

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

**FACULTAD DE COMUNICACIÓN, LINGÜÍSTICA Y LITERATURA
ESCUELA DE LINGÜÍSTICA**

**DISERTACIÓN PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN LINGÜÍSTICA APLICADA
CON MENCIÓN EN TRADUCCIÓN**

**PROPUESTA DE UN MODELO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE
LAS TRADUCCIONES A PARTIR DE LAS EXPERIENCIAS Y
PERCEPCIONES DE TRADUCTORES PROFESIONALES EN LA CIUDAD DE
QUITO**

ERIKA ANDREA PAREDES ENRIQUEZ

DIRECTORA: MTR. MARGARITA PAZMIÑO

**Junio, 2020
QUITO-ECUADOR**

Dedicatoria y Agradecimiento

A Dios, por ser mi sostén y darme sabiduría y fuerza en todo este trayecto.

A mis padres, por su sacrificio, su constante apoyo y amor incondicional.

Gracias por motivarme constantemente a alcanzar mis anhelos y sueños con su orientación.

A mis hermanos, por ser mi gran ejemplo de perseverancia y lucha.

Gracias. Los amo.

Un agradecimiento especial a mi directora Margarita Pazmiño, por haberme guiado a lo largo de la realización de este trabajo. Agradezco su paciencia, cordialidad y consejos que ha logrado que pueda terminar este proyecto.

Resumen

Hoy en día el mercado de la traducción está en crecimiento. La demanda de las traducciones trae consigo un interés por la calidad y procesos que permitan asegurarla. No se puede abordar este tema, sin considerar todo un conjunto de factores como publicaciones teóricas y normas. De esta manera, el seguimiento y aplicación de una serie de procedimientos puede incidir en una valoración objetiva del producto final. Para el presente estudio, se realizó entrevistas relacionadas a la experiencia y percepciones respecto al flujo de trabajo de 15 traductores autónomos y de agencias que trabajan en la ciudad de Quito. Se concluyó que para asegurar la calidad de sus traducciones, los entrevistados siguen un proceso operativo en base a su conocimiento y experiencia con respecto a las exigencias del encargo. Sin embargo, en algunos casos, los traductores autónomos al no tener una guía o soporte teórico, omiten ciertos procedimientos básicos como preparación previa del texto, relectura, y revisión total que puede afectar el contenido del documento final.

Palabras clave: aseguramiento de calidad, norma, proceso, experiencia, traducción, traductor Quito.

Abstract

Today the translation industry is rising. The demand for translations involves an interest in quality and processes to ensure it. It is not possible to address this issue without considering a whole set of factors such as theoretical publications and standards. In this way, the follow-up and application of a series of procedures can influence an objective evaluation of the final product. For this study, interviews were conducted regarding the experience and perceptions of the work flow of 15 freelance translators and agencies working in the city of Quito. It was concluded that in order to ensure the quality of their translations, the interviewees follow an operational process based on their knowledge and experience regarding the requirements of the assignment. Nevertheless, in some cases, the freelance translators, not having any guidance or theoretical support, omit certain basic procedures such as previous preparation of the text, re-reading, and complete revision that may affect the outcome of the final document.

Keywords: quality assurance, standard, process, experience, translation, translator Quito

TABLA DE CONTENIDOS

Dedicatoria y Agradecimiento.....	2
TABLA DE CONTENIDOS.....	5
INTRODUCCIÓN.....	7
OBJETIVOS.....	10
General.....	10
Específicos.....	10
CAPÍTULO I – MARCO TEÓRICO.....	11
1.1 La traducción.....	11
1.2 La traducción como proceso.....	13
1.3 Calidad.....	19
1.4 El aseguramiento de la calidad de la traducción (AC).....	22
1.5 Controles de calidad por parte del traductor, proveedor de trabajo y revisor.....	24
1.7 Normas y estándares internacionales.....	26
1.7.1 Norma UNE-EN 15038.....	28
1.7.2 Norma ISO 9001.....	30
1.7.3 Norma ISO 17100.....	31
1.8 Norma ASTM F2575-14.....	34
1.6 Servicio Ecuatoriano de Normalización (INEN).....	35
1.6.2 Sistemas de Gestión de la calidad.....	36
1.8 Asociación de traductores e intérpretes del Ecuador (ATIEC).....	37
CAPÍTULO II.....	38
2.1 Metodología.....	38
CAPITULO III.....	40
3.1 Análisis e interpretación de datos.....	40
Comparación entre el flujo de trabajo de traductores en Quito con la ISO 171000.....	54

PROPUESTA PARA EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE	
TRADUCCIONES.....	58
Conclusiones.....	62
Recomendaciones	65
Referencias bibliográficas	66
Material de referencia	71
Anexos.....	73

INTRODUCCIÓN

Las agencias de traducciones tanto nacionales como internacionales, así como los traductores independientes, se esfuerzan por ponerse de acuerdo sobre lo que constituye una traducción de calidad. Definirla puede ser una tarea compleja, ya que no todos los textos que se traducen requieren los mismos niveles de análisis. Se la puede medir en forma lingüística, en la documentación y/o teorías, en fases de corrección y revisión, y hasta en las comunicaciones entre el cliente y el proveedor de traducción.

Para algunas empresas, esto puede ser una medida de calidad. Para otras, se puede estar creando o cumpliendo con normas que les ayuden a regular los servicios para determinar si una traducción es adecuada. Es así, que los procedimientos suelen ser subjetivos y relativos, dependiendo de factores como la formación, conocimiento u objetivos de los profesionales en el campo.

Durante los últimos años, se han llevado a cabo varios estudios referentes a la evaluación y aseguramiento de la calidad de las traducciones, sobre todo en España, donde la profesión es más patente que en otros países de habla hispana. Martínez y Montero (2010) realizaron un estudio acerca de la calidad y traducción en la Dirección General de Traducción (DGT) de la Comisión Europea.

El objetivo principal fue describir la preocupación por la calidad en la que los autores expresan que este organismo siempre está en constante búsqueda de soluciones que mejoren el desempeño de sus traducciones. Es así como la DGT estableció un programa destinado a todas las lenguas oficiales con el objetivo de ejecutar las conexiones que formen parte del ciclo traductor. Para los autores, este tipo de iniciativa busca un total acercamiento en cuanto a la calidad.

Varios traductores e investigadores se han dedicado al estudio de los procesos así como de calidad de las traducciones, desde diferentes puntos de vista, valiéndose de técnicas, teorías, y experiencias personales.

Esto, con el objetivo de proporcionar información así como recursos válidos que sirvan para producir un producto que satisfaga con las necesidades del cliente: Hosington y Horguelin (1980) Brunette (2000), Mossop (2001), exponiendo distintas terminologías y definiciones que aportan a los procesos de valoración de acuerdo a lo expuesto por Galiano (2006).

De igual manera, la autora detalla e interpreta la revisión y otros procedimientos para el aseguramiento de la calidad de la traducción en el ámbito profesional. El estudio expone en detalle sobre la gestión de calidad en la prestación de servicios, especificando diferentes modelos para el aseguramiento de la calidad de productos aplicados a distintas clases de empresas. Por último se describe cuáles son las normas orientadas a la producción de bienes o servicios, como es la ISO 9000 que ha sido modificada en 1994, 2000 y 2008, siendo la versión que está en vigencia hoy en día (AEC, 2018).

En el marco de la traducción, este estudio busca determinar la gestión de calidad que pueden seguir las distintas agencias y traductores autónomos en Quito. De igual manera, se evaluará uno de los elementos más importantes que son los procesos; definidos como un conjunto de actividades que transforma materiales en productos o servicios. A menudo, distintos tipos de audiencia tienen diferentes requisitos de calidad, por lo que es importante determinar cuáles procesos se van aplicar o seguir para cumplir con las expectativas y necesidades del cliente.

Existen varias empresas que ofrecen servicios rápidos a sus clientes cumpliendo con sus propios estándares y procesos. Sin embargo, con la creciente demanda de las

traducciones, varios expertos o empresas no han implementado normas internacionales que sean una garantía de que las traducciones que ofrecen, sean de calidad.

La presente disertación se realizó en la ciudad de Quito mediante una entrevista semiestructurada como instrumento de medición de datos. Se enmarca en la investigación de tipo descriptivo. Las preguntas del cuestionario se estructuraron tomando como referencia la norma europea ISO 17100 en la versión oficial en español. Los datos fueron analizados cualitativamente.

Está dividida en tres capítulos. El primer capítulo presenta la descripción teórica y referencial relacionada con los temas de calidad en la traducción, procesos y normas internacionales que son la base para este estudio. El segundo capítulo incluye la metodología a utilizar en este estudio, definiendo el tipo de instrumento y la muestra, para el análisis correspondiente.

El tercer capítulo consiste en el análisis e interpretación de los datos. Por último, se presenta la propuesta en base a los resultados obtenidos, así como las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

OBJETIVOS

General

Elaborar una matriz para implementar procesos de aseguramiento de calidad a partir de las experiencias y percepciones de los traductores profesionales en la ciudad de Quito.

Específicos

1. Recopilar las experiencias y percepciones de los traductores con respecto a los procesos de aseguramiento de la calidad.
2. Sistematizar y analizar la información a través de categorías, temas o elementos comunes, así como las diferentes apreciaciones, valoraciones y opiniones sobre calidad en traducción.
3. Comparar los procesos habituales de traducción en la ciudad de Quito con las normas internacionales de traducción.

CAPÍTULO I – MARCO TEÓRICO

En el presente capítulo se abordan las cuestiones teóricas, que sustentan este estudio, fundamentales para su entendimiento, elaboración y análisis. Primero se realiza un breve repaso sobre los principales conceptos de traducción y la traducción como proceso por parte de los teóricos más significativos en el campo. Luego se aborda el tema de calidad y aseguramiento de la calidad de la traducción (AC) con sus principales controles realizados por traductor, proveedor de trabajo y revisor. Más adelante, se realiza un acercamiento a las principales normas y estándares internacionales pertinentes a la calidad en las traducciones. Se concluye el capítulo con el Instituto Nacional Ecuatoriano de Normalización (INEN), el Sistema de Gestión de Calidad, Recursos Humanos y la Asociación de traductores e intérpretes del Ecuador enfatizando sus funciones dentro de la prestación de servicios.

1.1 La traducción

Con el paso del tiempo, varios son los teóricos que han dado diferentes definiciones y concepciones sobre lo que es la “traducción” y las diferentes pautas para llevarla a cabo. Este concepto se ha ido construyendo desde diferentes puntos de vista y perspectivas que no han sido del todo satisfactorias e incluso han llegado a ser contradictorias. Por lo tanto, para definir en concreto este término, es importante mencionar a los estudiosos especialistas en este campo para definir en términos propios lo que es traducción.

Desde el enfoque comunicativo, Newmark (1988) asegura que la traducción es “verter a otra lengua el significado de un texto en el sentido pretendido por el autor” (p.19). Por su parte, a partir de la lingüística comparada, Vásquez-Ayora (1977) afirma

que “la traducción consiste en trasladar oraciones pre-nucleares de la lengua original, que sean equivalentes en la lengua meta, convirtiéndolas en expresiones” (p.50). En este sentido, se considera a la traducción en gran medida como una forma avanzada de capacidad para comprender o leer un idioma extranjero.

De igual manera, existen varias definiciones de traducción que se centran ya sea en la actividad entre lenguas, en el aspecto textual, en el proceso, o incluso en el carácter comunicativo. La primera definición de traducción es la expuesta por Vinay y Dalbelnet (1958) definiendo a la traducción como un paso de una lengua a otra para dar a conocer una realidad semejante. Esta definición solo toma en cuenta elementos lingüísticos situando a la traducción en el plano de la lengua. Por otra parte, Hurtado (2011) cita a varios autores pioneros como Catford (1965) que define a la traducción como actividad textual siendo el reemplazo de material textual de una lengua origen a la lengua de llegada.

Como acto de comunicación, Hatim y Mason (1995) manifiestan que la traducción es un procedimiento dentro de la comunicación que se lleva a cabo en un contexto social. Siempre se traduce con un propósito o finalidad comunicativa, para que un destinatario que no conoce la lengua del texto original, pueda comprenderlo en su lengua materna. Es por eso que cuando se traduce un texto, la finalidad principal es plasmar las intenciones comunicativas, tomando en consideración que cada lengua las expresa de manera distinta, además se considera las necesidades de los destinatarios y las características del encargo de traducción.

Es así que la finalidad de la traducción puede variar de acuerdo al tipo de encargo o cliente al que va dirigido. De esta manera, el traductor puede adoptar métodos distintos y llegar a conclusiones diferentes (Hurtado, 2011).

Por otro lado, es importante explicar cómo se produce la traducción como proceso. Seleskovitch y Lederer (1984) expresan que el proceso de traducción está más vinculado con operaciones de entendimiento y re expresión que con el contraste de varias lenguas. No obstante, Nida (1959) sugiere que los principios básicos significan que ninguna traducción en el lenguaje receptor puede ser el equivalente exacto en el idioma de origen. Es decir, todo tipo de traducción implica una pérdida o adición de información, así como el sesgo de la misma.

Por el contrario, House (2015) se refiere a la traducción como el resultado de un procedimiento tanto lingüístico como textual, en el que un texto en un idioma se transfiere en otro idioma. Ya que la traducción es una operación textual lingüística, esta puede estar influenciada por diferentes factores contextuales. House propone diversos factores que deben considerarse al momento de referirse a la traducción como son las características estructurales, o incluso las limitaciones de los dos idiomas involucrados en la traducción. Asimismo, aclara que se debe tomar en cuenta al mundo extra-lingüístico que se divide de diferentes maneras por la lengua fuente y lengua de destino. La autora hace énfasis en que el texto fuente posee características tanto lingüísticas, estilísticas y estéticas que pertenecen a las normas de uso que se mantienen en la comunidad lengua-cultural de origen. Debido al condicionamiento múltiple de la traducción y a su dificultad, la autora define a la traducción como el reemplazo de un texto original en un idioma con un texto en otro idioma.

1.2 La traducción como proceso

Para este estudio, la traducción abarca el proceso operativo, es decir, desde que el traductor recibe el encargo por parte del cliente hasta la entrega del mismo. Para Arevalillo (2015) todas estas fases se componen sobre la base del trabajo de traducción

que son operativos y de apoyo, y que se pueden llevar a cabo, no solo tomando en cuenta a los recursos humanos, sino también a los recursos técnicos y administrativos. Este abarca la implementación de procedimientos que pueden ser concebidos de distintas formas según las empresas y profesionales.

El proceso de traducción es entendido como la descripción de fases o etapas, así como las tareas que involucran un proyecto, en el que se toma en cuenta la participación de herramientas y recursos que estructuran distintas labores. Tanto el traductor como las empresas pueden contar con un protocolo o reglamento gracias a su experiencia, que puede ayudarles a descifrar aciertos y de esta manera eludir antiguos errores (Gijón, 2014). Como ejemplo aplicado a los estándares de calidad para los proveedores de servicios en este campo, se encuentra la norma UNE EN-15038:2006, una norma europea específica para servicios de traducción.

Volviendo a Arevalillo (2015) el autor enfatiza que parte del proceso de la traducción es el conocimiento declarativo, es decir, la capacidad del profesional de describir en detalle un proyecto. El traductor o empresa en cuestión debe conocer a profundidad la secuencia de trabajo en función del contenido que se traduce, los recursos que se utilizan y su contexto. Esto es de gran ayuda para entender el encargo y permitir que se mejore el proceso con información que posibilite que la realización del encargo sea eficiente y se obtenga resultados de calidad.

Por otro lado, Arevalillo (2004) afirma que el proceso de traducción se forma de la siguiente manera:

En un sentido puramente práctico, menos teórico: los soportes que precisa la traducción para que ésta se produzca en las circunstancias ideales: desde la recepción de la solicitud del cliente potencial hasta la entrega final del

documento o producto traducido, incluidos los procesos lingüísticos, administrativos y técnicos (p. 94).

Es así, como el proceso toma en cuenta a la operatividad; los procedimientos que se aplican antes, durante y después. Para describir el inicio de esta secuencia, se ha tomado como referencia la norma internacional ISO 17100:2015 que suprime y reemplaza a la norma europea UNE-EN 15038:2006. Esta tiene como objetivo describir las condiciones de calidad y constatar las diversas etapas del proceso de traducción como es la gestión de calidad, servicios con valor añadido, así como los medios humanos y tecnológicos (UN- EN: 15038, 2006).

En la primera parte del flujo de trabajo de traducción o fase de preproducción, la norma ISO17100 detalla tanto las solicitudes y viabilidad, el presupuesto, acuerdo entre el cliente y PST así como el tratamiento de la información de cliente relacionada con el proyecto de traducción: “El PST (proveedor de servicios de traducción) debe disponer de procesos para la gestión y análisis de solicitudes, la determinación de la viabilidad de los proyectos, la preparación de presupuestos y la formalización de acuerdos con clientes” (ISO 17100, 2015, p.14). De esta manera, se garantiza la preparación del proyecto, tomando en consideración todos estos aspectos antes de comenzar con la traducción de un texto.

Por otra parte, Matis (2011) enfatiza que la decisión de realizar o no un control de calidad al principio de la traducción o proyecto dependen de varios factores:

- a. **Tipo de proyecto:** los proyectos ya sean grandes o pequeños pueden pasar o no por una fase de control de calidad, así como por una revisión lingüística.
- b. **Objeto del proyecto:** el contenido traducido con frecuencia requerirá

revisión, pero en algunos casos puede no ser necesario el control de calidad lingüístico.

- c. **Cliente:** algunos clientes son en gran medida exigentes e insisten en el más alto nivel de calidad.
- d. **Volumen:** cuanto más grandes son los proyectos, más difícil es garantizar una calidad y consistencia uniformes.
- e. **Recursos:** una fase de control de calidad lingüística podría ser innecesaria si se asigna a lingüistas experimentados.
- f. **Horario:** la implementación del control de calidad a veces requiere la ampliación de los plazos de entrega.
- g. **Presupuesto:** Asegurar la calidad de una traducción supone un gasto extra dependiendo del traductor o empresa en cuestión.

Después de considerar la primera parte del flujo del trabajo del traductor o empresa, se describirá la siguiente etapa del proceso, es decir, los distintos procesos llevados a cabo durante la fase de aseguramiento de la calidad de las traducciones o proyecto, descritos de igual manera por Matis (2011):

- a. **Trabajar en pantalla o copia impresa:** Al realizar el control de calidad lingüístico, algunas personas prefieren imprimir todos los documentos.
- b. **Glosarios:** Es importante saber qué glosarios han sido utilizados por los traductores y revisores para que se puedan usar los mismos.
- c. **Material de referencia del cliente:** Si el traductor encargado del control de calidad desea verificar ciertos puntos, es importante que tengan todo el material utilizado por los otros participantes del proyecto.
- d. **Material de la lengua de llegada:** Al realizar un aseguramiento de calidad en los textos traducidos, algunos traductores prefieren centrarse en el

material de destino sin consultar el contenido de origen.

- e. **Memorias de traducción:** Las memorias de traducción pueden o no pueden usarse durante la fase de control de calidad lingüística.
- f. **Proyectos anteriores:** Si es posible, la traducción de una versión anterior del documento o software puede usarse para verificar que la nueva traducción sea consistente.
- g. **Herramientas de control de calidad:** En los últimos años, algunas aplicaciones de software se han desarrollado para fines de control de calidad y que sea posible detectar inconsistencias o errores gramaticales u ortográficos.

Según la Asociación Aragonesa de Traductores e Intérpretes (2009) los siguientes parámetros se llevan a cabo durante la fase de control de calidad: una vez que el traductor acepte el encargo del cliente, se deberá realizar las siguientes operaciones: análisis del texto original, para determinar el tipo de texto y otras características fundamentales. De esta manera el traductor aplica la estrategia más favorable para la traducción. Es esencial tomar en cuenta al público al que va dirigido la traducción, la fecha en que fue escrito el texto origen, así como su registro, tipo de texto, y terminología.

Por un lado, no se puede definir una forma general al traducir un texto ya que cada uno demanda un planteamiento propio, no obstante, cada traductor puede establecer un método que proporcione un trabajo correcto. El proceso clásico de traducción se estructura por medio de cinco fases, siendo la primera la lectura, entendida como la captación del contenido del texto origen para poder traducir, es decir, entender que nos quiere decir el autor, para quién y cómo lo dice. Una vez realizado este primer paso, pasamos a la preparación. Aquí se reúne las fuentes

necesarias para elaborar un glosario. Dentro de la traducción se procurará mantener la consistencia y las revisiones ya sea por frases o párrafos (León, 2000).

Al finalizar la traducción, es importante que esta pase por un proceso de revisión y corrección. Esto correspondería a la fase final para el aseguramiento de la calidad de la traducción. Galiano (2006) explica que la mayor parte de los procesos utilizados en el ámbito profesional para evaluar la calidad de una traducción se enfocan en el producto resultante del proceso de traducción. Es decir, el texto de llegada. La autora expone siete criterios para aplicarlos a la traducción denominados procedimientos de valoración como son:

El estado del texto de llegada (TL), la extensión de la parte o segmento del TL que se somete a la valoración la comparación del TL con el TO, el uso de una plantilla de evaluación para la ponderación de los errores, la necesidad de justificar las correcciones y modificaciones realizadas por el revisor en el TL, el receptor o destinatario de la valoración, la finalidad de la valoración (p.4).

La revisión es importante para corregir fallos ya sea de estilo, claridad consistencia o expresión. Por último, la entrega de la traducción incluye el envío por medio de correo electrónico y la facturación (León, 2000). Es así que se puede describir al proceso de traducción como “dicotómico y acumulativo” es decir, un proceso complejo que conlleva una serie de actividades basadas en otras disciplinas y que se puede relacionar ya sea con la lengua, la lingüística y la cultura (Darwish, 1989).

El seguimiento de estos parámetros para el aseguramiento de la calidad de las traducciones dependerá en gran medida de los traductores y empresas, que pueden tomar a consideración seguir estos parámetros o no, dependiendo de las normas a las que se

rijan o las especificaciones que les resulten más convenientes.

1.3 Calidad

La definición de calidad en la traducción debe considerarse no problemática al momento de especificarla ya que abarca los distintos ideales, perspectivas y nociones de las personas que llevan a cabo el proceso de evaluación entre ellos, el traductor, el revisor, el cliente, o el peticionario (House, 1977). En general, los problemas y complicaciones en esta industria con respecto a la calidad, se basan muchas de las veces, con en el descontento del cliente, así como las discrepancias entre revisores y traductores. Por lo tanto, no se puede valorar a la calidad si no se toma en cuenta los diversos factores o las circunstancias que participan en la prestación de un servicio cuando realizamos una valoración determinada.

Por ejemplo, Stejskal (2006) establece que los tres componentes prescindibles en una traducción son el productor, proceso y el producto, todos ellos determinan el texto final traducido, así como las expectativas o necesidades finales del usuario. Es así, como las distintas valoraciones de calidad pueden estar identificadas ya sea por la adaptación del producto final o los requisitos establecidos por el cliente. Su definición puede estar concebida desde diferentes expectativas según los ámbitos a los que se refieren.

De esta manera, este concepto posee una “visión multifacética” ya que se la puede apreciar desde diferentes perspectivas: orientado al cliente o la finalidad. Dentro de la calidad, tanto la subjetividad, así como la relatividad son intrínsecas y demandan de la precisión de ciertas medidas o pautas que funcionen como una referencia para las personas encargadas de la evaluación de la traducción. Por consiguiente, los proyectos y encargos de traducción suelen ser dependientes de ciertos requisitos. Su concepto en

el campo de la traducción, se lo suele asociar con aspectos tales como la corrección, precisión o la fidelidad del texto origen (Martínez, 2014).

Por una parte, Koby (*et al.* 2014) sostiene que para establecer la calidad de una traducción es imprescindible poder medirla y para medirla es importante entender los conceptos que la comprenden. Es así como el autor enfatiza dos definiciones para la calidad de las traducciones desde una perspectiva amplia y otra más específica. La definición amplia tiene que ver con comprobar la fluidez y precisión de la traducción necesarias para la audiencia. Debe cumplir con todas las especificaciones concertadas con el solicitante y proveedor, así como también las necesidades del usuario. Por otra parte, la definición específica supone que el mensaje del texto origen se transfiera de forma total al texto meta, abarcando tanto el estilo, así como la denotación y connotación del texto. Aquí se enfatiza el correcto uso de la gramática y el orden de las palabras para elaborar un texto apropiado que en la traducción debe leerse como si estuviera escrita por un hablante nativo.

Por ese motivo, la definición amplia de la calidad de la traducción implica que los proveedores deben trabajar en conjunto con el solicitante para entender las necesidades de los usuarios, mientras que la definición específica implica que no se necesitan tales especificaciones ya que, con frecuencia, los clientes no las conocen.

Galiano (2006) expresa que a pesar de enfatizarse que la calidad en el ámbito de la traducción es subjetiva, en los últimos años se ha desarrollado diversos criterios objetivos en el proceso de trabajo. Para la autora, el concepto puede ser subjetivo, debido a que se lo puede analizar desde dos puntos de vistas distintos: diacrónico y sincrónico, tomando como referencia a las teorías y autores que describen métodos de evaluación en cuanto a criterios de calidad.

Por el contrario, Gouadec (2010) afirma que la calidad en la traducción es el texto final traducido, así como el servicio. Por otro lado, Arevalillo (2004) manifiesta que desde finales de los 80 la palabra “calidad” ha sido usada en distintos tipos de industrias y sectores, debido a “la proliferación de las distintas normas en diversas actividades, que buscan unos criterios objetivos de medición para garantizar la calidad del producto final” (p.91).

Las exigencias de las empresas en cuanto a la calidad de productos y servicios han aumentado, esto debido a la autónoma circulación de bienes y servicios.

Una empresa de servicios de traducción siempre tiene en cuenta la importancia de excelencia que deben tener sus documentos, por lo que la empresa puede proponer implementar un sistema de gestión de calidad. Entre las normas más destacadas y estándares internacionales alrededor del mundo, se encuentra la norma ISO 9000, norma ISO 17100:2015, norma UNE-EN 15038:2006. La exigencia o necesidad por implementar este tipo de normas, surgen por requisito de los mismos clientes o por convencimiento por parte de otras empresas. Según Herrera (1995), la calidad en la prestación de servicios se puede considerar como una “ventaja competitiva” y no del todo en el coste que requiere, es decir, en la inversión (p.5).

Los cinco conceptos generales para medir la calidad pueden ser descritos de acuerdo a la formación, experiencia y teorías de los traductores. Se los puede aplicar de acuerdo al texto a traducir (Daggs, 2017):

1. **Excelencia:** la traducción cumple con los ideales de precisión en el idioma de destino.
2. **Cumplimiento de las especificaciones:** La traducción se adhiere a las especificaciones dentro de una tolerancia manejable.

3. **Satisfacción del cliente:** La traducción satisface a los usuarios, es apta para su uso y satisface sus necesidades.
4. **Basados en procesos:** Se realiza la traducción de acuerdo a procesos.
5. **Precio:** La traducción ofrece la mejor relación calidad-precio.

1.4 El aseguramiento de la calidad de la traducción (AC)

En la actualidad, el aseguramiento de la calidad es un paso importante en el proceso de traducción, ya que es necesario garantizar un acuerdo con las normas vigentes. Por lo general, se la entiende como un texto que tenga una forma gramatical correcta. Y por lo tanto, que suene como si fuera escrito por un hablante nativo. Sin embargo, es más que eso, ya que se verifica que el formato del texto original no sea modificado. Se revisa que segmentos de la traducción no sean traducidos por accidente y que se haya utilizado un glosario y otras tareas en las que no todo el tiempo, requieren del conocimiento de una segunda lengua (Kockaert, *et al.* 2008).

Además, para un evaluador puede que un modelo sea apropiado en un contexto, pero para otro es inadmisibles (Martínez, 2014). Es por eso que la calidad no comienza cuando la traducción está terminada. Es necesario un proceso bien diseñado para entregar un buen producto y en el mejor escenario, se inicia antes de que el documento sea asignado a un traductor. Czopik (2014) afirma que el aseguramiento comienza con la recepción de los materiales del cliente. Sin embargo, esto es, en general, olvidado por los encargados y se la evalúa cuando la traducción ya está hecha.

Por otra parte, tanto el control como la evaluación son procedimientos imprescindibles. Se aplican antes, durante y después del proceso por todos los encargados, de manera que se cumplan los objetivos fundamentales para los clientes.

Dentro del AC, se incluyen tres procedimientos básicos como son: la calidad del servicio, que incluye la realización de las normas de trabajo, conocimiento para sobrellevar los reclamos de los usuarios o clientes, así como el mantenimiento y registro de las copias de los textos a traducir. También se considera el producto físico, es decir, se cumple con los requisitos de maquetación, presentación y plazo de entrega. Por último, se la reconoce por medio de la satisfacción de los usuarios (Mossop, 2001).

Este conjunto de factores va de la mano con la relatividad y subjetividad antes mencionadas que son características de este aspecto. Tomando en cuenta las perspectivas sincrónicas y diacrónicas, es complejo determinar una definición precisa de AC en la traducción, acordada por las personas involucradas, tales como los revisores, clientes, usuarios, o PST. No obstante, es oportuno manifestar que al comienzo y la conclusión del proceso de traducción, la instauración, uso, comprobación y seguimiento de una secuencia de varios procesos estandarizados, que puedan restablecer en una calidad adecuada de la traducción final (Galiano, 2006).

Desde la perspectiva de Brunette (2000) uno de los procesos a seguir para el aseguramiento de la calidad es la “nueva mirada” que se encuentra entre la revisión didáctica y el control de calidad. En este procedimiento, el revisor toma en cuenta el punto de vista del público de la lengua meta o destinatario. El revisor intenta determinar como el nuevo texto será recibido por la cultura de llegada. En algunas ocasiones, el revisor no realizará una comparación de la traducción. De esta manera, la traducción de un texto se considera como un texto original y se lo evaluará de acuerdo con las normas de redacción y escritura. Por lo tanto, este procedimiento tiene el objetivo de realizar una traducción con un nivel adecuado de calidad.

1.5 Controles de calidad por parte del traductor, proveedor de trabajo y revisor

El objetivo del control de calidad es encontrar cualquier error que pueda estar presente en el producto final. Por ejemplo, en la industria de la traducción, esto significa corregir cualquier error que pueda ser detectado y comprobar la precisión del texto (Autumn, 2016).

Para Gouadec (2007) el trabajo real realizado por el traductor y sus compañeros consiste en una secuencia extensa y compleja de operaciones que pueden funcionar bien si se cumplen dos condiciones esenciales: cuando existe una auténtica colaboración entre el traductor y el proveedor de trabajo (el cliente interno o externo del traductor), y una verdadera cooperación entre el traductor el corrector de estilo y el revisor.

El autor detalla que los controles de calidad son, en primer lugar, los que llevan a cabo el traductor, y luego los que lleva a cabo el revisor, el proveedor de trabajo u otros operadores. De igual manera, describe de manera específica, el rol y las actividades que cada persona realiza una vez que el texto es entregado. De esta forma, se asegura de manera eficaz que todos los requisitos antes de la entrega final, sean cumplidos.

Por otra parte, expone que el traductor debe llevar a cabo varias revisiones y 5 controles básicos.

El primero es la verificación de calidad del material, que la traducción cumpla con las especificidades u opciones aplicables, y que el formato del documento se conserve. Esto incluye encabezados, nombres, fórmulas, diseños, entre otros.

El segundo es el control de calidad del lenguaje, registro y estilo del texto. En este proceso, el traductor debe revisar todo lo relacionado con ortografía, sintaxis, terminología, gramática o fraseología. El registro y el estilo del texto debe ser correcto,

homogéneo al texto de la lengua origen y en cumplimiento con todas las especificaciones correspondientes.

El tercer paso son los controles de calidad técnico, fático y semántico, en donde se debe verificar toda la información objetiva, datos y secuencias lógicas. El cuarto paso es asegurar que tanto los elementos relevantes y significativos del documento original, estén presentes en la traducción. El autor afirma que la traducción debe cumplir con las normas profesionales, las especificaciones del proveedor del trabajo y cualquier impedimento a resolver. Por último, se debe comprobar que la similitud entre coherencia, estilo, registro y fraseología, sea homogénea.

El revisor también puede actuar como el proveedor del trabajo si así lo requiere. Este puede recibir el “kit de revisión” que incluye el material traducido. Si es necesario, también puede verificar todo el material a revisar como antivirus, o instalarlo en el medio apropiado.

Al finalizar la descripción, se expone diversas operaciones realizadas por el proveedor del trabajo que forman parte del proceso de control de calidad, en el caso de participar junto con el traductor y revisor, en la etapa de revisión. El proveedor de trabajo se encargará de verificar el material traducido. En caso de ser necesario, puede volver a juntar todas las partes separadas del mismo. De igual manera, el proveedor de trabajo puede verificar del documento, realizando las correcciones necesarias, o puede pedirle al revisor o traductor que las realice. Una de sus funciones principales, es realizar adaptaciones que sean necesarias en el texto traducido (Gouadec, 2007).

Cuando estos procesos los lleva a cabo un traductor, debe asegurarse de realizar la revisión. En caso de que la traducción no cumpla con el estándar de calidad, o no

cumpla con las especificaciones correspondientes, el encargado tendrá que realizar las modificaciones necesarias.

Así mismo, si la traducción es deficiente, el proveedor de trabajo tiene la autoridad de encargar la traducción a otro profesional (Depraetere, 2011). Dichos cambios pueden ser culturales o funcionales si el modo de comunicación ha cambiado durante el trabajo. Por último, el proveedor puede actualizar la hoja de control de calidad, que registra todas las correcciones que se han realizado o solicitado. (Mossop, 2001).

1.7 Normas y estándares internacionales

Las normas y estándares internacionales tienen por objetivo establecer y simplificar procesos a las empresas para ampliar la calidad de productos y servicios. De esta manera, se asegura que el producto final cumpla con requisitos establecidos. En los últimos años, debido a los requerimientos y exigencias por parte de agencias y clientes, se ha generado un incremento de varias normas nacionales e internacionales. El objetivo principal de estas certificaciones reconocidas por medio de organismos de acreditación, es demostrar a los usuarios que se han implementado un conjunto de criterios de calidad valorados por medio de procedimientos. (Galiano, 2017).

Por ejemplo, la ISO (Organización Internacional de Normalización) es una asociación de estandarización mundial formada por entidades en más de 50 países. En un inicio, los estándares se crearon para las industrias de fabricación y producción o empresas de manufactura, pero se han vuelto cada vez más relevantes para los proveedores de servicios de traducción. Debido al interés en la gestión de la calidad, se han presentado estándares específicos para esta profesión. Es por eso que las normas para garantizar la calidad ahora se mantienen por organizaciones de normalización, Las normas de este tipo incluyen las de la serie ISO 9000 (Language Scientific, 2017).

De esta manera, todas las normas fomentan la idea de desarrollar y mantener la calidad de alguna manera, basándose en pautas, descripciones y procedimientos que permitan demostrar aspectos cualitativos. De hecho, por lo general, se centran en diferentes etapas del proceso de traducción y hasta en varios niveles como es la contratación. Es importante recalcar que no todas las normas dentro de la industria de la traducción tienen la finalidad de medir los mismos tipos de procesos o datos.

Algunos estándares se centran en demostrar que el proceso de contratación puede hacer cumplir la calidad. Desde luego, existen ventajas en asegurar que la formación académica, la experiencia o la formación profesional y lingüística, entre otros factores, deben tenerse en cuenta para la contratación de personas involucradas en el proceso de traducción. El factor más importante para este tipo de estándares dentro de una norma, dependerá en gran medida, de la flexibilidad de encargado de recursos humanos (Allen, 2015).

En el campo de la traducción hay cuatro estándares que las agencias o empresas de traducción pueden elegir. Es esencial explicar que toman en cuenta las siguientes normas al momento de certificar un trabajo de traducción:

- Competencia del traductor al momento de aplicar sus habilidades y conocimientos
- Interpretar de forma oral o escrita el idioma origen al idioma de destino.
- Habilidades de escritura en su lengua materna
- Conocimientos culturales en ambos idiomas
- Actualizarse en cuanto los diferentes cambios que se producen en las lenguas.
- Tener en cuenta las normas de carácter lingüístico, cultural, técnico y geográfico de la audiencia meta.

- Tener experiencia entre dos o más áreas temáticas.
- Tener conocimientos de informática y utilizar diferentes programas de software.
- Capacidad para gestionar el tiempo y los plazos de entrega (Travel, 2018).

1.7.1 Norma UNE-EN 15038

Una de las primeras normas europeas que establece los requisitos para la prestación de servicios en cuanto a la calidad, es la norma UNE- EN 15038. Esta norma es un compendio dirigido al contratista principal, el proveedor de trabajo, al traductor y la compañía de traducción, para garantizar la calidad de los procesos que dan lugar al producto. La Norma Europea EN 15038 fue acogida por el CEN en el año 2006, que recibió el estatus de norma nacional en 29 países europeos el mismo año (UN- EN: 15038, 2006).

El propósito de esta norma es:

establecer y definir los requisitos para la prestación de servicios de calidad por parte de los proveedores de servicios de traducción. Abarca el proceso de traducción principal y todos los demás aspectos relacionados que intervienen en la prestación del servicio, incluido el control de calidad y la trazabilidad” (UN- EN: 15038, 2006).

Para la elaboración de esta norma, se estableció un comité internacional dirigido por el CEN, representados por otros organismos nacionales. Los miembros del sector de la traducción podían ser incluidos, es decir, traductores freelance, empresas, organismos públicos, compañías, consumidores y universidades. La EN 15038 es una norma específica, por lo que no se aplica a otros sectores, como la interpretación, otorgando así, más reconocimiento al campo de la traducción.

Esta norma no solo evalúa a la traducción como producto, sino a otros aspectos en lo que se refiere a la prestación del servicio. Su objetivo principal es estructurar los procedimientos y buenas prácticas para certificar la satisfacción del cliente, estableciendo un servicio de calidad, actuando de esta manera como una guía adaptable a cualquier circunstancia (García Lledó, 2013).

Martínez (2014) explica que las empresas certificadas con esta norma, deben establecer ciertos procesos que justifiquen el trámite o gestión de proyectos. De igual manera, aclara que la actividad de la traducción por sí misma, no garantiza la calidad si no se ha realizado la fase de revisión hecha por una persona distinta.

Es así como, la norma 15038 explica que tanto el proveedor de servicios, compañías, así como agencias deben establecer un proceso acreditado para la gestión de proyectos. Es decir, se debe detallar las distintas etapas de la gestión como son la observación, control y verificación de la fase de preparación hasta la verificación para su entrega final. También se especifica que los participantes deben tener un alto grado de competencia profesional para ejercer dicha actividad (AENOR, 2006).

Por otra parte, la revisión del texto debe realizarla una persona distinta al traductor. La revisión consiste en comparar los textos de origen y destino junto con las correcciones adecuadas. (EN-15038, 2006). La EUATC (European Union of Associations of Translations Companies) tuvo la iniciativa de implementar la norma europea de calidad EN-15038 con el propósito de utilizar un sistema de control de calidad determinado, por medio de un conjunto de procesos eficaces para la gestión de proyectos de traducción (ISO, 2015).

1.7.2 Norma ISO 9001

La norma ISO 9001 es un conjunto de normas internacionales que se ajustan a los cumplimientos o requisitos para la gestión de calidad de distintas empresas. La primera versión de esta norma se establece en el año 2000 cuyo objetivo es garantizar a la empresa o al cliente, que se ha certificado y se ha cumplido con un sistema de calidad para su producto.

Por otro lado, la norma se concentra en “mejorar la satisfacción del cliente mediante la aplicación efectiva del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua y la garantía de conformidad y los requisitos legales y reglamentarios aplicables” (ISO, 9001).

Si bien la norma ISO 9001 no es específica de la industria de la traducción o la localización, sí certifica que existen procesos bien documentados. Asimismo, proporciona confianza y seguridad para los clientes que optan por recibir un servicio profesional constante. Es importante resaltar que, si bien esta norma no puede garantizar una traducción de calidad, sí asegura al usuario un buen trabajo moderado de manera objetiva (Whiteley, 2014).

La ISO 9001 es actualizada en el año 2008, para aclarar estándares anteriores, sin cambios importantes en sus requisitos. Esta versión tiene un enfoque más objetivo hacia el cliente, es así como los proveedores de servicios lingüísticos deben comprender las necesidades y los requisitos de los mismos y luego satisfacerlos o superarlos. De igual manera, los empleados de una empresa u organización deben comprometerse a conocer todas las características referentes a las políticas de calidad de la empresa (ISO, 9001).

En su última actualización (ISO: 9001:2015) la norma estableció una orientación por procesos, por lo que el concepto de usuario o cliente se vuelve primordial. Luna (2018) aclara que la norma contiene distintas cláusulas específicas que describen algunos

requisitos para que una empresa pueda determinar varios enfoques. Como se puede observar, esta norma funciona como una herramienta de certificación de calidad, que facilita los procedimientos y recursos para asistir a las empresas a mejorar y controlar su rendimiento, orientándolos hacia la excelencia del producto, el servicio al cliente y la eficiencia.

1.7. 3 Norma ISO 17100

La norma ISO 17100:2015 es la norma europea de calidad que especifica todos los procedimientos fundamentales dentro de los servicios de traducción como son el proceso de preproducción, producción y posproducción, facilitando la estructura de cada una de las actividades sujetas a cada fase. De igual manera, la norma proporciona ciertos requisitos para todos los recursos y más aspectos primordiales, necesarios para garantizar un buen servicio que cumpla con las especificaciones aplicables. Su objetivo principal es determinar y precisar todos los requerimientos por parte de los proveedores de traducción (ISO 17100, 2015).

Esto garantizará en gran medida el cumplimiento de los procesos, la profesionalidad de los perfiles de los encargados en el proyecto, así como la confidencialidad.

Esta norma sustituye a la UNE-EN 15038: 2006, en donde se realizaron dos cambios esenciales: el traductor debe poseer un certificado de competencia respaldado por una autoridad oficial y las traducciones son revisados por otra persona. La nueva norma proporciona una lista de varias definiciones referentes a los conceptos relacionados dentro de los servicios de traducción, tecnología, flujo de trabajo y procesos. Por otra parte, establece los diferentes tipos de revisión, y/o verificación antes de la entrega final. Asimismo, menciona a un administrador en los proyectos de

traducción encargado de todos los aspectos de producción (Heleno, 2017). Es así, como la norma está compuesta por tres fases de funcionamientos estructuradas de la siguiente manera:

Por recursos: Se describe y especifica los recursos humanos, las generalidades, las responsabilidades de las tareas subcontractadas, así como las competencias profesionales de los traductores, revisores, corredores de concepto y gestores.

Por recursos técnicos y tecnológicos: Se describe la infraestructura tales como equipos técnicos y soportes de información.

Preproducción: Se pormenorizan las generalidades, la viabilidad, el presupuesto, el acuerdo entre el cliente y el proveedor de servicios, tratamiento de la información y la preparación del proyecto. Dentro de esta etapa se puntualiza la preparación del proyecto, incluyendo a las actividades administrativas tales como el registro, asignación y aspectos técnicos. Por último, se describe a las especificaciones lingüísticas que incluye análisis de la lengua origen, una guía de estilo y terminología.

Proceso de producción: Se precisan las generalidades y la gestión del proyecto dividida por tareas como por ejemplo, las asignaciones de los revisores y traductores, comentarios del cliente, presupuestos, cumplimiento, plazos, entre otros. Esta etapa incluye la traducción como tal, la autocomprobación, la revisión, la corrección de concepto y de pruebas, incluyendo la verificación final y entrega

Proceso de posproducción: La etapa final incluye los comentarios del cliente (la interacción) posibles modificaciones, consideraciones, reclamaciones, así como las gestiones pertinentes y la administración del cierre del proyecto (UNE-EN ISO 17100, 2015, p. 12-19).

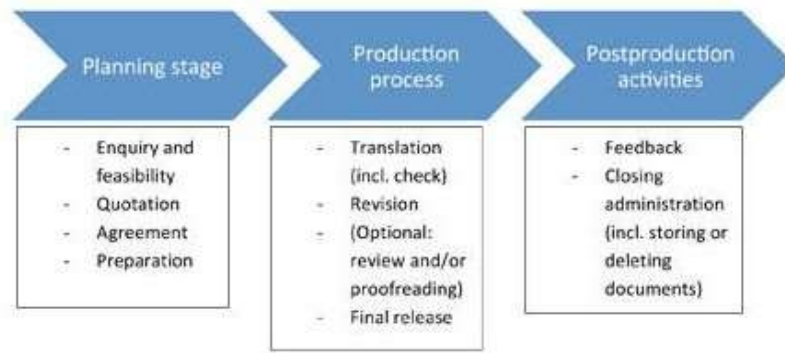


Gráfico 1: Las tres fases de la ISO 17100

Fuente: Carsten Mende, 2016

Como se puede observar, esta norma ha sido creada con el objetivo de proveer un servicio seguro, eficaz y que cumpla con los requisitos antes especificados. Dentro de esta norma, es imprescindible la selección de traductores adecuados, así como la atención a las disconformidades del cliente, reduciendo así, posibles quejas. Los pasos para el aseguramiento de calidad descritos son la garantía de un buen trabajo.

Esta es la ventaja para las empresas que ofrecen servicios de traducción, ya que la norma se origina como el primer estándar internacional para este campo a pesar de no ser el único conjunto de buenas prácticas.

En la actualidad son varias las agencias que utilizan la ISO 17100 como nueva norma en traducción, reconocida a nivel internacional, dando un salto significativo al negocio global de la traducción (Suen, 2018).

Certification	EN15038	ISO17100
Main people involved	<ul style="list-style-type: none"> • Translator • Reviser • Reviewer/Proofreader (if necessary) 	Similar to EN 15038, except that the project manager and the client have been added as well
Focus	Translation received (product)	Process of Translation (process)
Role of project management	Minor	Key element of translation process
Data protection	Not taken into account, hence Non-Disclosure Agreement (NDA) has to be signed	Increased significantly
Scope	Less specific	More defined

Gráfico 2: Diferencias entre la ISO17100 y la EN 15038

Fuente: *Translation Singapore, 2017*

1.8 Norma ASTM F2575-14

ASTM es el acrónimo de *American Translation Services Standard Guide* para el aseguramiento de la calidad en la traducción. Esta norma proporciona un marco específico para clientes y proveedores de servicios lingüísticos que deseen ponerse de acuerdo sobre los requisitos de un proyecto.

Como el nombre del documento lo indica, se trata de una guía que informa a las partes interesadas sobre los requisitos básicos de calidad que deben cumplirse, en lugar de especificar un conjunto preceptivo de instrucciones detalladas para el traductor, como en las normas anteriores (*ASTM F2575-14,2014*). A continuación, se resume el contenido de esta norma: ámbito de aplicación, documentos de referencia, terminología, significado y uso, selección de un proveedor de servicios y descripción de las fases del proyecto.

Es así, como la guía nos detalla distintos aspectos a tomar en cuenta durante el proyecto:

Público: Debido a que una traducción es dirigida a los clientes o instituciones de formación, la norma tiene por objetivo facilitar detalles comprensibles y así evitar pérdidas de tiempo, dinero y calidad.

Cadena de suministro de la traducción: Este paso aclara que no siempre el cliente que solicita una traducción tendrá un conocimiento concreto de la lengua origen o de la lengua de llegada por lo que a veces le resulta complejo evaluarla de forma personal.

Importancia de las especificaciones: Una traducción de calidad no es definida tomando como base de que solo existe una traducción “correcta” para un texto original específico. En realidad, puede haber varias traducciones, dependiendo de las especificaciones que el profesional defina para un proyecto o encargo. Éstas pueden ser establecidas en función de la finalidad del proyecto y las del cliente.

1.6 Servicio Ecuatoriano de Normalización (INEN)

1.6.1 Reseña histórica

El Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN, se fundó en el año de 1970. Desde sus inicios, funciona como una entidad nacional capaz de establecer distintas normas ecuatorianas cuyo objetivo principal es la de solventar los requisitos y exigencias territoriales, favoreciendo el comercio. El INEN coordina las tramitaciones y servicios de los ciudadanos en las distintas provincias y cantones bajo su área de acción. Otro de sus objetivos es el de estructurar y organizar la gestión técnica para consolidar la cultura de calidad en los distintos campos (Servicio Ecuatoriano de Normalización, 2018).

Junto con la colaboración de instituciones gubernamentales, industrias, consumidores y académicos, el INEN es responsable del desarrollo, difusión y promoción de las normas ecuatorianas y otros productos. Es así como esta institución impulsa la

normalización en el Ecuador para asistir al desarrollo sostenible, promover la salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores y del público en general.

1.6.2 Sistemas de Gestión de la calidad

El INEN funciona como ente técnico del Sistema Nacional de la Calidad y es miembro de la International Organization for Standardization. En el año 2015, se implantó la norma internacional ISO 18091:2014 para todos los gobiernos locales junto con la activación de un sistema de calidad que cumpla con los requisitos de la norma ISO: 9001:2008 a fin de satisfacer las exigencias e intereses de los ciudadanos. La calidad es una estrategia para el progreso continuo y el INEN es el encargado de garantizar que los productos sean seguros para el consumo y utilización de los ciudadanos.

Esta entidad impulsó a las empresas ecuatorianas, a poner en funcionamiento sistemas de coordinación para optimizar sus procesos de producción y de esta forma, proporcionar al mercado nacional productos de calidad. En el mismo año, INEN ya cuenta con la certificación del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015. Dentro de este marco, es importante señalar, cómo nuestro país ha puesto en funcionamiento estos sistemas de calidad para la mejora de sus productos en todos los sectores (Servicio Ecuatoriano de Normalización, 2018).

1.7 Recursos Humanos

Según la norma ISO 17100, el talento humano es parte del proceso de calidad, siendo fundamental al momento de desempeñar la profesión y garantizar las tareas de traducción. En esta sección, el traductor debe contar con las distintas competencias y cualificaciones requeridas como requisito para contratación. Hoy en día, existen varios factores que han afectado de manera visible estas cualificaciones.

En la actualidad, según la Asociación de Traductores e Intérpretes del Ecuador, la mayor parte de personas que ejercen como traductores en Quito, no cuentan con una certificación que pueda acreditar su formación académica (Filián, 2019). Además, no se dispone de una entidad o asociación que regule la remuneración o las tasas referenciales. Esto debido a que no se cuenta con organismo gubernamental o colegiado que sea apoyo a esta actividad.

1.8 Asociación de traductores e intérpretes del Ecuador (ATIEC)

La Asociación de traductores e intérpretes del Ecuador (ATIEC) fue establecida en el año 2007 como una organización gremial cuyo objetivo es regular la oferta de servicios de traducción y de esta manera evitar la informalidad de la profesión por parte de personas no capacitadas.

También apoya a traductores e intérpretes proporcionándoles oportunidades para su formación y capacitación, vela por el cumplimiento de las normas éticas y fomenta la competencia lingüística.

Esta institución forma parte de la Federación Internacional de Traductores. Como punto relevante, la ATIEC busca la instrucción continua por medio de foros, publicaciones y talleres para afianzar un buen nivel de calidad profesional. Del mismo modo, la asociación establece un código de ética profesional, describiendo cláusulas como destrezas y calificaciones, comportamiento profesional, y para fines de esta investigación, la garantía de la calidad y presentación (ATIEC, 2019).

CAPÍTULO II

2.1 Metodología

El siguiente estudio es de carácter descriptivo, interpretativo y cualitativo. Este trabajo se llevó a cabo en la ciudad de Quito puesto que es la única ciudad y centro principal de todas las agencias que prestan servicios de traducción. Entre los participantes entrevistados se encuentran traductores miembros de la ATIEC, Centro de traducciones PUCE, Bridge Traducciones, Nexo Traducciones, ACAM traducciones y STOES así como aquellos profesionales autónomos y con larga trayectoria que ofertan sus servicios de traducción en sus páginas web y mediante referencia de otros traductores.

Este estudio se realizó mediante entrevistas semiestructuradas llevadas a cabo en los establecimientos antes mencionados. Las agencias fueron contactadas por medio de la información proporcionada en sus páginas web, así como vía telefónica y correo electrónico.

La guía de entrevista está compuesta de 15 preguntas y los datos fueron analizados y sistematizados de manera cualitativa. Los participantes respondieron a diferentes preguntas relacionadas a sus experiencias y percepciones personales respecto a los distintos procesos de traducción que llevan a cabo para garantizar la calidad, es decir, desde que el traductor recibe la traducción hasta su entrega final.

Las preguntas de las entrevistas son abiertas, permitiendo al entrevistado responder aquello que desee, sin imposición de opciones. De esta manera, se obtuvo respuestas extensas y datos más variados. Las preguntas fueron divididas en tres fases: preproducción, producción y posproducción con el fin de conocer su forma de trabajo, los recursos técnicos que utilizan, las evaluaciones del contenido original y

de llegada, revisión y aseguramiento de la calidad de la traducción.

Las entrevistas fueron realizadas en una sola sesión, con una hora y fecha acordadas por parte de las agencias y traductores que aceptaron colaborar. Tuvieron una duración de 20 a 45 minutos. Para el análisis cualitativo, se tomó en cuenta las respuestas de los traductores y otros detalles relevantes para su análisis.

Para análisis de los datos, hubo una estructuración de los mismos, tomando las experiencias personales, percepciones y forma de trabajo de los traductores profesionales y autónomos junto con la norma internacional ISO 17100. Esto se sistematizó mediante la creación de categorías, según los criterios que aparecieron con más frecuencia.

Por la capacidad operativa de recolección y análisis, una muestra de alrededor de quince traductores fue determinada: 9 traductores autónomos y 6 agencias. Los participantes cuentan con al menos cinco años de experiencia en la traducción de diferentes tipos de textos. Los entrevistados son traductores independientes o que se encuentran trabajando en agencias de traducción, mientras que algunos son profesionales con larga trayectoria en el campo. Se conformó una muestra homogénea puesto que el propósito es centrarse en los procesos de calidad. De igual manera, una forma de consentimiento informado fue proporcionada para que acepten o rechacen la entrevista según su criterio.

Una vez realizado el análisis de los datos, se elaboró una matriz de aseguramiento de la calidad de traducciones para uso y guía de estudiantes y traductores internos y autónomos. Esta matriz toma en cuenta tanto las respuestas de los entrevistados, sus opiniones, criterios y explicaciones así como la norma internacional mencionada.

CAPITULO III

3.1 Análisis e interpretación de datos

A continuación, se analiza las respuestas de las entrevistas proporcionadas por cada traductor. Los datos fueron sistematizados de manera cualitativa. El análisis y las preguntas de la entrevista fueron estructurados de acuerdo con las tres fases de la norma ISO 171000. De esta manera, establezco un panorama general por fases, detallando el proceso operativo que los profesionales ejecutan al momento de traducir según su experiencia y forma de trabajo. Más adelante, se determina una comparación entre el flujo de trabajo de los traductores con los estándares internacionales para los servicios de traducción.

FASE DE PREPRODUCCIÓN

1. Asignación de la traducción o proyecto

La mayoría de los traductores autónomos así como las agencias, mencionaron que los elementos más importantes que toman en cuenta al recibir un encargo de traducción por orden de relevancia son los siguientes:

a) Revisión del documento o análisis: Se verifica el tema y su redacción.
b) Formato: cerrado o abierto (ej. pdfs, documentos escaneados/ documentos en word, fotos o editables).
c) Lectura: lecturas rápidas para determinar el contenido y dificultad del documento.
d) Tipo: Imprescindible para saber a qué categoría pertenece el texto de llegada (ej. médico, técnico, científico)

e) Nivel de dificultad: dependiendo del texto, si utiliza una terminología simple o compleja.
f) Número de palabras, número de páginas
g) Plazos de entrega: Los traductores mencionaron que, si el tiempo que el cliente requiere para la traducción, en textos complejos es corto, rechazan el encargo. Por otro lado, los entrevistados se ajustan a los plazos de entrega que requieren de más urgencia.
h) Con base en los elementos mencionados, se procede a realizar una cotización.

2. Encargo de traducción

Las 6 agencias de traducción entrevistadas manifestaron que reciben los encargos por medio digital, correo electrónico, o a veces por llamada telefónica. Por otro lado, 6 de los 9 traductores independientes, revisan su correo electrónico para evaluar sus encargos y de ese modo organizar su trabajo, agenda y tiempo. Los 3 restantes mantienen comunicación directa con el usuario.

En la entrega de trabajos o proyectos, algunos clientes prefieren proporcionar documentos impresos. Al recibir los encargos por medio electrónico, la pregunta general es el costo y el tiempo de entrega. Estos son los primeros criterios que los traductores reciben y analizan antes de empezar con su trabajo.

De igual manera, para todos los traductores autónomos, el alcance está en crear hojas en Excel de manera manual para su registro de datos. Estos elaboran sus propias tablas en Excel o los clasifican en carpetas, asignando el mes de elaboración del documento, por lo que se adicionan los datos más relevantes. Esto les permite llevar un reconocimiento de sus proyectos asignados y no perder información importante. Entre los

principales elementos mencionados se encuentra el nombre del cliente, tipo de documento, número/costo por palabras, valor a cotizar, fecha de entrega, recepción, y longitud del documento. Sin embargo 3 traductores autónomos explicaron que muchas veces al no haber tanto volumen de trabajo, no registran los encargos.

En contraste, las 6 agencias mantienen un registro de datos automatizado. Dos de ellas han decidido cambiar su registro de encargos a la plataforma “CRM strike” una herramienta que lleva el control y gestión en tiempo real con todo lo que pasa con clientes potenciales. De esta manera, la agencia cuenta con su propio sistema de organización de acuerdo a sus necesidades.

3. Cotización

En el primer punto de este análisis, se ha considerado las tendencias generales con respecto a los elementos que los traductores autónomos y agencias toman en cuenta para realizar una cotización junto con la asignación del proyecto o encargo. Dependiendo de estos factores, cada traductor tiene su tarifa estándar. Sin embargo, aquí se puede pormenorizar en detalle, cuales son los 5 elementos más importantes:

Idioma: En idiomas de más complejidad el costo es mucho mayor (ej. japonés-español, alemán-español).

Formato: En este punto, si se trata de documentos de gran longitud y son editables, se considera el número de palabras, mientras que para los documentos no editables se calcula por página. En el mercado local de la traducción, el parámetro más utilizado es el costo por palabra.

Tipo de encargo: Junto con la complejidad del documento, los textos más demandados corresponden al ámbito científico, abstracts o resúmenes, documentos legales o de medicina, que llevan un sobrecoste que aplica el traductor o la agencia.

Longitud: Tamaño de fuente o número de palabras.

Tiempo: Dependiendo de la urgencia de entrega, los traductores y agencias trabajan con un valor añadido o con un porcentaje específico. La mayoría de traductores mencionaron que por regla general, se cobra entre un 10% a un 20% más.

4. Recursos técnicos

En esta sección, se puede observar los recursos técnicos más utilizados por los traductores autónomos y profesionales. Esto tiene que ver con los softwares de manejo de texto o herramientas de traducción asistida (CAT TOOL) en el que el traductor lo alimenta con palabras o expresiones que ha ido creando durante su carrera. Para los entrevistados, el más requerido por los clientes y que lidera el sector de la traducción es TRADOS, debido a sus múltiples herramientas y funciones.

Cabe señalar que 5 de 9 traductores autónomos manifestó que, si bien las herramientas de traducción asistida son bastante útiles, el hecho de tener que familiarizarse y saber cómo funcionan, les resta tiempo y una menor productividad en su trabajo. Es por ello, que algunos de los entrevistados prefieren hacerlo de la manera tradicional o incluso darle su propio “toque personal” a la traducción y usar sus propios medios. Una de las agencias manifestó que los traductores principiantes son capacitados para el correcto uso de estos softwares. Entre los recursos técnicos más utilizados se encuentran:

- **Diccionarios en línea:** Varios traductores hacen uso de diccionarios bilingües como Proz, Yate, Reverso, Linguee, que, sin duda alguna, son los más empleados hoy en día.
- **Memorias de traducción (CAT TOOLS):** Las herramientas más referidas fueron TRADOS, Wordfast, Toolkit y memoQ.

- **Excel y Word:** A pesar de que el uso de estos programas informáticos suponen un uso básico y prioritario en el mundo de la traducción, varios profesionales expresaron que es esencial el conocimiento a profundidad de los mismos ya que es una ventaja al momento de entregar trabajos bien realizados, y se debería tener una capacitación en cuanto a su correcto uso.

5. Experiencia

Para esta pregunta se consideró la experiencia que han tenido los traductores utilizando estos programas. Entre las razones principales se encuentra el hecho de que las memorias de traducción no son compatibles con algunos formatos de texto por lo que es necesario convertir los archivos. Esto sucede cuando se trabaja con documentos no editables. Del mismo modo, 5 de 9 traductores autónomos manifestaron que ese es un inconveniente a la hora de pasar los documentos y requieren acoplarlo según los requerimientos del software.

Otra de las razones son las licencias, estas pueden tener un precio elevado, además de la cantidad de tiempo que se necesita para la elaboración de la base de datos. Asimismo, dos traductores de alta trayectoria y experiencia mencionaron que a pesar de que el uso de las memorias es indispensable, es complejo adaptarse a estas debido al corto tiempo en que las traducciones necesitan ser entregadas.

En el caso de las agencias, un traductor manifestó que la dificultad recae en tener un cierto equilibrio de toda la información y contenido que va alimentando las memorias la mayoría del tiempo respecto a los distintos temas. Junto con eso, está la supervisión constante. De igual manera, se mencionó que los softwares de traducción asistida si bien ahorran tiempo (sobre todo cuando se manejan temas similares) son las herramientas adicionales que muchas de las veces les dificultan la comprensión al utilizar el programa

y para muchos, le resta calidad a su trabajo. Aquí se resalta la diferencia entre traducir un documento completo y hacerlo entre segmentos, aparte de que no siempre constituye una ayuda en todas las tipologías de texto.

No obstante, una de las ventajas referidas, fue que memorias de traducción como *Wordfast* o *TRADOS* son de gran ayuda al momento de crear glosarios personalizados. De igual manera, éstas logran mantener la congruencia y coherencia de los textos. Para las agencias, es factible el uso de estas herramientas cuando se trata de traducciones de gran volumen o cuando se trabaja con clientes específicos. Sin embargo, para la mayoría de los traductores independientes, su uso se considera muchas de las veces, innecesario o complejo.

6. Contenido del texto origen

13 de los 15 traductores entrevistados concuerda que para evaluar el contenido del texto origen, es importante revisar la redacción del mismo, de manera que facilite la traducción. Sin embargo, muchos de ellos han tenido que tratar con textos en español mal redactados, esto tiene que ver con incongruencias y errores gramaticales por lo que las correcciones deben ser inmediatas. Tales dificultades recaen en textos de tipo judicial o jurídico que no tienen una buena redacción y existe una falta de claridad.

En una de las agencias, los traductores deben comunicar al gestor de proyectos para realizar las respectivas correcciones y comentar al cliente dichos cambios. Esto tiene que ver con aspectos del dominio de idioma que el cliente no maneja bien. A continuación se presenta de manera general, los elementos de relevancia que más evalúan los traductores:

 Lectura;

 Estilo;

- ✚ Comprensión
- ✚ Tipo de texto: entre los que se destacan contenido técnico y para publicación;
- ✚ Formato;
- ✚ Complejidad

FASE DE PRODUCCIÓN

1. Gestión del proyecto de traducción

Esta pregunta estuvo dirigida a las agencias de traducción, ya que todas ellas cuentan con un gestor de proyectos, responsable de coordinar y cumplir con todas las tareas de producción. Por ejemplo en una de las agencias, el primer paso es escoger al equipo más apropiado para el proyecto. Si se requiere de más personas, se lo divide entre varios traductores y se les pide que mantengan comunicación constante para que el texto sea homogéneo. Es por eso que la agencia trabaja con traductores para publicación en caso de revistas y traductores generales.

Dentro de esta preparación, se encuentra el acuerdo de tarifas. La agencia cuenta con una lista de los traductores que disponen de una tarifa baja. En este caso, a veces no reciben mucha ganancia. Sin embargo, el objetivo es siempre entregar trabajos de calidad. El gestor siempre se encarga de explicar al cliente el porqué del costo del trabajo y de llegar a un acuerdo final.

Por otro lado, una agencia entrevistada cuenta con un equipo de profesionales entre ellos correctores de texto y estilo. Dentro de su gestión, esta considera importante el tiempo de entrega y dificultad del formato, parámetros antes mencionados y con los que siempre se realiza la planificación y control del proceso del trabajo en general.

Es así, como el gestor de proyectos de cada agencia se responsabiliza de hablar directamente con el cliente, de proveer archivos o documentos a las personas que sean

legibles y aptas para traducirlos y de encomendar los mismos, a revisores capacitados. Es importante mencionar que las agencias toman en cuenta el perfil de especialización del traductor, la confiabilidad y la disponibilidad para poder saber asignar el trabajo. Por último, dentro de la cotización, se realiza una distribución de pago de acuerdo a las personas involucradas en el proyecto.

2. Proceso antes de empezar a traducir un texto

En esta sección se sintetiza las operaciones principales realizadas por los entrevistados, según su forma de trabajo y su experiencia:

Una vez aceptado el encargo del cliente, el traductor/a tanto autónomos como agencias llevan a cabo las siguientes operaciones:

- 1) Lectura previa
- 2) Indagación de fuentes
- 3) Creación o revisión de un glosario (para agencias, si se estima conveniente, el traductor solicitará glosarios como apoyo para agilizar el trabajo);
- 4) Determinar el estilo (académico, técnico, judicial)
- 5) Algunos traductores realizan una revisión exhaustiva del texto (gramática, sentido, terminología);

Si bien el proceso que siguen los traductores es parejo y similar, 3 de ellos comentaron no tener una preparación previa. Es decir, se concentran en el documento y a medida que lo hacen, van descifrando los parámetros como estilo, gramática, contexto, entre otros. Para los que han tenido más años de experiencia, esta fase antes de la traducción se omite, ya que es menos mecánica y les ahorra productividad cuando se trata de entregar traducciones bajo fechas tope.

3. Después de la traducción de un texto

En esta pregunta, el objetivo fue indagar sobre los procedimientos de revisión individual que llevan a cabo los traductores al terminar la traducción de un texto. El tiempo fue uno de los factores que más se mencionó. En general, esta es una constante que acelera la fase traductora, haciendo que la revisión sea breve y muchas de las veces se pase por alto ciertas inconsistencias (errores de concordancia, redacción, expresiones) debido a que las traducciones que requieren las personas son inmediatas. En este punto, los entrevistados mencionaron que cuando el tiempo es corto, se revisa las traducciones en ese instante o se realiza una segunda lectura rápida. Por otra parte, para las agencias, el contar con un revisor es esencial para asegurarse que el texto tenga fluidez y coherencia, asegurándose de que no contenga ningún error gramatical u ortográfico.

Para traducciones con plazo superior a 36 horas, todos los traductores autónomos prefieren seguir el paso más importante y común después de traducir: dejarlo reposar.

De igual manera, para las agencias y autónomos que trabajan con revisores, las herramienta de control de cambios en Word son utilizadas para hacer las correcciones necesarias y pasarlas de inmediato al traductor para su revisión final. Solo 3 traductores autónomos mencionaron que cuentan con la ayuda de un colega revisor para corregir conjuntamente el texto, aclarar dudas y realizar una lectura final. Otros, efectúan una relectura o traducen párrafo por párrafo, revisando en ese mismo instante el texto por razones de tiempo. Lo más mencionado fue realizar una lectura comparativa del texto fuente y meta mediante dos ordenadores para facilitar su trabajo.

Por último, 9 de los 15 traductores realizan hasta 2 revisiones que incluyen: revisión final de terminología y formato, perfeccionar hasta que pueda ser leído

naturalmente por la audiencia meta. Los 6 restantes atienden a una sola revisión final más rápida.

4. Experiencia en la revisión de traducciones

En esta pregunta, los traductores comentaron cuales han sido sus experiencias al momento de revisar traducciones producidas por ellos. En primer lugar, hay que considerar que el tiempo (como se explicó en apartados anteriores) es un factor crucial que muchas veces deja pasar por alto ciertos detalles de la traducción que no pueden ser del todo focalizadas en su totalidad. De acuerdo con los traductores, lo más común es que existan errores ortográficos y tipológicos. De igual forma, la aproximación en cuanto a la sintaxis de la lengua origen en la lengua de destino puede ser un inconveniente que solo se manifiesta al momento de una revisión general. Este tipo de dificultades hace que el traductor reflexione sobre su competencia y formación, y no vuelva a cometer los mismos errores. En general, muchas veces se desatiende estos detalles por presión de los plazos de entrega, que a simple vista no son importantes, pero que el traductor lo descubre una vez que reposa el documento o lo lee de nuevo. Aquí es cuando el traductor desafía su propio conocimiento y el texto tiene que ser mejorado durante esta etapa.

5. Revisión por un tercero

La mayoría de los entrevistados respondieron que, al tener un revisor externo, ya sea de su propio grupo de trabajo, en el caso de agencias, y colegas o revisores de confianza para traductores autónomos, hay cierta seguridad y validación en su trabajo. Para los traductores, un revisor representa una ayuda extra para esos errores que pasan desapercibidos o cuando se trata de correcciones más significativas como estilo, terminología, gramática u ortotipográficas. Asimismo, mencionaron que a veces existe esta compleja relación entre revisor-traductor que produce ciertas discrepancias debido a

que las personas que se encargan de esta etapa no tienen el mismo estilo o conocimiento que el traductor. Por último, recalcaron que es importante que su trabajo pase por un “segundo par de ojos” para garantizar una buena calidad del producto final.

FASE DE POSPRODUCCIÓN

1. Opiniones del cliente

El interés en esta pregunta se centra en si los clientes realizan retroalimentación una vez entregado el producto final. En general, los entrevistados reconocieron que es poco común obtener comentarios objetivos por parte del cliente después de la entrega de una traducción. En la mayoría de casos, se sabe que el usuario requiere traducciones que son utilizadas por otras entidades o personas, no necesariamente siendo ellos mismos los clientes directos. Es decir, el usuario no es el cliente final. Es así como la respuesta mayoritaria a esta pregunta fue unánime: en el mercado local, esperar una retroalimentación por parte del cliente es poco probable.

Por otro lado, las agencias o centros entrevistados que ofrecen servicios de traducción tienen una tasa de satisfacción alta. Es decir reclamos o disconformidades son pocas. Se tiene que hacer hincapié en que el interés principal en la mayoría de clientes es saber que los documentos junto con su contenido, se parezcan al original. Los comentarios posteriores a la entrega a veces pueden surgir por errores tipográficos o terminológicos, pero para el caso de esta pregunta, todas las respuestas expuestas por los traductores concluyen en que no han recibido quejas o disconformidades, en parte porque el usuario no conoce el idioma o es incapaz de hacer correcciones.

2. Opinión sobre el aseguramiento de la calidad de traducción

Al adentrarnos en los comentarios de los entrevistados conseguimos interpretar los diversos criterios respecto a la calidad en traducción que surgen a partir de su entendimiento y experiencia.

Para la mayoría de traductores, se necesita, ante todo, la revisión externa. Uno de los entrevistados comentó que en el Ecuador hace falta el servicio de revisores que sean especializados en corrección de textos. En algunas agencias, muchos de los clientes no quieren pagar más de la tarifa establecida por una revisión adicional, por lo que la agencia siempre está en constante búsqueda de traductores-revisores. En este servicio, la agencia no realiza un cobro adicional.

Para los traductores autónomos, la revisión externa es casi inexistente. A menos que se tenga colaboración por parte de colegas, los que realizan lo que se conoce como *revisión cruzada*, el trabajo recae en su totalidad, en el traductor. Es por eso que depende de su forma de trabajo, limitaciones y competencia, el entregar un buen producto final.

También se comentó que la calidad es un proceso subjetivo. Sin embargo, existen estándares cuantificables que de alguna manera ayudan a determinar si es o no adecuada (este es el caso de la ISO, y sus distintas normativas). Este aspecto se conecta directamente con el ritmo de trabajo, tiempo y costo. De igual forma, se comentó que, para asegurar la calidad, los traductores al menos deben tener un proceso claro que garantice el menor número de errores posible. El no tener ningún nivel de ASC puede afectar tanto al cliente como al traductor.

14. Opinión sobre implementación del estándar internacional 17100 en el país y conocimiento del mismo

A continuación, se presenta las apreciaciones derivadas de la última pregunta de la entrevista que trata sobre el conocimiento de los traductores sobre la norma estándar internacional 17100 y si fuere posible implementarlo en el país.

9 de los 15 entrevistados respondieron que han escuchado de la norma pero no la han indagado a profundidad. Otros, no la conocen y en realidad creen que es mejor adaptarse a su propio proceso debido a que la mayoría de clientes no piden seguir normas de ningún tipo. Un traductor puntualizó que es algo irreverente seguirla, porque confían en su propio conocimiento. Para los traductores que sí están informados, reconocen que es imposible implementarla en el país porque la traducción continúa estando a un nivel superficial, donde no existe nada estandarizado que regule y ampare la profesión. En la actualidad, lo único que “regula” la actividad es calificarse como perito traductor en el Consejo de la Judicatura, y, por lo tanto, no hay una barrera de calidad.

Del mismo modo, se pormenorizó que, a nivel de clientes, la calidad no es algo esencial para ellos por varias razones: el título que se obtiene por ser traductor o especializarse en profesiones afines, no son importantes en lo absoluto, es decir, les es irrelevante. Asimismo, se comentó que los clientes no valoran el proceso del traductor; tan solo toman en cuenta el costo de las tarifas y el tiempo de entrega. Los entrevistados manifestaron que esta falta de conocimiento por parte del cliente, ha puesto en riesgo la profesión. En general, la mayoría requiere que los documentos sean producidos de forma breve y asequible dejando infravalorado esta labor.

Para los traductores, aún existe la renuencia por parte de entidades gubernamentales de otorgar un permiso para ejercer la profesión y que respondan a todos

los requisitos imprescindibles como titulación, habilidades o conocimiento incentivando a cumplir con este tipo de estándares.

Comparación entre el flujo de trabajo de traductores en Quito con la ISO 171000

	ISO 17100	PROCESO DE TRABAJO TRADUCTORES EN QUITO
Preproducción		
a) Solicitudes y viabilidad	<p>Especificaciones del cliente, disponibilidad de recursos técnicos.</p>	<p>Los traductores consideran las necesidades del cliente respecto al encargo, esto incluye especificaciones de contenido, formato, y terminología.</p>
b) Presupuesto	<p>El traductor debe enviar un presupuesto al cliente detallando fecha de entrega, precio, lenguas y soporte.</p>	<p>En tendencia general, la mayoría de los traductores respondieron que los elementos más importantes a considerar son el par de idiomas, el formato y tiempo.</p>
c) Acuerdo entre traductor y cliente	<p>Se concreta un acuerdo con el cliente y se mantiene un registro del mismo (esto puede incluir cláusulas de confidencialidad, derecho de propiedad, garantías, entre otros.</p>	<p>Los traductores autónomos no formalizan un acuerdo como tal, más bien, solo toman en cuenta especificaciones técnicas y lingüísticas.</p>
d) Registro del proyecto	<p>El traductor debe disponer de un registro del proyecto, que incluya la identificación y trazabilidad del mismo.</p>	<p>Para el registro del proyecto, los traductores toman en cuenta aspectos como: nombre del cliente, fecha de entrega, valor cotizado y valor de la traducción. A falta de tiempo, muchos consideran tan solo de tres a cuatro elementos de más de 10 que puntualiza la ISO como orden de pedido, volumen o descripción de contenido.</p>

e) Recursos técnicos	El gestor de proyecto o traductor autónomo deberá disponer de todas las herramientas adecuadas y requeridas durante las tres fases del trabajo o proyecto.	Los traductores utilizan recursos técnicos como los diccionarios en línea y memorias de traducción antes mencionadas. Hay que especificar que las distintas herramientas son utilizadas de acuerdo a su conocimiento y tiempo.
f) Terminología	El traductor o gestor de proyectos deberá tener la disponibilidad de terminología adecuada.	La mayoría de entrevistados seleccionan sus fuentes terminológicas en línea o se realiza la creación de glosarios personalizados. En algunos casos, las agencias requieren que el cliente les provea de glosarios u otro material de referencia para mantener una terminología homogénea.
g) Guía de estilo	EL cliente facilita una guía de estilo al traductor o gestor de proyectos.	Los traductores autónomos no cuentan con guías de estilo debido a que trabajan con distintas clases de clientes y encargos. Por el contrario, las agencias las requieren cuando se trabaja con clientes directos necesitando una producción continua de traducción.

	ISO 17100	PROCESO DE TRABAJO TRADUCTORES EN QUITO
Producción		
a) Gestión del proyecto	Para agencias: El gestor de proyectos es el encargado de satisfacer las etapas de la fase de preproducción además de realizar tareas establecidas como supervisar el proceso, asignar un traductor competente, comunicar cambios al cliente y verificar el cumplimiento de las distintas especificaciones del proceso.	Esta categoría está designada a las agencias que ofrecen servicios de traducción como tal. Los centros entrevistados comentaron que cada gestor de proyectos se encarga de recibir los encargos y llevar a cabo las tareas competentes. Si bien no se cumplen todas las descritas en la ISO debido a que cada agencia tiene una forma de trabajo distinto, se aseguran que se cumpla con la mayor parte de las especificaciones.
b) Proceso de traducción	Se deberá traducir de acuerdo a la finalidad del encargo cumpliendo con aspectos como dominio de lengua, coherencia de terminología, precisión semántica, sintaxis, ortografía, puntuación, cohesión y audiencia de destino.	Cada traductor entrevistado posee un conjunto de competencias que garantizan su desempeño. La competencia traductora de cada profesional cumple con las distintas operaciones cognitivas en el proceso de traducción de acuerdo a su formación y conocimientos de la lengua de destino.
c) Autocomprobación y revisión	La autocomprobación comprende una autorevisión general para identificar errores de puntuación, ortografía y semántica antes de la entrega final. La revisión incluye la comparación de la lengua origen y de destino en busca de errores no reconocidos por el traductor.	Para los traductores autónomos, estos dos pasos solo se realizan en proyectos independientes debido a que la mayoría no cuenta con ayuda revisores por razones de precio y tiempo. Por otro lado, las agencias entrevistadas se encargan de asignar a un revisor externo para cotejar el contenido de ambas lenguas, corregir errores y preparar el texto para su entrega.

c) Verificación y entrega final	Se debe contar con un proceso para la verificación final del encargo tomando en cuenta las especificaciones del gestor de proyectos y posteriormente realizar la facturación y el pago.	La emisión de facturas y pago se emiten una vez aceptado el encargo de traducción. Para los traductores autónomos, la verificación final incluye la autorevisión y lectura global antes de su entrega. El gestor de proyectos en las agencias, es el encargado de hacer los respectivos trámites y de asegurarse que el texto final cumpla con todas las tareas durante el proceso de traducción.
--	---	---

	ISO 17100	PROCESO DE TRABAJO TRADUCTORES EN QUITO
Posproducción		
a) Comentarios del cliente	El proveedor o gestor de proyectos debe tener un proceso sobre los comentarios, evaluación y satisfacción del cliente. El trabajo se entrega al cliente si hay necesidad de realizar correcciones. El gestor de proyectos puede compartir los comentarios de los clientes con todas las partes involucradas.	Al centrarse el estudio en agencias y centros de traducción locales, los comentarios por parte del cliente no son comunes.

PROPUESTA PARA EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE TRADUCCIONES

A partir de los criterios, experiencias y opiniones recabados a lo largo de esta investigación, se propone una matriz que recopila las distintas tareas y procedimientos más indispensables que un traductor profesional debería realizar y seguir con el propósito de asegurar la calidad en su trabajo. Cabe señalar que esta propuesta se adecúa a nuestra realidad, ya que incluye los procedimientos y buenas prácticas de las agencias y traductores autónomos de la ciudad de Quito. Se tiene como referente la norma ISO 17100 que se ha citado en este trabajo. Esta matriz también se ha elaborado para los clientes para que puedan conocer el proceso operativo de la traducción en sí.

	Criterios	Explicación	Check
Preproducción	1.- Reunión directa con el cliente o envío del documento vía correo electrónico	<ul style="list-style-type: none"> Tanto en las agencias como para traductores autónomos, el contacto directo con el cliente es esencial para verificar cada detalle pertinente. Lo esencial es disponer de un correo electrónico de trabajo para recibir los encargos. La reunión ayuda a establecer una relación de confianza con el cliente para luego acudir a él en caso de dudas terminológicas o esclarecer ambigüedades. Al inicio, se puede proponer la firma de un acuerdo de confidencialidad y, si procede, un contrato. 	
	2.- Conocen el encargo de traducción	<ul style="list-style-type: none"> El traductor conoce y entiende el destinatario y la finalidad del texto origen. Dentro del encargo de traducción, se identifica aspectos tales como: destinatarios de ambos textos, espacio-tiempo y función comunicativa. 	
	3.- Lectura inicial y revisión	<ul style="list-style-type: none"> Lectura general del documento, es decir, se comprende el tema, se identifica problemas terminológicos y culturales así como problemas de equivalencias. 	
	4.- Determinan el tema, tipo, contenido, terminología y complejidad	<ul style="list-style-type: none"> Determinar estos criterios ayuda a establecer el registro y el tono en el texto meta y a cumplir con las convenciones de la tipología textual. 	
	COTIZACIÓN Tipo de encargo	<ul style="list-style-type: none"> Fijar una tarifa lo más adecuada posible según las especificaciones del encargo. Se debe respetar las tarifas del mercado. 	
	Par de idiomas	<ul style="list-style-type: none"> Los traductores deben traducir siempre a su idioma nativo. En caso de trabajar con un segundo o tercer idioma, especificar que se cuenta con un título o certificación. 	
	Longitud	<ul style="list-style-type: none"> Agencias y traductores: Mantienen tarifas establecidas en cuanto a la cotización por palabra (documentos editables) y en casos particulares, por página. Además, se puede informar al cliente el tiempo estimado de entrega. 	
	Formato (editable, no editable (PDFs, Word, escaneados))	<ul style="list-style-type: none"> En documentos digitales el precio puede ser más bajo. En documentos no editables el valor es más alto. 	
Tiempo	<ul style="list-style-type: none"> Dependiendo del tiempo y dificultad del tema se aumenta un cierto porcentaje considerando los factores previos. Para trabajos de urgencia o semiurgencia el coste requiere entre un 100% a 150% más. 		
RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> Uso de diccionarios y memorias de traducción asistida. 		
CONTENIDO	<ul style="list-style-type: none"> Revisión de redacción, registro, coherencia y estilo. Aquí se considera el tipo de proyecto de traducción. Un software de traducción asistida puede ser de gran utilidad. En otros, se puede prescindir de su uso. 		

Producción

	Criterios	Explicación	Check
		<ul style="list-style-type: none"> • Competencia traductora: Entender el idioma fuente y de destino. • Agencias: Una vez hecho el pedido, el encargo pasa al traductor especializado por área. 	
		<ul style="list-style-type: none"> • Búsqueda de fuentes terminológicas. 	
	Traducción del texto	<ul style="list-style-type: none"> • Una vez recibido el texto, se procede a realizar una lectura pausada y completa. 	
		<ul style="list-style-type: none"> • Se trata de mantener el estilo del autor del TO, dependiendo del encargo y la función que vaya a cumplir el TM. 	
		<ul style="list-style-type: none"> • Traducción del texto. 	
		<ul style="list-style-type: none"> • Traducción por bloques: frases o párrafos. 	
		<ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo al tiempo estimado, se realiza una auto revisión exhaustiva, dejando reposar el texto. De lo contrario, un par de horas, para una sola revisión completa. • Agencias: La traducción pasa a un revisor, encargado de corregir y puntualizar errores. La revisión cruzada también puede ser aplicada. 	
		<ul style="list-style-type: none"> • Para traducciones con mayor tiempo de entrega, se realiza una segunda y tercera revisión. 	
	Revisión	<ul style="list-style-type: none"> • Lectura general para corregir errores notables. 	
		<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas: comparación del TO con el TM, revisión párrafo por párrafo, línea por línea. 	
		<ul style="list-style-type: none"> • Los traductores realizan una revisión de gramática, sintaxis, concordancia y redacción. 	

	Criterios	Explicación	Check
Posproducción	Entrega final	<ul style="list-style-type: none"> • Una vez realizadas las revisiones y correcciones necesarias, la traducción es enviada o entregada al cliente. 	
		<ul style="list-style-type: none"> • Retroalimentación: El <i>feedback</i> por parte del cliente, puede permitir al traductor estar al corriente de su desempeño, estar motivado para producir y rendir a un buen nivel, y sobre todo, tener constancia de la evolución en su trabajo. 	

Conclusiones

En el presente trabajo de disertación se recopiló y sistematizó las opiniones y percepciones por parte de traductores profesionales y autónomos de la ciudad de Quito con respecto a su actividad y forma de trabajo para asegurar la calidad de las traducciones.

La mayor parte de los entrevistados sigue un proceso operativo similar a lo que dicta la norma internacional ISO 17100. Sin embargo, no todos estos procedimientos son llevados a cabo en su totalidad, debido a distintos factores. El primero es que, para los traductores que cuentan con más años de experiencia, al tomar como referencia esta serie de pautas, se mecaniza el proceso y es poco probable de cumplir puesto que la forma de trabajo de cada traductor es distinto.

Por tanto, omiten ciertos procedimientos como lecturas previas, búsqueda de diccionarios, y uso de memorias de traducción, para dar paso a un trabajo más personal, rápido y ágil, sin tantas complicaciones que cumpla con plazos de entrega acordados. Por otra parte, para los traductores jóvenes, especialmente los que trabajan de forma independiente, el aseguramiento de calidad se basa en cumplir con los requisitos y procesos más imprescindibles, tales como lectura, redacción y corrección del TO Y TM.

Se determina que los entrevistados gestionan su propia forma de trabajo y deciden las mejores soluciones a problemas de índole lingüística y técnica durante la traducción de proyectos o documentos.

En la fase de preproducción, la mayoría de traductores cuentan con un proceso operativo homogéneo, en cuanto a la evaluación del encargo de traducción, registro, cotización y recursos técnicos. No obstante, ciertas agencias y traductores autónomos no

trabajan con elementos clave como hojas/plantillas de estilo o recopilación de materiales de referencia, esto debido a que las agencias no les facilitan una guía o porque simplemente los clientes no han solicitado un estilo determinado en sus documentos.

En la fase de producción, en cuanto a la revisión de traducciones, debido a que este paso representa un valor añadido y un costo de producción extra, varios traductores autónomos optan por realizar hasta dos revisiones del documento de manera individual. Esto, con la intención de evitar cualquier tipo de error tipográfico, lingüístico y de traducción.

Por el contrario, para los traductores autónomos que sí tienen la posibilidad de realizar a lo que llamamos “revisión recíproca” estos acuden a compañeros de profesión y así evitan pagar un costo adicional.

En la fase de posproducción, se determina que los traductores no reciben retroalimentación por parte del cliente y son pocos los casos en lo que se realiza comentarios una vez entregada la traducción.

Con respecto al manejo de herramientas de traducción asistida o memorias de traducción, se concluye que, la mitad de los traductores entrevistados, rechazan de manera parcial el uso de las mismas debido a las actualizaciones, herramientas y costo que conllevan. Esto se debe a que muchas veces, las memorias limitan la habilidad natural de los traductores para resolver problemas y desarrollar su proceso cognitivo. Además, se puede determinar que, en ciertos casos, los softwares no aumentan la productividad, del traductor, más bien la restringe y hace que su utilización se vuelve molesta y laboriosa.

Esto se debe a que nuestro mercado laboral todavía sigue en auge y necesita evolucionar y educarse para implementar este tipo de herramientas clave en traducción. Se puede afirmar, que, no todos los traductores tienen un conocimiento claro de cómo o cuando utilizarlos y por eso existe una resistencia parcial a los mismos.

Por último, se resalta el desconocimiento de la norma ISO 17100 en la mayoría de traductores. Se puede evidenciar que no todos han leído o indagado sobre la misma, llevando a un vacío de cómo implementar procedimientos claros o al menos adoptarlos en su forma de trabajo como soporte para su proceso operativo de traducción.

Recomendaciones

En primer lugar, es importante que los estudiantes reciban más preparación en cómo implementar y seguir procesos operativos de traducción. Sería importante concertar la teoría con la práctica para optimizar la productividad y mejorar la calidad de las traducciones.

Como segundo punto, se recomienda ampliar los resultados obtenidos con un mayor número de traductores, con el fin de conocer si los procesos con los que trabajan son paralelos o han ido variando debido a su formación académica y años de experiencia.

En el ámbito de la investigación, se podría realizar un estudio más profundo en otras áreas relacionadas con el aseguramiento de calidad en traducción. Por ejemplo, se podría indagar sobre los distintos mecanismos que utilizan los traductores y revisores para evaluar la calidad de la traducción de diferentes tipos de textos.

Por último, es necesario capacitar a los traductores novatos y antiguos, así como a los estudiantes sobre el buen manejo de softwares de traducción asistida para así evitar la limitación de su uso, atendiendo a las nuevas actualizaciones y herramientas que se incorporan cada cierto tiempo. Junto con esto, se puede determinar las principales causas de la renuencia hacia los mismos, para evitar que esto afecte el trabajo y juicio del traductor.

Referencias bibliográficas

AEC (2018): Asociación española para la calidad. Norma UNE-EN ISO 9000. Madrid, España.

Allen, J. (2015). Translation Standards: Which One. *Revista Traumática. Tecnologies De La Traducció*.

Arevalillo Doval, J. (2004). A propósito de la norma europea de calidad para los servicios de traducción. (pp.90-94). El español, lengua de traducción. II Congreso Internacional. (pp.94). Recuperado de: <http://www.toledo2004.net/html/contribuciones/arevalillo.htm>

Arevalillo Doval, J. (2015). Gestión de proyectos, control de calidad y categorización de errores a partir del proceso de revisión (Tesis doctoral). Universidad de Málaga, España.

ASATI. (2009). Guía de calidad en la traducción. (2009). España. Recuperado de: http://www.asati.es/img/web/docs/CALIDAD.TRAD_ASATI.2009.pdf

ASTM F2575-14: 2014. Standard Guide for Quality Assurance in Translation. Recuperado de: https://www.techstreet.com/standards/astm-f2575-14?product_id=1883638

Autumn, C. (2016). Quality Control vs Quality Assurance - Accredited Language Services. Recuperado de <https://www.accreditedlanguage.com/translation/quality-control-vs-quality-assurance/>

Brunette, L. (2000). Towards a Terminology for Translation Quality Assessment - A Comparison of TQA Practices. *The Translator* 6, (2), 170-172.

Catford, J. (1958). *A Linguistic Theory of Translation*. Oxford University Press.

Clevedon, *Multilingual Matters*, 55-67

Czopik, J. (2014). *Quality Assurance process in translation* [PDF]. Recuperado de <http://www.mt-archive.info/10/Asling-2014-Czopik.pdf>

Daggs, O. (2017). How Do You Evaluate the Quality of Your Translations, and Why You Should Not Trust a Friend to Give You an Opinion on Translation Quality. Master Word Services. Retrieved from <https://www.masterword.com/blog/evaluate-translation-quality/>

Darwish, A. (1989). *The Translation Process: A View of the Mind*. Turjuman.

Depraetere, I. (2011). Perspectives on translation quality (pp. 148-151). Berlin: De Gruyter Mouton. *Enhancing translation quality: ways, means, methods*, Berna; Berlín; Bruselas, Peter.

Difference between iso 17100 and en 15038. (January, 2017) Recuperado de:

www.translationsingapore.com

Eugene, N. 1966. Principles of Translation as Exemplified by Bible Translating. In: Reuben A. Brower, ed. *On Translation*. New York: Oxford University Press, 1966 (11959).

Filián, S. (2019). *La formación y las condiciones laborales de los traductores en Quito en el 2019* (Licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

García Lledó, M. (2013). *La norma UNE-EN 15038: Comentario crítico y contrastado*.

Universidad de Salamanca. Recuperado de

<https://es.scribd.com/document/190122682/La-Norma-UNE-15038>

Gouadec, D. (2007). *Translation as a profession* (pp. 76-79). John Benjamins Publishing Company.

- Gouadec, D. (2010). Quality in translation. In G. Yves & L. Van Doorslaer, Handbook of Translation Studies (pp. 270). John Benjamins Publishing Company.
- Hatim, B. y Mason, I. (1995). Teoría de la traducción: una aproximación al discurso (traducción de Discourse and the Translator por Salvador Peña). Barcelona: Ariel.
- Heleno, D. (2017). ¿Qué es la nueva norma de traducción ISO 17100:2015?. Recuperado de <https://blog.m21global.com/es/es-la-nueva-norma-traduccion-iso-171002015/>
- Herrera, J. (1999). Introducción a la calidad [PDF] (pp. 5-6). Recuperado de http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/introduccion_a_la_calidad.pdf
- Hosington, B. y Horguelin, P. (1980). A Practical Guide to Bilingual Revision. Québec, Canada: Linguattech Éditeur
- House, J. (1977). A model for translation quality assessment, Tubinga, Gunter Narr.
- House, J. (1991). *A Model for Translation Quality assessment*. Gunter Narr: Tubinga
- House, J. (2015). A model for translation quality assessment: past and present (pp. 2-3). Londres: Routledge.
- Hurtado Albir, A. (2011). Traducción y Traductología: Introducción a la traductología (pp. 37-42). Ediciones Cátedra.
- Instituto Alemán para la Normalización, DIN 55 350-11, 1979.
- ISO - International Organization for Standardization (2015), ISO 17100:2015. Translation Services - Requirements for Translation Services. (pp.4-19). Ginebra.
- ISO Central Secretariat. (2016). ISO 9001 ¿What does it mean to the supply chain? [Pdf]. Geneva. Recuperado de <https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/pub100304.pdf>

- Koby, G., Fields, P., Hague, D., Lommel, A., & Melby, A. (2014). Defining Translation Quality. *Revista Tradumàtica: Tecnologies De La Traducció*. Recuperado de https://ddd.uab.cat/pub/tradumatica/tradumatica_a2014n12/tradumatica_a2014n12p413.pdf
- Kockaert, H., Steurs, F., & Makoushina, J. (2008). *Translation Quality Assurance: what is missing? and what can be done?* [PDF]. Recuperado de http://www.ling.arts.kuleuven.be/qlvl/prints/kockaert_steurs_makoushina_2008draft_Translation_quality_assurance.pdf
- León, M. (2000). *Manual de interpretación y traducción*. Madrid: Luna Publicaciones
- Luna, N. (2018). Qué es la norma ISO 9001 versión 2015 y para qué sirve. Recuperado de <https://www.entrepreneur.com/article/307391>
- Martínez Mateo, R., & Montero Martínez, S. (2010). Calidad y traducción: el caso de la DGT. *Puntoycoma*, (118). Recuperado de https://www.academia.edu/20517474/Calidad_y_traducci%C3%B3n_el_caso_de_la_DGT
- Matis (2011). *Quality Assurance in the translation workflow – A professional’s testimony*. (pp. 147-160). Berlin: De Gruyter Mouton.
- Mende, C. (2016). *tcworld.info - translation and localization*. Recuperado de <http://www.tcworld.info/e-magazine/translation-and-localization/article/a-new-standard-for-translation-services/>
- Mossop, B. (2001). *Revising and Editing for translators*. Manchester: St. Jerome
- Newmark, P. (1998). *Manual de traducción* (5th ed., p. 19). Madrid: Catedra.

- Galiano, S. (2006) La revisión de traducciones en la Traductología: aproximación a la práctica de la revisión en el ámbito profesional mediante el estudio de casos y propuestas de investigación. (pp.4). (Tesis doctoral). Universidad de Granada, España.
- Galiano, S. (2017). Conceptos teóricos fundamentales en la revisión de traducciones y su reflejo en el Manual de revisión de la DGT y en las Normas ISO 17100:2015 y EN 15038:2006. HERMENEUS, N° 19. ISSN: 1139-7489. Revista de traducción e interpretación. Universidad de Granada, España.
- Gijón, P. (2014). La investigación en traducción y calidad, cosa de dos. Revista Tradumàtica: Tecnologies De La Traducció, 437-442. Recuperado de <http://file:///C:/Users/DELL/Downloads/286865-395964-1-PB.pdf>
- Servicio Ecuatoriano de Normalización (2018). *INEN al servicio de un país de calidad*. (2017). Recuperado de <http://www.normalizacion.gob.ec/inen-al-servicio-de-un-pais-de-calidad/>
- Stejskal, J. (2006). Quality assessment in translation. June 2006.
- Suen, R. (2018). #7 Translation Category Part 2 - Four Standards Professionals Use To evaluate Translation Quality — Steemit. Retrieved from <https://steemit.com/iamutopian/@rosatravels/7-translation-category-part-2-four-standards-professionals-use-to-evaluate-translation-quality-55b4032acf1c3est>
- Travel, A. (2018). #7 Translation Category Part 2 - Four Standards Professionals Use To evaluate Translation Quality — Steemit. Retrieved from <https://steemit.com/iamutopian/@rosatravels/7-translation-category-part-2-four-standards-professionals-use-to-evaluate-translation-quality-55b4032acf1c3est>

UNE EN-15038:2006. Norma europea de calidad para servicios de traducción. Recuperado de <http://www.en-15038.com/>

UNE-EN 17100. Servicios de Traducción. Requisitos para la prestación del servicio. (pp.4,14). Madrid: AENOR N.A.

UNE-EN ISO 9001:2015, Sistemas de gestión de la calidad, Asociación Española de Normalización y Certificación [AENOR].

Vásquez Ayora.(1977). *Experiencias y reflexiones para interpretar del idioma Inglés al español*. Washington, DC: Georgetown University Pres

Vinay, J., & Darbelnet, J. (1958). *Stylistique comparée de l'anglais et du français*. París: Didier.

What Is ISO 9001 Certification, And How Does It Relate To Translation?. En Language Scientific. (2017). Recuperado de <http://www.languagescientific.com/what-is-iso-9001-certification-and-how-does-it-relate-to-translation/>

Whiteley, S. (2014). Certificación ISO 9001-El factor diferenciador en la traducción. Parte 2. Recuperado de <https://www.quicksilvertranslate.com/es/3101/iso-9001-certification-the-differentiating-factor-part-2>

Material de referencia

Cámara, E. *Hacia una traducción de calidad. Técnicas de revisión y corrección de errores*. Madrid. Grupo Editorial Universitario, 1999.

Gemma Traductora. (2019). 3 claves + consejo pro para encargar una traducción de calidad. Recuperado el 12 de julio del 2019 de <https://gemmatraductora.com/encargar-una-traduccion-de-calidad/>

Görög, A. (2014). Traducción y calidad. *Revista Tradumática*, (12). Disponible

en:https://revistes.uab.cat/tradumatica/article/viewFile/80/pdf_1

Morningside translations. (2015). 11 Tips for Getting a Quality Translation. Recuperado el 7

de Julio del 2019 de <https://www.morningtrans.com/11-tips-quality-translation/>

Otamendi Arrieta, L. (2014). La importancia de la calidad en la traducción. *El País*.

Recuperado de

https://elpais.com/ccaa/2014/09/29/paisvasco/1412002538_361629.html

Wordminds. (2018). What Is Quality Assurance in Translation? An Explanation of the

Process. Recuperado el 10 de Julio del 2019 de <https://wordminds.com/blog/what-quality-assurance-translation/>

Anexos

Fecha: _____

Hora: _____

Lugar: _____

Entrevistador: Erika Paredes

Entrevistado

Nombre: _____

Edad: _____

Nombre de la empresa: _____

Ocupación: _____

El propósito de esta entrevista es conocer y analizar cuáles son los procesos para aseguramiento de calidad en proyectos de traducción a partir de las experiencias de los traductores. Los participantes elegidos son traductores internos y autónomos de la ciudad de Quito. El motivo de esta selección es debido a su formación académica, competencias y experiencia laboral. Los datos recolectados serán de una gran fuente de información para el análisis cualitativo correspondiente.

La investigadora se compromete con los sujetos de investigación a no publicar la totalidad de la entrevista de ninguna forma, en tanto ella es, la única responsable para manejar los datos y por lo tanto, el acceso a terceras personas no es permitido. La información que se provea en el curso de esta entrevista es estrictamente confidencial.

Preguntas

Preproducción

1. ¿Qué es lo primero que realiza al recibir un encargo de traducción?
2. ¿Cómo registra los encargos de traducción?
3. ¿Qué elementos toma en cuenta para cotizar una traducción?
4. ¿Cuáles son los recursos técnicos que más le han ayudado al momento de traducir?
5. ¿Cómo ha sido su experiencia utilizando estos programas?

6. ¿Cómo evalúa usted el contenido del texto origen?
7. ¿Qué elementos toma en cuenta la empresa para la gestión del proyecto de traducción?

Producción

8. ¿Qué tipo de proceso lleva a cabo al momento de empezar a traducir un texto? (terminología, estilo, contenido, especificaciones lingüísticas)
9. ¿Qué es lo que hace después de haber traducido un texto?
10. ¿Cómo realiza usted la revisión de una traducción?
11. ¿Qué experiencia ha tenido al momento de revisar una traducción?
12. ¿Cómo se siente cuando su traducción es revisada por un tercero?

Posproducción

13. ¿Cuáles son las opiniones que los clientes realizan después de entregarles una traducción?
14. Según su experiencia, ¿qué piensa usted acerca del aseguramiento de la calidad de una traducción?
15. ¿Conoce los estándares internacionales de calidad como la ISO 17100? Si es así, ¿cree que es posible implementarlo en el país?

Gracias por su participación en este estudio.