencias psicológicas emocionales Exigencias psicológicas de esconder emociones Exigencias psicológicas sensoriales
Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades	Influencia Posibilidad de desarrollo en el trabajo Control sobre los tiempos de trabajo Sentido del trabajo Integración en la empresa
Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo	Claridad de rol Conflicto de rol Calidad de liderazgo Calidad de la relación con superiores Calidad de la relación con sus compañeros(as) de trabajo
Compensaciones	Estima Inseguridad respecto a las condiciones generales del contrato

Inseguridad respecto a las características específicas del trabajo

Doble Presencia

Preocupación por tareas domésticas

---

*Nota:* Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el trabajo, (2013).

Cabe mencionar que los factores psicosociales descritos en el cuadro anterior serán abordados con mayor detalle en la sección **IV.2.2**, en la cual se describen las dimensiones evaluadas por el Cuestionario SUSESO/ISTAS21- versión breve, en su nueva adaptación, modificada en concordancia con la realidad laboral de los intérpretes profesionales chilenos, para los fines de la presente investigación.

### **III.4 Estrés laboral**

Los factores de riesgo psicosocial que afectan la salud de los trabajadores, aun siendo definidos desde diversos enfoques, por lo general, son relacionados al concepto de estrés. De acuerdo con Stauvrola (2008), el estrés laboral es la reacción que pueden tener los individuos ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para enfrentar la situación, a su vez, Durán (2010), establece que el estrés laboral es un desequilibrio percibido entre las demandas laborales y la capacidad de control, por lo que se manifiesta como respuesta adaptativa a la situación experimentada y, por otro lado, Vézina, Bourbonnais, Brisson, Trudel (2008), establecen la existencia de factores específicos que generan estrés en el trabajo, entre los cuales se incluyen la falta de control sobre el trabajo (autonomía, participación, uso y desarrollo de habilidades), la carga de trabajo (cantidad, complejidad, presiones de tiempo), las disfunciones de rol (conflicto, ambigüedad), las relaciones inarmónicas con los demás (acoso, apoyo social, reconocimiento), las perspectivas de carrera y la interacción de conciliación trabajo-vida.

Para los fines de esta investigación se consideran las definiciones de Stauvrola y Durán, que perciben el estrés cómo una reacción frente a la presencia de ciertos factores desencadenantes, cómo, por ejemplo, las exigencias laborales en interacción con la capacidad de control, lo cual se alinea con el objeto de análisis del Cuestionario SUSESO/ISTAS21- versión breve.

Aún más importante, la adaptación del Cuestionario a la realidad laboral de los intérpretes profesionales en Chile se basa en los factores desencadenantes de estrés laboral establecidos por

Vézina, Bourbonnais, Brisson, Trudel (2008), en conjunto con los factores psicosociales propuestos por la ACHS en la sección 3.2. De esta manera, se establece una conexión entre el estrés laboral y los factores de riesgo psicosocial evaluados en la investigación.

### **III.5 Interpretación como actividad laboral**

La interpretación de idiomas como actividad laboral hace alusión a una profesionalización de la tarea. La razón por la cual los intérpretes de conferencia logran enfrentar las grandes exigencias de su profesión es porque son expertos en el campo. Este dominio se adquiere a través del entrenamiento y la experiencia, en otras palabras, se podría establecer cómo la mezcla entre una mayor cantidad de conocimientos y mejores estrategias que quienes se encuentran en proceso de formación con respecto a la materia (Kurz 2003).

Dentro del contexto nacional y según la información que se desprende del material dispuesto por el Colegio de Traductores e Intérpretes de Chile se establece que el bagaje específico en diversos ámbitos y una formación general permiten un desempeño adecuado, es así cómo, también, se observa que los intérpretes profesionales chilenos cuentan con especialización en medicina, minería y derecho, entre otros, al mismo tiempo, se reconoce que la labor de interpretar exige gran capacidad de reacción e inmediata resolución.

Tomando en consideración la caracterización propuesta, esta investigación analiza al intérprete profesional desde el enfoque y la consideración que la actividad laboral desarrollada por intérpretes profesionales es una tarea de alta complejidad.

### **III.6 Estrés en Interpretación**

Cómo es sabido y ampliamente comentado, la interpretación es una actividad que exige un esfuerzo cognitivo considerable. La literatura disponible, señala que el estrés, la ansiedad y la tensión son factores comunes y observables en el intérprete, al momento de realizar una interpretación (Kurz 1997; Jiménez y Pinazo 2001; Cooper and Tung 1982). Incluso, se hace una diferenciación entre los tipos de estrés observables en intérpretes: Estrés ambiental, fisiológico y psicológico (Kurz 2003).

En cuanto a estrés ambiental, se han analizado aspectos, tales cómo, la temperatura o la humedad dentro de la cabina, los cuales son factores que, si bien, han sido conectados al estrés,

son elementos que están fuera del control del intérprete. En segundo lugar, el estrés fisiológico ha sido medido a través de la presión sanguínea, el ritmo cardíaco o, incluso, los niveles de cortisol en intérpretes, mientras que el estrés psicológico ha sido relacionado con la ansiedad y la capacidad del intérprete de manejar dicha ansiedad en situaciones de estrés.

Sin embargo, uno de los estudios más relevantes en esta materia es aquel conducido en la AIIC por Mackintosh (2001), el cual es uno de los primeros estudios en establecer la conexión entre factores psicológicos, fisiológicos, ambientales y el desempeño del intérprete.

Por consiguiente, se propone un nuevo enfoque para analizar el estrés en la interpretación. Este enfoque se basa en la salud ocupacional, su carácter preventivo y la identificación de los riesgos que suponen ciertos factores psicosociales para la salud de los intérpretes en Chile, factores que podrían, potencialmente, ser agentes generadores de estrés para los intérpretes profesionales que desarrollan su labor dentro del país.

### **III.7 Estado del Arte**

Con respecto a la detección y descripción de factores de riesgo psicosocial en una profesión determinada, existen algunos estudios que han utilizado el cuestionario SUSESO/ISTAS 21 en alguna de sus dos versiones para la evaluación de dichos factores, dentro del contexto nacional, cómo es el caso del estudio de Ceballos-Vásquez et al. (2014) en el cual se analiza la percepción de factores psicosociales y carga mental de trabajo de enfermeras y enfermeros que trabajan en unidades críticas. Este estudio comprobó su hipótesis, en la cual se establecía que, efectivamente, las enfermeras y enfermeros en unidades críticas se ven sujetos a alto riesgo en ciertas dimensiones de factores de riesgo psicosocial. Bajo esta misma premisa, Ceballos-Vásquez et al. (2016) realiza un segundo estudio en el cual se valida la escala subjetiva de carga mental de trabajo en funcionarios y funcionarias universitarias, nuevamente, utilizando el cuestionario SUSESO/ISTAS 21- versión breve y obteniendo resultados favorables en relación al objetivo de la investigación.

Existen diversas investigaciones de pregrado en el área de la Prevención de Riesgos, las cuales han utilizado el cuestionario SUSESO/ISTAS 21 para evaluar el nivel de riesgo psicosocial en trabajadores pertenecientes a alguna empresa en particular.

En consecuencia, se podría decir que el Cuestionario SUSES0/ISTAS21 -versión breve ha sido ampliamente aplicado en materia de salud ocupacional para el desarrollo de investigaciones académicas, ya sea para obtener información sobre los trabajadores de alguna empresa en particular o para identificar los factores de riesgo que se observan con mayor prevalencia en actividades laborales determinadas. Aun así, no existen investigaciones que apliquen dicho cuestionario, de manera transversal, a intérpretes o traductores y, tampoco, se observan investigaciones que evalúen los riesgos psicosociales dentro de lo que es la interpretación cómo actividad laboral.

## **IV. Metodología**

Reichardt y Cook (1982), establecen los atributos del paradigma cuantitativo cómo, por ejemplo, su carácter lógico-positivista que implica una búsqueda de los hechos o causas de los fenómenos sociales con poca atención a los estados subjetivos de los individuos por medio de un proceso objetivo y una medición reactiva y controlada, lo cual se relaciona con la descripción y la comparación objetiva de aquellos hechos. Dicho enfoque ha sido ampliamente abordado en estudios técnico-científicos y se utiliza en este estudio debido al carácter cuantitativo del cuestionario aplicado.

No obstante, dicho instrumento se centra en las experiencias de los sujetos de prueba y su percepción con respecto a ciertos aspectos psicosociales de la profesión que ejercen, por lo que, además, se le suma este carácter participativo que posee el enfoque dialéctico dentro de lo que son las metodologías de investigación (Cerón, 2006). Lo anterior, puesto que se utilizan las experiencias de los sujetos cómo parámetro de medición, con la posibilidad de gestionar intervenciones posteriores en torno a la salud de los encuestados.

En consideración de lo anterior, se destaca que el elemento esencial de la metodología utilizada para esta investigación es su carácter participativo, el cual se ve reflejado en la utilización de las vivencias de los intérpretes profesionales encuestados para obtener una medición objetiva con respecto a aquellos factores que repercuten en la salud de dichos sujetos.

### **IV.1 Método**

Cómo ya se ha establecido, esta investigación pretende detectar la presencia o prevalencia de los factores de riesgo psicosocial observables en intérpretes profesionales chilenos. El estudio se realiza a modo de tamizaje, con el fin de obtener un resultado de carácter cuantitativo, comparativo y descriptivo, basado en la participación y que, además, pueda caracterizar a los intérpretes profesionales del grupo de estudio.

Para conseguir el resultado esperado, se utilizará un cuestionario de información básica para fines organizacionales y el instrumento SUSESO/ISTAS 21 – versión breve adaptado a la realidad laboral de los intérpretes chilenos y, previamente, validado por profesionales del ámbito de la psicología laboral y la prevención de riesgos.

## IV.2 Instrumentos

### IV.2.1 Cuestionario demográfico y laboral

El cuestionario, creado para esta investigación, registra datos, tales como, años de experiencia profesional, lugar de trabajo, tipo de trabajador, ya sea dependiente o independiente, formación académica y género.

### IV.2.2 Cuestionario SUSESO/ISTAS 21 – versión breve modificado

Cómo bien se sabe, la interpretación es una actividad profesional que se realiza en forma independiente, vale decir, como intérprete freelance o de forma dependiente, es decir, como profesional contratado en una empresa. Tomando en consideración esta variación existente en lo que es la figura del intérprete profesional, basada en la manera en que se realiza la actividad económica, se modificó y validó el cuestionario SUSESO/ISTAS21-versión breve (Anexo N°1 y 2), para así, poder ser aplicado, tanto a intérpretes dependientes, como a intérpretes independientes.

El cuestionario se divide en 5 dimensiones de factores psicosociales, las cuales se dividen en 19 subdimensiones psicosociales a la vez. A continuación, el desglose de los factores psicosociales evaluados con el instrumento:

#### IV.2.2.1 Definición de las dimensiones y subdimensiones evaluadas en el cuestionario

En esta sección se presenta la **Tabla 3**, que muestra las dimensiones evaluadas en el cuestionario y describe, brevemente, cada dimensión.

**Tabla 3.**  
*Dimensiones de riesgo psicosocial*

<b>Dimensiones</b>	<b>Descripción</b>
Exigencias Psicológicas	Tensión y desgaste emocional a causa de la realización del trabajo.
Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo	Sentido, importancia y satisfacción personal y profesional que significa la realización del trabajo.
Apoyo Social en Situaciones Jerárquicas y Calidad de Liderazgo	Calidad del apoyo de compañeros y superiores para la realización del trabajo.

Compensaciones	Retroalimentación, reconocimiento y valoración explícita de la realización del trabajo.
Doble Presencia	Preocupación por asuntos domésticos que interfiere en la realización del trabajo.

---

A continuación, se presentan las **tablas 4, 5, 6, 7 y 8**, las cuales contienen la descripción de cada una de las subdimensiones evaluadas en el cuestionario. Cada tabla corresponde a las subdimensiones de una dimensión en particular.

#### **IV.2.2.2 Subdimensiones evaluadas en la dimensión *Exigencias Psicológicas***

**Tabla 4.**  
*Subdimensiones correspondientes a la dimensión Exigencias Psicológicas*

<b>Subdimensiones</b>	<b>Descripción</b>
Exigencias Psicológicas Cuantitativas	Se definen como la cantidad o volumen de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo.
Exigencias Psicológicas Cognitivas	Tratan sobre la toma de decisiones, tener ideas nuevas, memorizar, manejar conocimientos y controlar muchas dimensiones a la vez.
Exigencias Psicológicas Emocionales	Cuando requieren capacidad para entender la situación de otras personas que también tienen emociones y sentimientos que también pueden ser transferidos.
Exigencias Psicológicas de esconder emociones	Reacciones y opiniones negativas que el trabajador o trabajadores esconden al público.
Exigencias Psicológicas Sensoriales	Exigencias laborales en relación con los sentidos.

#### **IV.2.2.3 Subdimensiones evaluadas en la dimensión *Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo***

**Tabla 5.**  
*Subdimensiones correspondientes a la dimensión Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo*

<b>Subdimensiones</b>	<b>Descripción</b>
Influencia	Margen de decisión, de autonomía respecto al contenido y las condiciones de trabajo (orden, métodos a utilizar, tareas a realizar, cantidad de trabajo, etc.)
Posibilidad de desarrollo en el trabajo	Se evalúa si el trabajo es fuente de oportunidades de desarrollo de las habilidades y conocimientos de cada persona.
Control sobre los tiempos de trabajo	Esta dimensión complementa la de influencia, con relación al control sobre los tiempos a disposición del trabajador.
Sentido del trabajo	El hecho de ver sentido al trabajo significa poder relacionarlo con otros valores o fines que los simplemente instrumentales.
Afinidad con el empleador	Estrechamente relacionada con la anterior, sin embargo, se concentra en la implicación del intérprete con quien contrata y no en el contenido de su trabajo en sí.

#### **IV.2.2.4 Subdimensiones evaluadas en la dimensión *Apoyo Social en situaciones jerárquicas y Calidad de Liderazgo***

**Tabla 6.**  
*Subdimensiones correspondientes a la dimensión Apoyo Social en situaciones jerárquicas y Calidad de Liderazgo*

<b>Subdimensiones</b>	<b>Descripción</b>
Claridad de rol	Esta definición tiene que ver con la definición del puesto de trabajo, es decir, si el papel a desempeñar no está bien definido.
Conflicto de rol	Trata de las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y de los conflictos de carácter profesional o ético.

Calidad de liderazgo	El papel de la dirección y la importancia de la calidad de dirección para asegurar el crecimiento personal, la motivación y el bienestar de los trabajadores.
Calidad de la relación con superiores	Se refiere al hecho de recibir de superiores información adecuada y suficiente, y ayuda necesaria y oportuna.
Calidad de la relación con los compañeros/as de trabajo	Se refiere al hecho de recibir ayuda necesaria y oportuna de los compañeros/as de trabajo, junto con el sentimiento de formar parte de un grupo social.

#### IV.2.2.5 Subdimensiones evaluadas en la dimensión *Compensaciones*

**Tabla 7.**  
*Subdimensiones correspondientes a la dimensión Compensaciones*

<b>Subdimensiones</b>	<b>Descripción</b>
Inseguridad respecto a la estabilidad laboral	Movilidad funcional y geográfica, cambios de jornada y horario de trabajo, salario y forma de pago y carrera profesional. También incluye la estabilidad del contrato y de las remuneraciones y las posibilidades de acenso en el trabajo.
Inseguridad respecto de las características del trabajo	Estabilidad de ciertas características del puesto de trabajo, tales como el lugar, los horarios y las tareas que se realiza.
Estima	Componente de la dimensión de compensaciones del trabajo, integrante del modelo “esfuerzo-recompensa”.

#### IV.2.2.6 Subdimensiones evaluadas en la dimensión *Doble Presencia*

**Tabla 8.**  
*Subdimensiones de la dimensión Doble Presencia*

<b>Subdimensiones</b>	<b>Descripción</b>
Preocupación por tareas domésticas	Corresponde a la preocupación que las tareas del trabajo doméstico y/o familiar producen en el trabajador(a).

### IV.3 Participantes

Los participantes del presente estudio son aquellos intérpretes profesionales que respondieron al cuestionario a través de una encuesta creada en GoogleForms, la cual fue dispuesta para ser respondida entre el día 13 de mayo y el 4 de junio de 2019.

**Tabla 9.**  
*Intérpretes profesionales encuestados*

<b>Participante</b>	<b>Sexo</b>	<b>Años de Experiencia</b>	<b>Trabajador dependiente o independiente</b>
1	Femenino	2	Freelance
2	Femenino	1	Dependiente
3	Femenino	2	Freelance
4	Masculino	9	Freelance
5	Femenino	1	Freelance
6	Femenino	1	Freelance
7	Femenino	12	Freelance
8	Femenino	1	Freelance
9	Femenino	23	Freelance
10	Femenino	40	Freelance
11	Femenino	30	Freelance
12	Masculino	20	Freelance
13	Femenino	1	Freelance
14	Femenino	1	Freelance
15	Femenino	15	Freelance
16	Masculino	15	Freelance
17	Femenino	2	Freelance

---

18	Femenino	1	Freelance
19	Masculino	12	Freelance
20	Masculino	12	Freelance
21	Femenino	7	Freelance
22	Femenino	3	Dependiente
23	Masculino	5	Freelance
24	Masculino	4	Freelance
25	Femenino	14	Freelance
26	Femenino	10	Freelance
27	Femenino	13	Freelance
28	Femenino	10	Freelance
29	Femenino	29	Freelance
30	Femenino	25	Dependiente
31	Femenino	8	Freelance
32	Femenino	1	Freelance
33	Femenino	9	Freelance
34	Masculino	7	Freelance
35	Femenino	1	Freelance
36	Masculino	3	Freelance
37	Masculino	2	Freelance
38	Femenino	42	Freelance
39	Femenino	1	Freelance
40	Femenino	1	Freelance
41	Masculino	9	Freelance

---

#### **IV.4 Estrategias de recolección de información**

Para la recolección de información, se procedió a crear una encuesta en GoogleForms, la cual contiene 20 preguntas que conforman el cuestionario para identificar qué factores de riesgo psicosocial se observan más preponderantes en el grupo a encuestar.

Con el fin de realizar la encuesta a la mayor cantidad de intérpretes profesionales posible, se realizó un proceso de difusión, en el cual se realizó un screening en buscadores web para

identificar el mayor número de empresas de traducción e interpretación que ofrecieran servicios de interpretación dentro de Chile. Al terminar dicha búsqueda, se obtuvo una lista de correos a los cuales se les envió el cuestionario de la investigación. Además, se envió un correo personal pidiendo colaboración a todos aquellos intérpretes profesionales que aparecían registrados en la página web de COTICH y AIIC, junto con la publicación, en varias ocasiones, del link de la encuesta en diferentes grupos de Facebook relacionados a la traducción y la interpretación en Chile.

Es importante destacar que, junto con el proceso de difusión del cuestionario, se llevó a cabo un proceso de sensibilización en el cual se explicó y resumió el objetivo y la metodología de dicho cuestionario a todos quienes se les pidió colaboración. Dicha etapa es vital para el desarrollo de la investigación debido al carácter participativo y subjetivo del cuestionario a responder, dado que la campaña de sensibilización y motivación permite la obtención de resultados más representativos.

## V. Resultados

### V.1 Resultado de la unidad de muestra

En virtud de la precisión y con el fin de determinar los resultados de la presente investigación, en primer lugar, se aclara que los sujetos encuestados serán observados como una única unidad de análisis obtenida a partir de los datos demográficos requeridos en la primera parte del cuestionario presentado en la sección **IV.2.2**. Dicha unidad de análisis se compone de 41 intérpretes profesionales chilenos. A continuación, se presentan sus características generales:

**Tabla 10.**  
*Unidad de análisis*

<b>Cantidad de sujetos de prueba</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Hombres</b>
41 (100%)	30 (73%)	11 (27%)

A lo anterior, se le suman algunos datos, obtenidos a partir de la **Tabla 9**, cuyas respuestas también forman parte de la primera parte del cuestionario correspondiente a datos demográficos y laborales de los intérpretes encuestados. En consecuencia, al observar e interpretar dicha información, se establecen algunas características para la unidad de análisis del presente estudio, tales como:

- a. Sólo 3 sujetos de prueba son trabajadores dependientes, es decir, intérpretes que trabajan contratados en alguna empresa, lo cual corresponde al 7% del total de encuestados. Mientras que el número total de intérpretes profesionales independientes o freelance asciende a 38 sujetos, lo cual corresponde al 93% del total de encuestados.
- b. El rango de años de experiencia como intérprete profesional varía entre 1 a 42 años para el total de sujetos encuestados, obteniendo un promedio de 9.8 años de experiencia para la unidad de análisis.

Entonces, de lo anterior se desprende que la unidad de análisis se compone, en su mayoría, de intérpretes profesionales mujeres que desarrollan su actividad laboral de manera independiente.

Además, cómo ya se ha establecido en la sección **III**, la exposición a riesgos psicosociales será diferente dependiendo del tipo de trabajo que se realice, vale decir, los riesgos psicosociales varían en torno a la función del trabajador, las condiciones del puesto de trabajo e, incluso, varían

en torno al género de dicho trabajador. En consideración de lo ya expuesto, se observa que la unidad de análisis es más bien homogénea en su caracterización, lo cual, a su vez, facilita la mantención del anonimato de los participantes.

Con el fin de estimar el nivel de riesgos psicosociales, en primer lugar, se suman los puntajes obtenidos de forma individual en el cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales, siguiendo las pautas del *Manual de Uso del Cuestionario SUSESO/ISTAS21 – versión breve*. De esta manera, se identifica un nivel de riesgo por cada dimensión psicosocial evaluada en los sujetos de la unidad de análisis. Dichos niveles de riesgo se presentan en la **Tabla 11**, a continuación:

**Tabla 11.**  
*Número y porcentaje de sujetos en riesgo por dimensión*

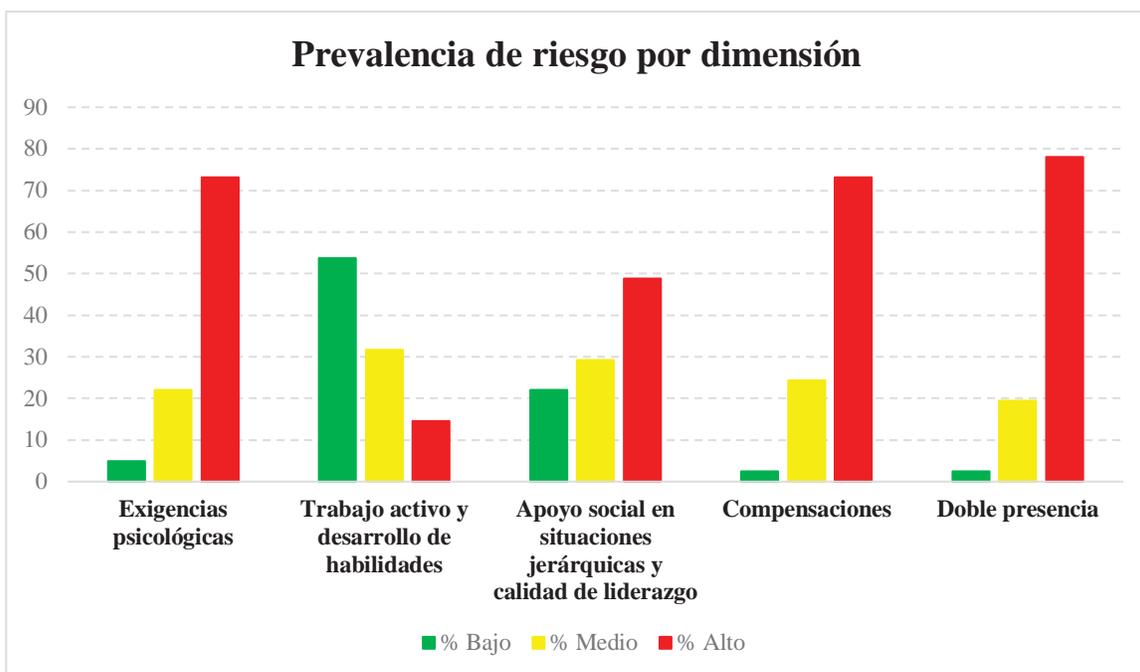
<b>Dimensiones</b>	<b>Alto</b>	<b>%Alto</b>	<b>Medio</b>	<b>%Medio</b>	<b>Bajo</b>	<b>%Bajo</b>
Exigencias psicológicas	30	73.2%	9	22.0%	2	4.9%
Trabajo activo y Desarrollo de habilidades	6	14.6%	13	31.7%	22	53.7%
Apoyo social en situaciones jerárquicas y calidad de liderazgo	20	48.8%	12	29.3%	9	22.0%
Compensaciones	30	73.2%	10	24.4%	1	2.4%
Doble presencia	32	78.0%	8	19.5%	1	2.4%

Cómo se puede observar, *Doble Presencia*, *Compensaciones*, *Exigencias Psicológicas* y *Apoyo en situaciones jerárquicas y calidad de liderazgo* son las dimensiones que representan alto riesgo para la salud de los sujetos de la unidad de análisis, lo cual significa que los intérpretes profesionales en cuestión están expuestos a un alto nivel de riesgo en relación con los factores psicosociales evaluados por el cuestionario. Esto mismo, para los organismos encargados de la salud ocupacional en Chile, cómo el MINSAL, la SUSESO o la ACHS, representa una necesidad de intervención en términos de Prevención de Riesgos.

Para continuar con el análisis, en el siguiente gráfico tipo semáforo se muestra la prevalencia de riesgo por dimensión para el grupo de intérpretes encuestado, lo cual establece un

nivel determinado de riesgo para el grupo encuestado, siendo este observado cómo una única unidad.

**Figura 1.**  
*Prevalencia de riesgo por dimensión*



El gráfico anterior debe ser observado tomando en consideración los siguientes datos para estimar la prevalencia de riesgo por dimensión:

**Tabla 12.**  
*Puntaje de riesgo según porcentajes*

<b>+1</b>	= %Alto >50%
<b>-1</b>	= %Bajo >50%
<b>0</b>	= Otro resultado

**Tabla 13.**  
*Niveles de riesgo en base a puntajes de **Tabla 12.***

Niveles de riesgo		
Bajo	Medio	Alto
De -5 a 0	De +1 a +3	De +4 a +5

Dado que se presentan 3 dimensiones que se encuentran en riesgo alto para la unidad de análisis (Exigencias psicológicas, Compensaciones y Doble presencia), se le otorga un puntaje de +1 por cada una de esas dimensiones. Mientras que la dimensión *Trabajo activo y Desarrollo de habilidades* presenta riesgo bajo, lo cual se traduce cómo factor protector para el grupo de estudio y se ve reflejado cómo puntaje -1 para dicha dimensión, finalmente, a la dimensión en riesgo medio *Apoyo social en situaciones jerárquicas y calidad de liderazgo* se le otorga un puntaje de 0, lo cual significa que el puntaje final obtenido, al sumar todas las dimensiones, es de +2, situando a la unidad de análisis en un nivel de riesgo medio. A continuación, se muestra la sumatoria de dichos puntajes:

**Tabla 14.**  
*Nivel de riesgo de la unidad de análisis*

<b>Exigencias Psicológicas</b>	<b>Trabajo activo y desarrollo de habilidades</b>	<b>Apoyo en situaciones jerárquicas y calidad de liderazgo</b>	<b>Compensaciones</b>	<b>Doble presencia</b>	<b>Total <math>\Sigma</math></b>
+1	-1	0	+1	+1	+2

## V.2 Resultados por dimensión

En esta sección se presentan los resultados del estudio en forma de **Tablas** que nombran cada subdimensión y muestran la pregunta evaluada en el cuestionario que corresponde a dicha subdimensión. Además, se incluye la cantidad de personas que respondieron para cada opción disponible y el análisis de riesgo por cada pregunta, obteniendo una clasificación de mayor a menor en los Rankings establecidos al final de cada **Tabla**.

### V.2.1 Resultados Dimensión Exigencias Psicológicas

**Tabla 15.**  
*Resultados Dimensión Exigencias Psicológicas*

<b>Dimensión y Subdimensiones</b>	<b>N° de personas que respondieron</b>					<b>Análisis de riesgo por pregunta (Mayor a menor riesgo)</b>			
	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca	Criticidad pregunta en dimensión	Ranking pregunta en dimensión	Criticidad pregunta en total encuesta	Ranking pregunta en total encuesta
<b>EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS</b>									

<b>Exigencias psicológicas cuantitativas:</b> ¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad e interpretar el discurso de acuerdo a sus expectativas?	4	26	6	5	0	10.1%	5	3.6%	14
<b>Exigencias psicológicas cognitivas:</b> En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?	10	13	10	6	2	20.0%	3	7.2%	6
<b>Exigencias psicológicas emocionales:</b> En general, ¿considera Ud. que su trabajo le genera desgaste emocional?	3	10	15	12	1	16.0%	4	5.7%	9
<b>Exigencias psicológicas de esconder emociones:</b> En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?	18	11	6	4	2	23.1%	2	8.3%	2
<b>Exigencias psicológicas sensoriales:</b> ¿Su trabajo requiere atención constante?	38	3	0	0	0	30.7%	1	11.0%	1

En la dimensión de Exigencias Psicológicas, *Exigencias psicológicas sensoriales* es la subdimensión con mayor cantidad de intérpretes profesionales en riesgo alto, a su vez, es la subdimensión que presenta más riesgo en comparación con la totalidad de las otras subdimensiones evaluadas en el cuestionario. Esta subdimensión llamada *Exigencias psicológicas sensoriales* comprende aquellas exigencias laborales relacionadas a la utilización de los sentidos, en especial, la visión con una alta atención y alerta a los detalles.

Otra observación importante con respecto a la información presentada en la **Tabla 15**, es que la Subdimensión *Exigencias psicológicas de esconder emociones*, también, ocupa un mismo lugar en ambos rankings. Es así cómo esta subdimensión es la que obtiene el segundo lugar de riesgo más alto dentro de lo que son las exigencias psicológicas como dimensión y también, en

relación al resto de los factores psicosociales evaluados. Las *Exigencias psicológicas de esconder emociones* se relacionan con la exigencia de ocultamiento de las emociones que surgen en el transcurso del trabajo, normalmente ante la atención de personas. En especial se refiere al control de la rabia o de la angustia, pero en ocasiones también se refiere a otras emociones.

En el caso contrario, las *Exigencias psicológicas cuantitativas* ocupan el lugar n°14 del ranking, lo cual significa que es uno de los factores que representa un menor riesgo para la unidad de análisis de la presente investigación. En el caso de esta subdimensión, en particular, se analiza la cantidad o volumen de trabajo exigido en contraste con el tiempo disponible para realizarlo.

Finalmente, en cuanto a *Exigencias psicológicas cognitivas* y *Exigencias psicológicas emocionales*, en la **Tabla 15** se observa que dichas subdimensiones ocupan los lugares n°6 y 9 en el ranking general, respectivamente, lo cual las sitúa dentro de las subdimensiones que representan un mayor riesgo para la salud de la unidad de análisis. La subdimensión *Exigencias psicológicas cognitivas* se refiere a aquellas exigencias sobre diferentes procesos mentales, como la atención, la memoria y la toma de decisiones, junto con la responsabilidad por las consecuencias de la tarea que se realiza, mientras que, la subdimensión *Exigencias psicológicas emocionales* se relaciona a la capacidad del trabajador de mantenerse emocionalmente distante de la tarea y ante lo que el trabajador puede reaccionar con agobio o desgaste emocional.

## V.2.2 Resultados Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades

**Tabla 16.**  
*Resultados Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades*

Dimensión y Subdimensiones	N° de personas que respondieron					Análisis de riesgo por pregunta (Mayor a menor riesgo)			
	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca	Criticidad pregunta en dimensión	Ranking pregunta en dimensión	Criticidad pregunta en total encuesta	Ranking pregunta en total encuesta
<b>TRABAJO ACTIVO Y DESARROLLO DE HABILIDADES</b>									
<b>Influencia:</b> ¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	10	4	9	5	13	39.9%	2	6.1%	8
<b>Control sobre los tiempos de trabajo:</b> ¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un	6	3	12	13	7	42.2%	1	6.4%	7

compañero o compañera?									
<b>Posibilidades de desarrollo en el trabajo:</b>									
Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?	38	2	0	1	0	2.2%	5	0.3%	20
<b>Sentido del trabajo:</b>									
Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	30	8	3	0	0	6.3%	4	1.0%	19
<b>Afinidad con el empleador:</b>									
¿Siente que la interacción con el cliente tiene gran importancia para Ud.?	25	12	3	1	0	9.4%	3	1.4%	17

A pesar de que la dimensión *Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades* representa un bajo riesgo para la salud de los intérpretes encuestados debido a que las subdimensiones *Afinidad con el empleador*, *Sentido del trabajo* y *Posibilidades de desarrollo en el trabajo* han sido evaluadas con bajo riesgo. Se observan dos subdimensiones que representan alto riesgo para la unidad de análisis. Dichas subdimensiones son *Influencia* y *Control sobre los tiempos de trabajo*, las cuales se relacionan al margen de autonomía respecto al contenido de trabajo y la posibilidad de pausar o interrumpir momentáneamente la tarea, respectivamente.

### V.2.3 Resultados Dimensión Apoyo Social en Situaciones Jerárquicas y Calidad de Liderazgo

**Tabla 17.**  
*Resultados Dimensión Apoyo Social en Situaciones Jerárquicas y Calidad de Liderazgo*

Dimensión y Subdimensiones	N° de personas que respondieron					Análisis de riesgo por pregunta (Mayor a menor riesgo)			
	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca	Criticidad en dimensión	Ranking en dimensión	Criticidad en total encuesta	Ranking en total encuesta
<b>APOYO SOCIAL EN SITUACIONES JERÁRQUICAS Y CALIDAD DE LIDERAZGO</b>									
<b>Claridad de rol:</b> ¿Sabe exactamente que tareas son de su responsabilidad?	25	14	2	0	0	7.1%	5	1.2%	18
<b>Conflicto de rol:</b>									

¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?	3	11	11	10	6	30.3%	1	5.3%	10
<b>Calidad de la relación con superiores:</b>									
¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?	12	11	11	3	4	22.8%	3	4.0%	13
<b>Calidad de la relación con compañeros(as) de trabajo:</b>									
Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	18	15	5	0	3	14.6%	4	2.5%	16
<b>Calidad de liderazgo:</b>									
Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	9	12	12	4	4	25.2%	2	4.4%	12

## V.2.4 Resultados Dimensión Compensaciones

**Tabla 18.**  
*Resultados Dimensión Compensaciones*

Dimensión y Subdimensiones	N° de personas que respondieron					Análisis de riesgo por pregunta (Mayor a menor riesgo)			
	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca	Criticidad pregunta en dimensión	Ranking pregunta en dimensión	Criticidad pregunta en total encuesta	Ranking pregunta en total encuesta
<b>COMPENSACIONES</b>									
<b>Inseguridad respecto a la estabilidad laboral:</b>									
¿Le preocupa que sus servicios vuelvan a ser requeridos?	21	7	5	3	5	42.4%	1	8.1%	3
<b>Inseguridad respecto a las características del trabajo:</b>									
¿Está preocupado(a) por si le cambian las condiciones de la interpretación, previamente establecidas, contra su voluntad (ej. Ud. llega al lugar de trabajo y no hay equipos de interpretación)?	14	11	9	5	2	40.3%	2	7.7%	5

<b>Estima:</b> Mis superiores y/o pares me dan el reconocimiento que merezco.	11	16	10	4	0	17.3%	3	3.3%	15
--	----	----	----	---	---	-------	---	------	----

Para la dimensión *Compensaciones*, ilustrada en la **Tabla 18**, se obtuvo un resultado de bajo riesgo en cuanto a la subdimensión *Estima*, la cual se relaciona al reconocimiento y apoyo de compañeros y superiores, mientras que, las dos subdimensiones restantes obtuvieron un resultado de alto riesgo, lo cual sitúa a la dimensión *Compensaciones* dentro de aquellas dimensiones que implican mayor riesgo para la salud de la unidad de análisis.

La subdimensión *Inseguridad respecto a la estabilidad laboral* se refiere a la preocupación por las condiciones del contrato o de la cotización preestablecida, a la estabilidad o renovación, variaciones y formas de pago, posibilidades de despido, ascenso o recontractación de servicios y es la tercera subdimensión en el ranking de subdimensiones que representan un mayor riesgo para la salud de la unidad de análisis.

Además, se observa que la subdimensión *Inseguridad respecto a las características específicas del trabajo* que incluye la inseguridad sobre condiciones de trabajo tales como movilidad funcional o cambios de tarea, movilidad geográfica, cambios de la jornada y horario de trabajo también, es una de las 5 subdimensiones que representan alto riesgo para la unidad de análisis.

## V.2.5 Resultados Dimensión Doble Presencia

**Tabla 19.**  
*Resultados Dimensión Doble Presencia*

Dimensión y Subdimensiones	N° de personas que respondieron					Análisis de riesgo por pregunta (Mayor a menor riesgo)			
	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca	Criticidad pregunta en dimensión	Ranking pregunta en dimensión	Criticidad pregunta en total encuesta	Ranking pregunta en total encuesta
<b>DOBLE PRESENCIA</b>									
<b>Preocupación por tareas domésticas:</b> Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza, ¿se quedan sin hacer?	16	9	8	7	1	61.6%	1	7.8%	4

Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?	3	8	13	9	8	38.4%	2	4.8%	11
---	---	---	----	---	---	-------	---	------	----

Finalmente, en la dimensión *Doble Presencia* se obtiene un puntaje de alto riesgo. En esta dimensión sólo se tiene una subdimensión evaluada, la cual es *Preocupación por tareas domésticas* y se relaciona con la intranquilidad provocada por las exigencias domésticas que puedan afectar el desempeño laboral. De la **Tabla 19** se desprende que dicha subdimensión es una de las que representa un mayor riesgo, lo anterior, a causa de que la unidad de análisis está compuesta en su mayoría por mujeres y dicho factor de riesgo es más frecuente en las mujeres por lo que se produce una inequidad de género, en consecuencia, se observa una correlación entre dicha característica de la unidad de análisis y el nivel de riesgo que supone esta dimensión.

## **VI. Análisis y Discusión**

En esta sección se presentarán interpretaciones basadas en la correlación entre los resultados y la unidad de análisis, es decir, entre el grupo de intérpretes encuestado y los niveles de riesgo psicosocial evaluados en el cuestionario. Conjuntamente, se realizarán supuestos en base a los resultados obtenidos. Para desarrollar el análisis de la **sección VI**, se presentará la discusión dividida en apartados correspondientes a cada dimensión, dentro de las cuales se incluirán los comentarios sobre las subdimensiones pertenecientes a cada dimensión.

### **VI.1 Dimensión Exigencias psicológicas**

En esta dimensión se obtuvo un resultado correspondiente a 30 intérpretes (73.2%) en alto riesgo, lo cual significa que las exigencias psicológicas en el puesto de trabajo son elevadas para casi la totalidad de los intérpretes encuestados. Esta dimensión es equivalente al modelo demanda-control (Karasek, 1979; Karasek & Theorell, 1990; Theorell & Karasek, 1996) que establece que los efectos negativos en la salud, originados por la tensión psicológica, se desarrollan cuando las demandas o exigencias laborales son elevadas en contraste con una capacidad de control disminuida sobre éstas mismas demandas, sin embargo, este mismo modelo asume que el aprendizaje activo, la motivación y el desarrollo personal de los trabajadores se presenta cuando existe un equilibrio entre las demandas laborales y el control sobre estas. En este contexto se puede asumir que los intérpretes profesionales encuestados presentan la capacidad de controlar las exigencias psicológicas en el trabajo (a pesar de haber obtenido un puntaje de alto riesgo en *Exigencias psicológicas*), dado que la dimensión *Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades* presenta un bajo riesgo, lo cual indica que dichos factores psicosociales cumplen un rol protector, si se toma en cuenta la teoría de demanda-control. Esto significa que los intérpretes encuestados relacionan su trabajo con valores y fines trascendentes, ven su trabajo cómo fuente de oportunidades y de desarrollo de habilidades y conocimientos, lo cual se relacionaría directamente con la capacidad de controlar las exigencias psicológicas comprendidas dentro de la dimensión *Exigencias psicológicas*, valga la redundancia.

### **VI.2 Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades**

En el caso de ésta dimensión, 22 (53.7%) de los intérpretes encuestados obtuvieron un puntaje equivalente a bajo riesgo, mientras que 13 (31.7%) de ellos obtuvieron un puntaje

equivalente a riesgo medio. Considerando lo expuesto anteriormente, esta dimensión hace referencia a la posibilidad de desarrollarse como persona en el trabajo, principalmente, a través de la autonomía y las posibilidades de aprendizaje. Tal como se destaca en el apartado **VI.1**, dichas posibilidades se relacionan al concepto de *control* en el modelo demanda-control (Karasek, 1979), lo cual significa que, esta dimensión, al presentarse como influencia positiva para la unidad de análisis, se equilibra con el alto riesgo de la *demanda* en el modelo demanda-control, resultando una neutralización del alto riesgo observado en la dimensión *Exigencias psicológicas*. En este estudio, en particular, se puede observar (Tabla 16) que el bajo riesgo en esta dimensión es a causa de la importancia que los profesionales encuestados le dan a sus tareas laborales, en conjunto con la posibilidad de aprender y desarrollarse.

Adicionalmente, es necesario destacar que, si bien, la dimensión representa un riesgo bajo a nivel general, dentro de ella se observan dos subdimensiones que representan un alto riesgo para la salud de los intérpretes encuestados. Aquellas subdimensiones son *Influencia y Control sobre los tiempos de trabajo*, las cuales representan el margen de decisión o autonomía respecto al contenido y las condiciones de trabajo como, secuencia de la tarea, métodos a utilizar, tareas a realizar, cantidad de trabajo, horarios, elección de compañeros y la posibilidad de pausar o interrumpir momentáneamente la tarea para un descanso breve. Para la unidad de análisis en cuestión, estas subdimensiones pueden ser relacionadas a la falta de control sobre el discurso origen y las características variables del mismo, junto con la imposibilidad de pausar la interpretación para tomar un descanso y los cambios de última hora que podrían presentarse en relación al horario de un día de trabajo. Todos estos factores podrían ser generadores de estrés y en este caso suponen un alto riesgo para los intérpretes encuestados.

### **VI.3 Dimensión Apoyo Social en Situaciones Jerárquicas y Calidad de Liderazgo**

En cuanto a apoyo social y calidad de liderazgo se observa que la dimensión en general representa un bajo riesgo para la salud de los intérpretes, lo cual podría relacionarse directamente con las características de la unidad de análisis, dado que el 93% de los intérpretes profesionales encuestados trabajan de forma independiente o freelance (Tabla 10), éste resultado podría deberse a que no existe una sola figura de autoridad en el puesto de trabajo. Por el contrario, los intérpretes deben relacionarse con diferentes superiores o jefes debido a que los superiores serían equivalentes

a “quien contrata” a dichos intérpretes y varía de trabajo en trabajo. Esto se relaciona al hecho de que en la subdimensión *Conflicto de rol*, en la cual los intérpretes evaluados se inclinaron más por la opción de que en ocasiones deben realizar tareas que creen que deberían hacerse de otra manera, se ve reflejada la falta de pautas o guías o incluso, la falta de un superior que de directrices sobre cómo realizar ciertas tareas en el trabajo, ya que en ocasiones, el cliente que contrata no es entendido en materia de interpretación.

Otro elemento importante a destacar, según lo expuesto en la **Tabla 17**, es que los intérpretes saben exactamente que tareas son de su responsabilidad y, además, no presentan conflictos con sus compañeros de trabajo, es decir, tienen una buena relación con su compañero o compañera de cabina. Nuevamente, lo anterior podría deberse al hecho de que son trabajadores independientes, en otras palabras, podrían tener mayor libertad al momento de escoger con quien trabajar, además, es de su responsabilidad saber que tareas les corresponde realizar y cuales no, puesto que ellos mismos son los encargados de establecer las condiciones de trabajo y enviar su propia cotización.

De manera similar como se establece una relación entre el modelo demanda-control y la dimensión *Exigencias psicológicas* en la **sección VI.1**, esta dimensión es equivalente al concepto de *apoyo social* del modelo demanda-control-apoyo social (Johnson & Hall, 1988). En este punto es importante destacar que ambos modelos han sentado las bases para las investigaciones en salud ocupacional durante los últimos 20 años, por lo que son modelos ampliamente estudiados y comprobados. Es así cómo ésta dimensión que representa un bajo riesgo, en conjunto con la dimensión de *Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades*, y según lo establecido en los modelos mencionados, funcionan en interacción con la dimensión *Exigencias Psicológicas*. Como resultado de ésta interacción se obtiene que el alto riesgo de la dimensión relacionada a las exigencias psicológicas se ve neutralizado por el bajo riesgo de las otras dos dimensiones, por ende, dicha dimensión ya no sería un factor que potencie el desarrollo de efectos negativos para la salud de los intérpretes encuestados.

#### **VI.4 Dimensión Compensaciones**

Esta es una de las tres dimensiones que representan un alto riesgo para la salud de los intérpretes encuestados, si se observa de forma individual (Tabla 11). La dimensión equivale al

concepto *Recompensas* del modelo desbalance esfuerzo-recompensas (Siegrist, 2016), aunque también mide la estabilidad laboral. La dimensión *Compensaciones*, al igual que el modelo desbalance esfuerzo-recompensas se centran en el esfuerzo que realiza el trabajador para realizar las tareas que le corresponden y lo relacionan con la recompensa que este mismo recibe a cambio del esfuerzo realizado, es así como la subdimensión que representa un mayor riesgo para la salud de los intérpretes encuestados es aquella relacionada a la inseguridad respecto a la estabilidad laboral y se podría asociar al hecho de que la mayor parte de la unidad de análisis son intérpretes independientes o freelance, por lo que es posible que se sobreexijan en cada trabajo de interpretación (esfuerzo) para poder cumplir con las expectativas del cliente y así, posiblemente, obtener una nueva oportunidad laboral (recompensa), que podría ser o no obtenida, a pesar de realizar su mejor esfuerzo.

La inseguridad respecto a las características del trabajo, también es otro factor catalogado como de alto riesgo, lo cual puede ser asociado al hecho de que los intérpretes encuestados, así como todos los intérpretes que se desarrollan laboralmente cómo tal, deben trabajar en conjunto con el equipo técnico que instala la cabina o equipos de interpretación, también con los encargados de planificar el evento, entre otros, quienes cumplen funciones que si varían, modificarán las condiciones de la interpretación y aquello se escapa del control de los intérpretes, lo cual crea inestabilidad dentro del puesto de trabajo, entonces, es considerado cómo un factor de alto riesgo.

## **VI.5 Dimensión Doble Presencia**

Según Reina et al. (2014), esta dimensión representa un riesgo psicosocial que evidencia la desigualdad entre hombres y mujeres en la interacción de la vida familiar y laboral. De igual manera, el Manual de Método del Cuestionario SUSESO/ISTAS21 (Candia y Pérez, 2018) presenta la misma información, estableciendo que las mujeres se ven expuestas en mayor medida a los riesgos psicosociales relacionados a la doble presencia en la vida laboral y familiar, produciéndose así una inequidad de género, lo cual explicaría que la unidad de análisis, compuesta, en su mayoría, por intérpretes profesionales mujeres, haya obtenido un puntaje de alto riesgo en dicha dimensión.

## VII. Conclusiones

La interpretación es una actividad laboral de gran complejidad si se observa desde el punto de vista de la cognición. Muchos autores han relacionado el estrés y la ansiedad a esta profesión e, incluso, quienes observan la interpretación desde la posición de audiencia reconocen el grado de atención, concentración y rapidéz mental que dicha profesión exige.

Es por esta razón, que la autora de la presente investigación centró su atención en quienes desarrollan la interpretación cómo actividad laboral, en un afán de observar la salud de aquellos profesionales que trabajan interpretando y velar por su bienestar general. De esta forma surge la idea de determinar aquellos factores que afectan la salud de intérpretes profesionales, utilizando elementos medibles que, a su vez, consideren la interioridad, emociones y psiquis de los intérpretes evaluados.

En virtud de lo anterior, la presente investigación fue realizada con el propósito de responder la siguiente pregunta: ¿Cuáles son los factores de riesgos psicosociales que se presentan más preponderantemente en un grupo de intérpretes profesionales chilenos? Para resolver esta duda, se procedió a aplicar el Cuestionario SUSESO/ISTAS 21- versión breve, el cual evalúa los factores de riesgo psicosocial, únicamente, en trabajadores dependientes dentro de lo que es el contexto cultural de Chile, ya que dicho cuestionario ya fue adaptado para ser aplicado dentro de la realidad nacional, en este caso, además, fue modificado para los fines de la presente investigación. Se tomó en consideración una característica propia de la interpretación en Chile, la cual es su carácter de independencia frente a las exigencias de una empresa, lo cual se exhibe en la gran cantidad de intérpretes chilenos que trabajan de forma independiente o freelance. Por consiguiente, el Cuestionario SUSESO/ISTAS-21- versión breve, que fue creado para evaluar los factores de riesgos psicosociales dentro de una empresa, se modificó para que, no sólo pudiera evaluar los riesgos psicosociales en trabajadores dependientes, sino que, también, en trabajadores independientes o freelance.

Es así como se procedió a evaluar los factores de riesgo psicosocial de un grupo de 41 intérpretes profesionales chilenos, se calcularon los puntajes de riesgo psicosocial medidos en el cuestionario y, además, se determinó la prevalencia de dichos factores para el grupo de estudio. Es importante destacar la metodología utilizada en esta etapa, ya que mezcló lo cuantitativo con lo

participativo para determinar los resultados y, para ello, se utilizó la propia experiencia de los intérpretes profesionales evaluados, reflejada en un promedio de 9.8 años de experiencia profesional para el grupo de estudio (sección V.1), así se utilizó la perspectiva del propio trabajador inserto en su propia realidad cultural y se organizó dentro de un instrumento de carácter cuantitativo para medir el nivel de riesgo psicosocial al que dichos intérpretes se veían expuestos.

Dentro de los elementos destacables de la investigación, se encuentra la cantidad de mujeres que respondieron la evaluación, 38 participantes de 41 fueron mujeres, lo cual influyó, directamente, en el resultado de la dimensión *Doble Presencia*, la cual representó un alto riesgo para la salud del grupo de estudio, resultado esperable en consideración de la inequidad de género que dicha dimensión supone.

A su vez, lo anterior se debe a que el cuestionario se ve sujeto a evaluar los factores de riesgo considerando las normativas socioculturales representativas en Chile, las cuales se caracterizan como una división sexual del trabajo que determina las estructuras y patrones del mercado laboral chileno, dentro del cual se observa una mayor prevalencia de hombres en los puestos de trabajo en general y, además, mayores consecuencias para la salud de las mujeres, que de los hombres, en ésta dimensión, en particular, por el hecho de tener que cumplir con las tareas de la vida familiar y laboral en simultaneidad. En comparación con los hombres, que según los patrones y comportamientos de la sociedad chilena, no desarrollan este tipo de tareas domésticas en la misma medida que las mujeres (PNUD, 2010).

Otra particularidad del grupo de estudio o unidad de análisis es la homogeneidad que presentó el grupo en relación al tipo de trabajador. Se les solicitó colaboración, tanto a intérpretes dependientes, como a intérpretes independientes, sin embargo, se obtuvieron, únicamente, tres colaboraciones por parte de intérpretes dependientes, mientras que 38 intérpretes profesionales declararon trabajar de forma independiente, lo cual fue un factor determinante para los resultados obtenidos en la dimensión *Apoyo Social en Situaciones Jerárquicas y Calidad de Liderazgo*.

Los intérpretes independientes no se ven obligados a establecer una relación jerárquica a lo largo de su vida laboral, dado que ellos mismos son los encargados de gestionar las condiciones de cada trabajo, deben desarrollar su capacidad de liderazgo y prescindir del apoyo social, por lo que se observó un bajo riesgo en esta dimensión para la mayor parte del grupo.

Adicionalmente, la presente investigación cumplió con los objetivos establecidos y determinó la influencia y preponderancia de los factores psicosociales en el puesto de trabajo para la unidad de análisis. En resumen, el grupo de intérpretes profesionales chilenos se ve muy afectado por factores que se relacionan con la estabilidad laboral, lo cual se correlaciona con el hecho de que el 93% del grupo de estudio son intérpretes independientes, es así cómo dicho elemento representa una fuente de tensión constante para la unidad de análisis.

El dinamismo presente en la organización del trabajo, cómo por ejemplo, la movilidad inoportuna de horarios de trabajo o el cambio de planificación en cuanto a instalación de equipos de interpretación, también, es un factor que podrían afectar de forma negativa la salud de los intérpretes, no así, los factores de riesgo psicosocial relacionados a las exigencias psicológicas.

Aunque las exigencias psicológicas son altas y variadas, el sentido de relevancia que los intérpretes le otorgan a su trabajo y las oportunidades de desarrollar las propias habilidades, los cuales son factores evaluados en la dimensión *Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades*, son agentes protectores que impiden que las exigencias psicológicas sobrepasen la capacidad del mismo trabajador para controlarlas.

Sin embargo, el hallazgo más relevante para el grupo de estudio fue el alto riesgo que se genera en base a la tensión entre el trabajo y las tareas domésticas, ya que fue el factor que supuso un porcentaje mayor de riesgo para los intérpretes evaluados. Podrían ser requeridas ciertas medidas preventivas y nuevos modelos organizacionales que faciliten la interacción entre lo doméstico y lo laboral.

Finalmente, lo primordial con respecto al presente estudio es que la identificación de los factores de riesgo psicosocial es una acción antecesora a la prevención de dichos riesgos, ya que al identificar cuales son las dimensiones que representan alto riesgo para los profesionales, se pueden crear matrices y pautas organizacionales que disminuyan los riesgos y, de esa manera, prevenir enfermedades que se puedan desarrollar en consecuencia de la actividad laboral que se realice.

## **VIII. Recomendaciones, limitaciones y proyecciones**

Una de las limitaciones de este estudio se manifiesta cómo una baja participación de intérpretes dependientes, lo cual se podría deber al tiempo restringido que hubo para responder la encuesta o, incluso, si se profundiza más en las razones de dicha falta de participación, al carácter inestable de la interpretación cómo profesión, razón por la cual algunos de los intérpretes interesados en responder a dicha encuesta, no alcanzaron a hacerlo dentro del período de tiempo establecido para ello.

Es importante considerar que otra limitación para el desarrollo de este estudio fue el hecho de que el cuestionario utilizado como instrumento, sólo medía factores de riesgo psicosocial en trabajadores dependientes, por lo que fue necesario modificarlo para incluir a intérpretes independientes dentro de la investigación.

Además, cómo recomendación, se sugiere el desarrollo de campañas de sensibilización prolongadas que informen a los encuestados de la importancia de su participación para el desarrollo de la investigación y posibles futuras intervenciones, en caso de repetir el estudio con una unidad de análisis diferente a la de la presente investigación.

En cuanto a proyecciones, se propone realizar un estudio más global que evalúe a más intérpretes dentro del universo total de intérpretes profesionales chilenos, puesto que, al obtener cuales son los factores de riesgo psicosocial que aquejan a los intérpretes en nuestro país, posteriormente, se pueden realizar planes de intervención que mejoren las condiciones y organización del trabajo, de esa forma, disminuir los riesgos de presentar estrés o cualquier otra enfermedad por causa de la interpretación siendo desarrollada cómo actividad laboral.

## IX. Referencias

- Alvarado, Rubén, Pérez-Franco, Juan, Saavedra, Nadia, Fuentealba, Claudio, Alarcón, Alex, Marchetti, Nella, & Aranda, Waldo. (2012). Validación de un cuestionario para evaluar riesgos psicosociales en el ambiente laboral en Chile. *Revista médica de Chile*, 140(9), 1154-1163. <https://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872012000900008>
- Asociación Chilena de Seguridad (08/02/2019). ¿Qué son los riesgos psicosociales? Recuperado de: <https://www.achs.cl/portal/Empresas/Paginas/Riesgos-Psicosociales.aspx>
- Blandón, María Adiel, (2004). Fundamentos en Salud Ocupacional. Universidad de Caldas. Recuperado de: <https://books.google.cl/books?id=mnwHhEGTba4C&printsec=frontcover&dq=inauthor:%22Mar%C3%ADa+Adiela+Mar%C3%ADn+Bland%C3%B3n%22&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjy6PCJq9viAhVDIrkGHUVEA-QQ6AEIKDAA>
- Ceballos Vásquez, Paula, Valenzuela Suazo, Sandra, & Paravic Klijn, Tatiana. (2014). Factores de riesgos psicosociales en el trabajo: género y enfermería. *Avances en Enfermería*, 32(2), 271-279. doi:<https://doi.org/10.15446/av.enferm.v32n2.46231>
- Ceballos-Vásquez, Paula, Rolo-González, Gladys, Hernández-Fernaud, Estefanía, Díaz-Cabrera, Dolores, Paravic-Klijn, Tatiana, Burgos-Moreno, Mónica, & Barriga, Omar. (2016). Validación de la Escala Subjetiva de Carga mental de trabajo (ESCAM) en profesionales de la salud de Chile. *Universitas Psychologica*, 15(1), 261-270. <https://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.upsy15-1.vsmw>
- Cerón, Manuel. (2006). *Metodologías de la investigación social*. LOM ediciones. Recuperado de: [http://www.academia.edu/download/38669112/Canales\\_Ceron\\_Manuel\\_-\\_Metodologias\\_de\\_la\\_investigacion\\_social.pdf](http://www.academia.edu/download/38669112/Canales_Ceron_Manuel_-_Metodologias_de_la_investigacion_social.pdf)
- Consejo Superior Universitario Centroamericano. Citado por: Lozada, María A. La Salud Ocupacional en la práctica de salud. Módulo 12. Bogotá: ISS-ASCOFAME, 1991.p.17.
- Cooper, Carie, Davies, Rachel & Tung, Rosarie. (1982). Interpreting stress: Sources of job stress among conference interpreters. *Multilingua-Journal of Cross-Cultural and Interlanguage Communication*, 1(2), 97-108. doi: <https://doi.org/10.1515/mult.1982.1.2.97>

- Departamento de Estudios Económicos y Tributarios de la Subdirección de Gestión Estratégica y Estudios Tributarios del Servicio de Impuestos Internos (2016). *Estadísticas de Empresas por Rubro Económico*. SII. Recuperado de: [http://www.sii.cl/estadisticas/empresas\\_rubro.htm](http://www.sii.cl/estadisticas/empresas_rubro.htm)
- Departamento de Salud Ocupacional (2013). *Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo*. Ministerio de Salud, Santiago, Chile. Recuperado de: <https://www.minsal.cl/portal/url/item/e039772356757886e040010165014a72.pdf>
- Díaz-Galáz, Stephanie (2017). Formación de intérpretes e investigación en interpretación en Chile: desafíos y oportunidades para el desarrollo de los estudios de interpretación. *Los estudios de traducción e interpretación en América Latina, Mutatis Mutandis*, 10 (2), 46-73. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6200858.pdf>
- Durán, María Martha. (2010). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista nacional de administración*, 1(1), 71-84. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3698512>
- European Agency for Safety and Health at Work (2000). Research on Work-related Stress. Recuperado de: <https://osha.europa.eu/es/tools-and-publications/publications/reports/203>
- Guttman, Giselher, & Etlinger, Susan (1991). Susceptibility to stress and anxiety in relation to performance, emotion, and personality: The ergopsychometric approach. *Stress and anxiety*, 13, 23-52. Recuperado de: [https://books.google.es/books?id=1z9sBAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_atb#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?id=1z9sBAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_atb#v=onepage&q&f=false)
- Moreno, Bernardo (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(Supl. 1), 4-19. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002>
- Stavroula, Leka (2008). La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales. Institute of Work, Health & Organizations. Recuperado de: [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1](http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1)

- Reichardt, Charles; Cook, Thomas (1982). Más allá de los métodos cualitativos versus los cuantitativos. *Estudios de psicología*, No. 11, 1982, España, p. 42. Recuperado de: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2858142>
- Organización Mundial de la Salud (1995). *Estrategia Mundial de la Salud Ocupacional para Todos. El camino hacia la salud en el trabajo*, Ginebra, p. 60. Recuperado de: <http://www.who.int/iris/handle/10665/42109>
- Jiménez, Amparo y Pinazo, Daniel (2001). “I failed because I got very nervous”. Anxiety and performance in interpreter trainees: An empirical study. Universitat Jaume I, Castellón. Recuperado de: <https://www.openstarts.units.it/bitstream/10077/2452/1/06.pdf>
- Johnson, Jeffrey & Hall, Ellen. (1988). Job strain, work place social support, and cardiovascular disease: a cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American journal of public health*, 78(10), 1336-1342. DOI: 10.2105/AJPH.78.10.1336
- Karasek, Robert. (1998). Demand/Control model: A social-emotional, and psychological approach to stress risk and active behavior development. In *ILO encyclopedia of occupational health and safety*. ILO.
- Karasek, Robert. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-308. doi:10.2307/2392498
- Klonowicz, Tatiana (1991). The effort of simultaneous interpretation: It's been a hard day.... *FIT Newsletter*, 10(4), 446-457.
- Kurz, Ingrid (1997). Interpreters: stress and situation-dependent control of anxiety. In *Transfere Necessé Est. Proceedings of the 2nd International Conference on Current Trends in Studies of Translation and Interpreting* (pp. 201-206).
- Kurz, Ingrid (2003). Physiological stress during simultaneous interpreting: A comparison of experts and novices. *The Interpreters' Newsletter*. Recuperado de: <https://www.openstarts.units.it/bitstream/10077/10166/1/12%20full%20text.pdf#page=56>

- Lahera, Matilde & Góngora, José. (2002). Factores psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo. *España: Servicio de Seguridad e Higiene en el Trabajo y formación, Instituto Navarro de Salud Laboral*.
- Mackintosh, Jennifer. (2003, January). The AIIC Workload Study. In *FORUM. Revue internationale d'interprétation et de traduction/International Journal of Interpretation and Translation* (Vol. 1, No. 2, pp. 189-214). John Benjamins. doi: <https://doi.org/10.1075/forum.1.2.09mac>
- Organización Internacional del Trabajo, (2011). Género, salud y seguridad en el trabajo. Hoja informativa 3. Equipo Técnico de Trabajo Decente de la OIT para América Central, Haití, Panamá y República Dominicana. p.1. Recuperado de: [www.oit.or.cr](http://www.oit.or.cr)
- Organización Mundial de la Salud. Organización Internacional del Trabajo. Citado por: Acosta, Roberto, et al. Bases conceptuales y organización de la salud ocupacional en el ISS. Módulo 2. Bogotá: ISSASCOFAME, 1991. p. 23.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2010). Desarrollo humano en Chile. Género: los desafíos de la igualdad. Recuperado de: [http://desarrollohumano.cl/idh/download/PNUD\\_LIBRO.pdf](http://desarrollohumano.cl/idh/download/PNUD_LIBRO.pdf)
- Reina, Lucía Estevan et al. (2014). Doble presencia: un riesgo psicosocial que evidencia la desigualdad entre hombres y mujeres en la conciliación de la vida familiar y laboral. *ReiDoCrea: Revista electrónica de investigación y docencia creativa*, (3), 172-179. Recuperado de: <http://digibug.ugr.es/handle/10481/32323>
- Siegrist, J. (2016). Effort-Reward Imbalance Model. In *Stress: Concepts, Cognition, Emotion, and Behavior* (pp. 81-86). Academic Press. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-800951-2.00009-1>
- Van Vegchel, Natasja; De Jonge, Jan & Landsbergis, Paul. (2005). Occupational stress in (inter) action: The interplay between job demands and job resources. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 26(5), 535-560. doi:[10.1002/job.327](https://doi.org/10.1002/job.327)

Vezina, Michel et al. (2008). La mise en visibilité des problèmes de santé liés à l'organisation du travail. *La santé et la sécurité du travail: problématiques en émergence et stratégies d'intervention*. Québec: Presses de l'Université Laval, 11-26.

Vieco-Gómez, Germán & Abello, Raimundo (2014). Psychosocial factors at work, stress and morbidity around the world. *Psicología desde el Caribe*, 31(2), 354-385. Recuperado de: <http://ref.scielo.org/96dn7p>

## **X. Anexos**

### **X.1 Instrumento de medición**

#### **Ficha de Información Básica**

¿Posee formación académica en interpretación de idiomas? SI/NO

¿Cuántos años de experiencia como intérprete profesional tiene?

¿Es Ud. un profesional dependiente o independiente (freelance)? SI/NO

#### **Cuestionario**

Esta sección consta de 20 preguntas tipo escala lineal. El intérprete deberá elegir la opción que más se acomode a su situación profesional:

*1 Siempre*

*2 La mayoría de las veces*

*3 Algunas veces*

*4 Sólo unas pocas veces*

*5 Nunca*

#### **A. DIMENSIÓN EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS**

¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad e interpretar el discurso de acuerdo con sus expectativas?

En su trabajo, ¿tiene Ud. que tomar decisiones difíciles?

En general, ¿considera Ud. que su trabajo le genera desgaste emocional?

En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?

¿Su trabajo requiere atención constante?

#### B. DIMENSIÓN TRABAJO ACTIVO Y DESARROLLO DE HABILIDADES

¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?

¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera?

Su trabajo, ¿permite que aprenda cosas nuevas?

Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?

¿Siente que la interacción con el cliente tiene gran importancia para Ud.?

#### C. APOYO SOCIAL EN SITUACIONES JERÁRQUICAS Y CALIDAD DEL LIDERAZGO.

¿Sabe exactamente que tareas son de su responsabilidad?

¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?

¿Recibe ayuda y apoyo de su jefe(a) o superior(a) inmediato(a)?

Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?

Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?

#### D. DIMENSIÓN COMPENSACIONES

¿Le preocupa que sus servicios vuelvan a ser requeridos?

¿Está preocupado(a) por si le cambian las condiciones de la interpretación, previamente establecidas, contra su voluntad? (ej. Ud. llega al lugar de trabajo y no hay equipos de interpretación)

Mis superiores y/o pares me dan el reconocimiento que merezco.

#### E. DIMENSIÓN DOBLE PRESENCIA

Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer?

Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?

## **X.2 Validación Instrumento de medición**

### **Justificación de la modificación del cuestionario SUSESO/ISTAS 21 – versión breve**

La interpretación de idiomas como actividad laboral es requerida en conferencias, reuniones, seminarios y eventos puntuales. Nunca se realiza en horario de oficina, es decir, de lunes a viernes, durante todo el mes, por lo que los intérpretes profesionales en Chile son trabajadores independientes en su mayoría, mientras que, los intérpretes profesionales contratados en empresas son escasos.

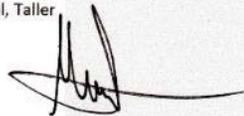
Es por esta razón que hay ciertos aspectos del cuestionario que no aplican para lograr una medición viable al momento de intentar analizar los factores de riesgo psicosocial en intérpretes profesionales de manera transversal y con el fin de obtener patrones de riesgo dentro de la misma profesión.

Para lograr incluir a los intérpretes profesionales independientes dentro de los intérpretes encuestados para la investigación, se modificaron 5 preguntas del cuestionario, 2 nombres de subdimensiones y el nombre de una dimensión, procurando no cambiarle el objetivo último a cada dimensión o subdimensión de riesgo evaluada.

Atentamente,

Sofía Fernández Sepúlveda  
Estudiante del Programa de  
interpretación Inglés - Español, Taller  
de Titulación, PUCV.

Fecha de validación: 06/05/19  
Prevencionista de riesgos



MARTÍN ARANCIBIA GONZÁLEZ  
16.442.048-5

Fecha de validación: 03/06/19  
Psicóloga



Rosario Nahmias Navarro  
18459123-5

Rosario Nahmias  
Psicóloga  
Rut.: 18.459.123-5