



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE TRADUCCIÓN E
INTERPRETACIÓN

Sistema de gestión de la calidad que utilizan las empresas de traducción de Lima
Metropolitana, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Traducción e Interpretación

AUTORA:

Alessandra Jackelyn Caballero Yuto (ORCID: 0000-0001-5165-7852)

ASESORA:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de la calidad y servicio

LIMA – PERÚ

2019

DEDICATORIA

A Dios por ser la fuente de mi fortaleza, a mis padres Javier y Sandra, por apoyarme incondicionalmente en cada etapa de mi vida y a mi hermana Jimena, por ser mi motivo de inspiración y felicidad. Gracias por hacer de mí la persona que soy ahora, los amo inmensamente.

AGRADECIMIENTOS

A todas las personas que me apoyaron en el desarrollo de este trabajo, a mis asesoras, mis maestros, mis compañeros, especialmente a mis amigos más cercanos y familiares que siempre estuvieron a mi lado en las buenas y en las malas circunstancias. Gracias a cada uno de ustedes por acompañarme en esta aventura y ver cumplir uno más de mis sueños.

PÁGINA DEL JURADO



DICTÁMEN DE SUSTENTACIÓN DE DESARROLLO DE PROYECTO DE TESIS N° 69-2019-UCV- LIMA NORTE/EP DE TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN

El presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 265-2019-UCV- LIMA NORTE/EP TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN, de la escuela Profesional de TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN acuerdan:

PRIMERO.-

Aprobar por exelencia ()
Aprobar por unanimidad ()
Aprobar por mayoría (X)
Desaprobar ()

El DESARROLLO DE PROYECTO DE TESIS presentado por el (la) estudiante CABALLERO YUTO ALESSANDRA JACKELYN, denominado: "SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD QUE UTILIZAN LAS EMPRESAS DE TRADUCCIÓN DE LIMA METROPOLITANA, 2019".

SEGUNDO.- Al culminar la sustentación, el (la) estudiante CABALLERO YUTO ALESSANDRA JACKELYN, obtuvo el siguiente calificativo:

NÚMERO	LETRAS	CONDICIÓN
12	Doce	Mayoría

Presidente: CORNEJO SANCHEZ JESUS FERNANDO


Firma

Secretario: GÁLVEZ NORES BETTY MARITZA


Firma

Vocal: VILLANUEVA CAPCHA VICTORIA


Firma

Lima, 5 de diciembre de 2019

CC. Archivo
Escuela Académico Profesional, Interesados, Archivo.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD

Yo, Alessandra Jackelyn Caballero Yuto con DNI N° 70489687, estudiante del décimo ciclo 2019 de la Facultad de Educación e Idiomas de la Escuela Académico Profesional de Traducción e Interpretación de la “Universidad César Vallejo”.

Declaro la autenticidad de mi estudio de investigación denominado “SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD QUE UTILIZAN LAS EMPRESAS DE TRADUCCIÓN DE LIMA METROPOLITANA, 2019”, para lo cual, me someto a las normas sobre elaboración de estudios de investigación al respecto.

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

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

Lima, 05 de diciembre del 2019



Alessandra Jackelyn Caballero Yuto
DNI N° 70489687

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
PÁGINA DEL JURADO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
ÍNDICE.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	16
2.1. Tipo y diseño de Investigación	16
2.2. Escenario de estudio	17
2.3. Técnica e instrumento de recolección de datos	17
2.4. Procedimiento	18
2.5. Método de análisis cualitativo de información.....	19
2.6. Aspectos éticos.....	19
III. RESULTADOS	19
IV. DISCUSIÓN.....	26
V. CONCLUSIONES.....	31
VI. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	34
ANEXOS	38

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo identificar cual es el sistema de gestión de la calidad que utilizan las empresas de traducción de lima metropolitana, 2019. Asimismo, presentó un enfoque cualitativo, de tipo aplicado, nivel descriptivo, método estudio de casos y técnica entrevista. El instrumento que se empleó para la recolección de los datos fue la guía de entrevista. La población estuvo compuesta por las empresas de traducción de lima metropolitana. Se entrevistó un total de 11 empresas de traducción las cuales relataron cómo era el funcionamiento del sistema de gestión de la calidad que estas emplean para los proyectos de traducción. Luego de analizar los resultados, se concluyó que las empresas de traducción cuentan con un sistema de gestión de la calidad establecido y son muy similares entre ellas, sin embargo, no es algo que esté estandarizado, sino que lo realizan en base a sus conocimientos y a la experiencia adquirida a través de los años.

Palabras claves: gestión de la calidad, proyectos de traducción, empresas de traducción.

ABSTRACT

The main purpose of this research was to identify which is the quality management system used by translation companies in Metropolitan Lima, 2019. For the methodology, it presented a qualitative approach, applied type, descriptive level, case study design and interview technique. The instrument used for data collection was the interview guide. The population was composed of translation companies in Metropolitan Lima. A total of 11 translation companies were interviewed, which related the operation of the quality management system that they use for translation projects. After analyzing the results, it was concluded that the translation companies have an established quality management system and are very similar among them, however, it is not something that is standardized, but they do it based on the experience acquired over the years.

Keywords: quality management, translation projects, translation companies.

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, la industria de la traducción ha ido incrementando considerablemente, tal es así que en la actualidad existen miles de empresas que ofrecen servicios de traducción en todo el mundo generando una gran competencia de mercado dentro de este sector. Esto ha dado lugar a que cada empresa tenga que brindar y asegurar la calidad de sus servicios a través de ciertos procesos que van a garantizar la calidad de ellos. Este proceso consta de cuatro actividades las cuales son: planificación, ejecución, revisión y mejora.

Asimismo, diversas empresas toman como referencia los parámetros de calidad que establecen las normas y certificaciones de rango nacional e internacional para la ejecución de sus servicios. Es por ello que al momento de poseer algún tipo de certificación de calidad va a permitir que la empresa adquiera prestigio y pueda incrementar potencialmente su cartera de clientes asegurándoles la máxima confianza y tranquilidad en el producto final.

Sin embargo, muchas de las empresas de traducción no brindan sus servicios de manera adecuada, ya que cuando entregan el producto final este cuenta con una serie de errores tanto gramaticales, terminológicos, culturales, así como también de diseño y formato, los cuales hacen que el contenido de ese producto cause problemas de comprensión, falta de sentido e incluso ponga en riesgo la protección de derechos del cliente o de terceros generando problemas legales.

Existen diversos estudios sobre la gestión de la calidad para diversos tipos de empresas, no obstante, investigaciones que estén enfocadas en el sector de las empresas de traducción son muy escasas. Esto podría traer inconvenientes para los futuros egresados de la carrera de traducción, ya que evidencia profesionales poco preparados para asumir la gestión en sus centros de trabajo, debido a la falta de conocimientos administrativos y tecnológicos que se requieren para poder brindar estos servicios.

Es por ello que el origen de la presente investigación parte de un problema general y personal, ya que busca identificar los diversos sistemas de gestión de la calidad que utilizan las empresas de traducción de Lima Metropolitana, puesto que en esta región se encuentra el

mayor número de empresas de traducción, asimismo se identificará cómo aseguran la calidad de sus productos a través de los procesos y las fases que éstas emplean antes, durante y después de brindar el servicio.

Para ello, el presente trabajo de investigación se basará en un autor que nos brindará la definición y la clasificación correspondiente para estructurar la investigación y además se utilizarán diversas fuentes y autores que aportarán sobre la definición de la gestión de la calidad y su clasificación como los procesos, los parámetros y los recursos que establecen las empresas de traducción para asegurar la calidad en sus productos.

Para llevar a cabo la siguiente investigación se considerará en relación a este proyecto tesis doctorales y tesis de grado de diversos traductores y profesores de enseñanza superior entre otros:

Peña (2016) en su tesis titulada Diagnóstico situacional de la gestión de proyectos en los estudios de traducción en Lima Metropolitana, 2016 en el cual tuvo como objetivo describir el diagnóstico situacional de las seis fases de la gestión de proyectos en los estudios de traducción. Por otro lado, la población estuvo compuesta por traductores del Colegio de Traductores del Perú que cuentan con su propio estudio de traducción o han trabajado en uno. Para la recopilación de la información, se utilizaron dos técnicas: la entrevista y la observación. Finalmente, luego de obtener los resultados, se concluyó que las fases de la gestión de proyectos las cuales el autor divide en: concepto, análisis, diseño, desarrollo, revisión/instalación y operación no se cumplen totalmente ya que hay ciertos aspectos que no son tomados en cuenta para su desarrollo. También se concluyó que este tipo de gestión se realiza de forma empírica, sin tener una base teoría.

Gorretas (2016) en su tesis titulada Gestión de proyectos de traducción para Project Manager Assistants, tuvo como objetivo principal describir el proceso sobre la gestión de proyectos basándose en teorías de diversas normas y también través de su propia experiencia como project manager. Esta investigación no presenta metodología alguna porque tiene como finalidad ser un guía para la ejecución de proyectos, simplemente muestra tener un nivel descriptivo, ya que brinda la información de forma detallada para cada subcategoría y aspecto que se desarrolla en la investigación. Como conclusión general mostró que se cumplen los

objetivos planteados en la investigación, asimismo pudo brindar una visión estructurada y detallada sobre toda la labor que emplea la gestión de proyectos en una empresa de traducción y el rol importante que cumple el project manager para la ejecución de ello.

Arevalillo (2015) en su tesis *Gestión de proyectos, control de calidad y categorización de errores a partir del proceso de revisión*. Tuvo como objetivo describir la gestión de proyectos de traducción, determinar la importancia de la tecnología y la localización, demostrar la necesidad de incorporar sistemas de gestión del rendimiento y elaborar un estudio cuantitativo de los patrones de errores de traducción según una tipología propuesta. La metodología que se empleó para esta investigación fue cualitativa, basándose en el estudio de casos. En este trabajo de investigación se mencionó el tipo de gestión de los proyectos de traducción de un modo más amplio como sus comienzos, su evolución y la situación actual. Asimismo, se realizó una evaluación del control de calidad en las traducciones y se enfatizó mucho en las fases de revisión y corrección. Como conclusión principal se mencionó que las actividades de traducción están basadas en 3 elementos principales: tiempo, costo y calidad, estos elementos pueden determinar el tipo de gestión de proyectos que se vaya a establecer, así como también las bases en los modelos de contratación. De esa manera, se busca que tengan relación en todos esos aspectos para un desarrollo profesional adecuado.

Matcha (2014) en su tesis titulada *La gestión de proyectos (project management) y su implementación en los estudios de traducción e interpretación*, cuyo objetivo principal consistió en describir, explorar y analizar los estudios de gestión de proyectos de traducción que se realizaban en las universidades españolas y también el tipo de gestión de proyectos que desarrollaban las empresas de traducción. El diseño de la investigación fue descriptiva, causal. Como conclusión principal se mencionó que existen varios tipos de gestión de proyectos para los proyectos de traducción. Estos van a depender del tipo de encargo que se realice. Asimismo, los resultados mostraron de que en los últimos años la gestión de proyectos se ha ido modernizando y esto ha causado mejoras en cuanto a la entrega final, teniendo un impacto positivo por parte de los clientes, todo ello se debe a las normas relativas a los servicios de traducción las cuales establecen ciertos parámetros para una mejor gestión y que esta pueda ser de calidad.

Poggi (2018) en su tesis titulada Implementación de un plan de mejora continua para aumentar la satisfacción del cliente en la empresa Distribuidora Capistrano S.A.C., 2018, tuvo como objetivo principal Proponer la implementación de un Plan de Mejora Continua para mejorar la Satisfacción al Cliente de la empresa. El enfoque de la investigación es mixta por lo tanto incluye la recolección y análisis de datos de forma cuantitativa como cualitativa, así como también diseño empleado para esta investigación fue el estudio de casos. Finalmente la conclusión general fue que al implementar un plan de mejora continua basado en gestión por procesos, permite aumentar el nivel de servicio a los clientes y así mejore la calidad laboral en la empresa e incremente la satisfacción del cliente.

La presente investigación fue elaborada en base a diversas teorías y definiciones en cuanto a la gestión de la calidad. Se sabe que los conceptos de calidad y gestión de la calidad han ido evolucionando notablemente, es por ello que en la actualidad existen varias definiciones propuestas por diversos autores, entre ellos los más destacados e influyentes desde sus comienzos son W. Edwards Deming, Joseph M. Juran, Kaosuro Ishikawa y Philip B. Crosby. Los catorce principios para transformar la gestión de las empresas y cómo saber administrarlas a través de la calidad fue propuesta por Deming, es así como nace el famoso ciclo Deming el cual consiste en: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar esto aplica para cualquier tipo de gestión de proyectos según lo menciona James (1997).

En los últimos años se ha visto un gran crecimiento por las empresas de traducción, no solo a nivel nacional sino también a nivel mundial y se estima que esta irá en aumento durante los próximos años. Esto se debe a la gran demanda que existe para poder traducir contenidos para páginas web y el comercio electrónico, ya que las marcas más reconocidas ofrecen sus contenidos webs en versiones de hasta cinco lenguas. Por otro lado, estas empresas brindan diversos tipos de servicios tales como la traducción de textos especializados, interpretación, doblaje y subtitulado etc.

Para comenzar, Según García y Taboada (2012) se entiende por empresa a aquella organización económica que tiene como objetivo central obtener beneficios mediante la coordinación recursos humanos, financieros y tecnológicos generando ganancias y empleos

en la economía. En ella se incluye el proceso de una serie de actividades para la prestación de servicios.

Para poder formar una empresa de traducción es muy importante que se puedan establecer los tipos de servicios que se van a brindar. Para ello es necesario que se pueda realizar un estudio de mercado en cuanto a los precios y la demanda que existe en ese sector. Además, se debe establecer un equipo de trabajo y las herramientas capaces de desarrollar los servicios propuestos haciendo que estos aporten una buena calidad de manera que la empresa obtenga prestigio y se convierta en una entidad conocida.

En el Perú existen diversos tipos de empresas, las cuales van a ser denominadas según la razón social que estas tengan. Para poder registrar a una empresa, se tiene que realizar este trámite en la SUNARP (Superintendencia Nacional de los Registros Públicos) el cual es un organismo descentralizado del sector de justicia encargado de organizar, normar y dirigir, la inscripción de actos en los Registros del Sistema.

Luego de haber realizado dicha inscripción la SUNAT (Superintendencia Nacional de Administración Tributaria) que es un organismo técnico especializado, encargado de administrar los tributos del estado y los conceptos tributarios y no tributarios, va a emitir a la nueva persona jurídica un número RUC (Registro único de contribuyentes) el cual identifica e individualiza a los contribuyentes, según sus actividades económicas.

Según la Plataforma Digital Única del Estado (2019) los principales tipos de empresa en el Perú son:

Sociedad Anónima (S.A.) Mínimo: 2 Máximo: ilimitado

Sociedad Anónima Abierta (S.A.A.) Mínimo: 750

Sociedad Anónima cerrada (S.A.C.) Mínimo: 2 Máximo: 20

Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada (S.R.L.) Mínimo: 2 Máximo: 20

Empresario Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L.) Máximo: 1

Con respecto a las empresas de traducción, la razón social va a depender del tipo de servicio que se va a brindar en la empresa así como también de la magnitud que esta posea.

Por regiones, Europa es el principal mercado de la traducción en el mundo debido al gran intercambio cultural y a la facilidad que se tiene para poder conectarse entre sí. Luego se encuentran Norteamérica, Asia, América del sur y finalmente África y Oceanía. De acuerdo al último informe de la consultora CSA (*Common Sense Advisory*), se estima que existen aproximadamente 18 000 agencias de traducción que por lo general son empresas pequeñas que cuentan con menos de 5 empleados. Por otro lado, a esto se le debe sumar los miles de traductores freelance que ofrecen servicios de traducción por cuenta propia y manejan tarifas competentes.

Se sabe que el inglés es la lengua más traducida a nivel global, no obstante la demanda por parte de lenguas europeas como el francés, alemán, italiano y español también han ido incrementando. Asimismo, las lenguas asiáticas como el chino, coreano y japonés han tenido un considerable crecimiento en el mundo de la traducción. También se ha visto el incremento de traducciones al árabe y otras lenguas de Medio Oriente. Estos datos nos pueden dar un panorama más amplio de lo importante que son las traducciones para la comunicación y el comercio internacional.

En la actualidad, según el Ministerio de Relaciones Exteriores (2018) la legislación peruana permite tres tipos de medios para realizar traducciones, estas van a depender de la gestión que va dirigida a la Administración Pública peruana, estas son: traducciones simples, traducciones certificadas y traducciones realizadas por Traductores Públicos Juramentados.

Las traducciones simples pueden ser realizadas por aquellas personas que oficien de traductor y que tengan un buen conocimiento en el campo de especialidad. Estas personas pueden ser los egresados de la carrera de traducción o también cualquier otra persona que tenga un buen dominio de la lengua extranjera.

Las traducciones certificadas son realizadas por traductores profesionales colegiados, los cuales son miembros ordinarios activos del Colegio de Traductores del Perú. Este tipo de traducción se utiliza para trámites legales, los cuales son legitimados por el Colegio de Traductores o también por el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú. Los traductores colegiados certificados elaboran sus traducciones según el manual de procedimientos de la

traducción certificada establecido por el Colegio de Traductores. Según el Colegio de Traductores del Perú (2017) el objetivo de este manual es establecer la uniformidad en los procedimientos de la labor del traductor colegiado, de esta forma se busca el cumplimiento de las normas de calidad propuestas por la institución.

Por último, las traducciones realizadas por Traductores Públicos Juramentados, son aquellas traducciones oficiales escritas en documentos que pueden ser: directa o inversa. Estos documentos deben tener el visado respectivo del Ministerio de Relaciones Exteriores, para poder realizar la traducción oficial de la misma. Por otro lado, las traducciones especiales no pueden ser realizadas por no haber un Traductor Público Juramentado en el idioma correspondiente. De acuerdo al Decreto Supremo N° 126-2003-RE (2003) menciona que en este caso la merecerá fe pública la traducción realizada por un traductor especializado en el idioma requerido, según las pautas establecidas en el Reglamento de los Traductores Públicos Juramentados.

Por otro lado, la empresa busca satisfacer las necesidades de la clientela a través de servicios de calidad. Juran (1990) menciona que la calidad se da cuando un producto es adecuado para su uso y no cuenta con deficiencias el cual va cumplir con la satisfacción del cliente. Por otro lado, el mismo autor estableció la trilogía de la calidad el cual es un esquema de administración funcional cruzado, compuesta por tres procesos administrativos: planear, mejorar y llegar a niveles de desempeño. Por otro lado, Ishikawa (1986) adaptó el concepto de calidad a la mentalidad japonesa desarrollando siete herramientas de la calidad así como también los círculos de calidad en Japón. Al igual que los demás autores, él creía que la calidad empieza por el cliente, ya que es importante entender sus necesidades y las críticas deben ser vistas como oportunidades para mejorar la calidad del producto final.

Por otra parte, Crosby (1998) menciona que la calidad es el cumplimiento de los requisitos y la conformidad con las pautas establecidas para el producto final. Para él la calidad es libre y le da mayor enfoque a los temas de prevención. También considera que la calidad es una estrategia administrativa muy importante para los negocios, puesto que contribuye con el sano crecimiento de la empresa haciéndola más competitiva y que pueda superar las expectativas de los clientes.

En la actualidad, Pérez (2010) define al sistema de gestión de la calidad como una serie de actividades parametradas que están conectadas entre sí y se realizan conforme a un conjunto de elementos para que de esa forma se pueda obtener un producto o un servicio de calidad. Además el autor señala que este tipo de sistema planifica y controla aquellos elementos para realizar una mejora continua en cuanto al producto final para que pueda alcanzar con los objetivos propuestos en la planificación y también cumpla con la satisfacción de un cliente determinado. Por otro lado, este mismo autor indica que se realizan cuatro actividades para poder aplicar un sistema de gestión de la calidad. Estos son: planificación, ejecución, revisión y actividades de mejora continua.

Por otro lado, ISO 9001 (2015) menciona que la gestión de la calidad es el conjunto de procesos sistemáticos, necesarios para asegurar que un producto o servicio va a cumplir con los requisitos de calidad. El acondicionamiento de este mecanismo permite asegurar la calidad en los servicios que ofrecen las empresas, ya que a través de los años se ha incrementado la necesidad de establecer acciones y estrategias que sean eficientes para la mejora continua del servicio que es fundamental para poder enriquecer la productividad de esta. Asimismo, existen ciertos aspectos que van a causar cierta incidencia en la calidad del producto final. Se puede decir que el ambiente de trabajo es un factor importante ya que por un lado los líderes y el personal colaborador crean un ambiente de trabajo agradable en el cual todos puedan estar involucrados con el logro de los objetivos establecidos y puedan aplicar de manera efectiva sus conocimientos y habilidades, por otro lado este lugar debe contar con los recursos necesarios para realizar los encargos de manera eficiente.

En el campo de la traducción, este sistema es incorporado por las empresas para las fases de un proyecto de traducción, en el cual se establecen procesos que van a determinar la calidad de la misma. Muchos de estos sistemas están basados en normas que son establecidas a nivel nacional e internacional, las cuales van a buscar la excelencia en cuanto a un producto o servicio para que así cumpla con las exigencias de los consumidores y clientes en cuanto a la satisfacción de sus necesidades.

Para Gieure (2016) este proceso consiste en el enfoque de las actividades, funciones y acciones que se llevan a cabo en cuanto al estudio de oportunidades y en la creación de

nuevas entidades que persigan y requieran de estas oportunidades. Básicamente el proceso para la creación de una empresa consiste en establecer 3 ideas principales las cuales son: identificar las oportunidades, evaluar las oportunidades y tomar decisiones. Por otro lado, se debe considerar todos los recursos que se van a requerir para la creación de la nueva empresa sean recursos monetarios, humanos y materiales para el desarrollo de las actividades establecidas.

Según López (2009) indica que al momento de elaborar un plan para la gestión de proyectos, no se puede omitir un análisis estricto sobre las competencias que se deben poseer, asimismo se debe tener como base un conocimiento de los modelos de formación y la organización sistemática de los procesos. Para poder desarrollar un encargo de traducción se debe monitorear rigurosamente como están siendo elaboradas las fases de producción, así como también las fases de revisión para poder garantizar la calidad de ello. Dentro de cada fase se ejecuta un tipo de proceso establecido que comprende en una serie de conocimientos y planificación para su desarrollo.

Asimismo, López (2009) menciona que debido a la complejidad del flujo de trabajo en las grandes empresas, la forma más eficiente de organizar el proceso es introducir el plan en una plataforma virtual para que todos los colaboradores que intervienen en el proyecto puedan tener conocimiento de ello. Esta forma de trabajo permite organizar, planificar, ejecutar y monitorear el sistema de trabajo que se establecen dentro de un plazo determinado y se puede adaptar para un método de enseñanza aprendizaje con el fin de poder elaborar una gestión de proyectos en la traducción. Por otro lado, existe una técnica llamada el ciclo Deming, el cual consiste en un plan estratégico para poder elaborar un proyecto de cualquier dimensión.

Para Alemany (2004) esta es una técnica que sirve para organizar todo tipo de trabajos y seguimiento de proyectos, también es considerada como una alternativa para proceder con los proyectos de acción y realizar una mejora sobre sus procesos sean internos o externos. Dicha estrategia se utiliza para proyectos específicos que realizan una serie de actividades establecidas en equipo. Asimismo, el ciclo Deming es el más utilizado para los sistemas de gestión e incluso ISO lo toma como base para aplicar los procesos que van a determinar el

mejoramiento continuo de estos sistemas. El método se divide en cuatro fases las cuales son: Planear, Hacer, Verificar, Actuar.

Tal como lo menciona ISO 9001 (2019) el ciclo PHVA va a permitir que una entidad pueda asegurar la correcta ejecución de sus procesos, lo cual genera una mejora dentro de esta. Con respecto a los proyectos de traducción, estos están alineados a una serie de fases establecidas para su ejecución, en la cual van a asegurar la calidad del producto final. Asimismo, menciona que la gestión de los procesos puede realizarse utilizando el ciclo PHVA con un enfoque global de pensamiento el cual se basa en los peligros que van dirigidos a prevenir resultados no deseados.

Dentro de estas fases, se encuentran los diferentes procesos que se realizan para poder brindar los servicios de traducción; estos van a depender del tipo de encargo que se realice ya que dependiendo de ello, van a variar la serie de recursos, herramientas y formas de ejecución del trabajo para su desarrollo. Por otro lado, este mismo autor indica que se realizan cuatro actividades para poder aplicar un sistema de gestión de la calidad. Estos son: planificación, ejecución, revisión y actividades de mejora continua.

Para comenzar esta es la primera etapa, en la cual se planifica y se programa la ejecución del proyecto, asimismo, esta requiere la coordinación en cuanto al plazo, el número de personas requeridas para su elaboración, la distribución y asignación del trabajo, los recursos que se van a emplear y el presupuesto. Por otro lado, el administrador del proyecto es la persona que asigna los trabajos de traducción conforme a la especialidad y el idioma en los que se va a realizar la traducción. Esta persona va a definir las acciones que nos van a permitir saber con exactitud qué es lo que se va a realizar, no solo para la operación del producto final sino también sobre todos los trabajos, las actividades y las herramientas que se van a utilizar durante el proceso del mismo.

Establecer todos tipos de elementos para la elaboración de un proyecto nos va a determinar con exactitud qué es lo que se va a hacer, cómo se ejecutará y cuándo se entregará. En todo proyecto se debe establecer los objetivos de la planificación para que este pueda tener una mejor dirección. Dentro de esta fase se debe plantear y resolver las siguientes

interrogantes: ¿Para qué se realizará el proyecto? ¿Cuándo se realizará el proyecto? ¿Cómo se realizará el proyecto? ¿Quién o quiénes realizarán el proyecto?

Una vez que ya se tienen todas estas preguntas resueltas, se empieza con la coordinación para ejecutar el proyecto. En el ámbito de la traducción, esta es la parte donde se comienza con la documentación e información necesaria para la realización de este. Dentro de esta parte incluye la recopilación de glosarios de términos especializados en relación a la temática del documento. Asimismo, se establecen las fuentes y herramientas de consulta.

Luego de ello, se evalúa el número de palabras del texto original, el tipo de texto, el nivel de especialización, el formato, el diseño y los programas que se van a utilizar para que el encargo de traducción sea exitoso.

Oliver (2010) señala que un proyecto tendrá éxito si se entrega dentro de los plazos determinados establecidos en el presupuesto y este sea de calidad. Una buena gestión en el proyecto será muy importante para cumplir con el objetivo principal el cual consiste en que el cliente quede satisfecho y asegure su permanencia. Si estas variables son ejecutadas correctamente, van a dar lugar a que el encargo de traducción pueda tener buenos resultados para la entrega final. Asimismo esto le va a permitir a la empresa que pueda obtener prestigio y credibilidad dentro de su cartera de clientes y la permanencia de estos, así como también, abre puertas a futuros clientes potenciales.

En segundo lugar se encuentra la fase de la ejecución, esta es la fase en donde se pone en marcha el desarrollo de todas las actividades y objetivos que fueron establecidas en la planificación. Esto implica también poder desarrollar eficazmente todas las fases de la ejecución y alcanzar los objetivos propuestos. Es aquí en donde el equipo designado va a comenzar con las fases para la elaboración del encargo de traducción.

Este equipo puede estar conformado por el gestor del proyecto, traductores profesionales experimentados, así como también, especialistas de diversos campos, técnicos informáticos, revisores y encargados del control de la calidad, los cuales van a comenzar a desarrollar el plan establecido.

En el tercer lugar se encuentra la fase de la revisión, esta es la fase donde se involucra la revisión, el control de la calidad del producto final y se verifica si las acciones planificadas aportaron en los resultados esperados, para ello se tiene que tomar en cuenta si se cumplieron con las especificaciones del cliente y por otro lado se realiza la inspección del producto general. La norma ISO 17100 (2015) define la corrección como la evaluación de un texto traducido en el cual se considera la adecuación a la finalidad planeada para que finalmente se realicen las correcciones correspondientes.

En esta fase los editores, revisores de estilo, especialistas, revisores nativos e incluso mediante sistemas de revisión de formato y contenido van a realizar la revisión de la traducción final y realizará las correcciones pertinentes tales como: la revisión de las omisiones, sinsentidos, contrasentidos, falsos amigos, diseño, etc. Asimismo, deberá asegurarse que esta tenga un buen nivel en cuanto la gramática y el estilo, finalmente se revisa que posea las especificaciones solicitadas por el cliente para la satisfacción del mismo antes de su envío o impresión. Por otro lado, el editor también procede a verificar el contenido dándole forma y fluidez, así como también, corrige el formato, los gráficos, tablas, imágenes etc.

Según Parra (2005) la revisión consiste en modificar y mejorar el texto de llegada, no necesariamente se tiene que volver a traducir, rehacer o cambiarlo sin ningún motivo. Esta fase nos va a permitir modificar todos los desaciertos realizados durante el proceso, para que de esta manera el producto final sea de calidad y el contenido pueda transmitirse correctamente.

Durante esta fase Oliver (2010) menciona que se tiene que corregir el formato, la localización y la gramática, así como también se tiene que verificar que los procesos establecidos en las actividades de la primera etapa, se hayan realizado de forma correcta.

Por otro lado, la evaluación de la calidad de las traducciones no solo consiste en comparar textos, sino que también se debe determinar cuál es la aprobación que esta tendrá por parte de los destinatarios según lo menciona Castillo (2010). Como se explica anteriormente, no solo basta con cumplir los procesos establecidos para ejercer un proyecto

de traducción, sino que también al finalizar, se debe tomar en cuenta el nivel de satisfacción del cliente tanto en el diseño como el contenido.

Es muy importante que el producto final pase por varias etapas de revisión para poder asegurar la calidad del mismo, por una parte se encuentra la revisión lingüística y por otro lado, se encuentran la revisión de formato, la cual muchas veces se presenta con desajustes y falta de orden, haciendo que la presentación del contenido sea mal visto y que conlleve a una serie de desacuerdos con el cliente haciendo que este quede insatisfecho.

Finalmente se encuentra la fase de mejora esta es la fase en donde se recopila toda el aprendizaje adquirido en las fases anteriores. Los resultados se pueden obtener mediante la calificación o críticas del cliente. De esta forma, la empresa podrá tomar en cuenta la opinión dada y elaborar un plan de mejora continua para no cometer los mismos errores y puedan mejorar el proceso de sus próximos encargos.

Para ello, se puede crear un diseño o plan de acción para la mejora continua. Según Pérez (2010) menciona que esta actividad sirve para poder transmitir el aprendizaje tanto al personal o a las áreas encargadas para así mejorar el producto o servicio que ofrece la empresa. Es en esta parte donde se difunde el aprendizaje a través de un diagnóstico interno sobre los errores y contratiempos que se cometieron durante los procesos establecidos haciendo que tenga alguna influencia negativa en el resultado del producto final.

De acuerdo a varias normas de estandarización, se procede a realizar una toma de decisiones para la mejora continua de la empresa las cuales se deberán plasmar en una serie de acciones correctoras a través de la retroalimentación, el cual es necesario para enmendar los errores cometidos y poder fortalecer los aciertos, capacidades y aptitudes que posee la empresa.

Para García, Quispe y Ráez (2003) poder establecer un plan de mejora el cual cuente con ciertos aspectos que permitan llegar a la excelencia del producto final es importante plantear ciertas preguntas para poder elaborar este plan, por ejemplo determinar quiénes serán los encargados de realizar esta mejora, este puede estar relacionado con el personal de

trabajo y los encargados del área para que así se pueda crear un compromiso personal y también con la empresa, de modo que puedan tener la capacidad de poder innovar y contribuir dentro de ella.

ISO Tools (2015) indica que las principales ventajas de incorporar un plan de mejora continua ayuda directamente con la reducción de costos por los servicios prestados, además menciona que permite incrementar la productividad de los colaboradores así como también hace que la empresa pueda posicionarse en una de las más competentes de su rubro.

Por último, es indispensable determinar cómo y cuándo se llevará a cabo este plan de mejora, este puede incluir capacitaciones, charlas, talleres, así como también poder formar grupos de trabajo. Por otro lado es importante identificar qué recursos se necesitan para empezar a mejorar la calidad del producto final, aquí se puede incluir el personal apto para realizar las actividades establecidas así como también los recursos que hacen falta para la mejora continua de la empresa.

A continuación se establece el problema general de la investigación.

¿Cuál es el sistema de gestión de la calidad que utilizan las empresas de traducción de Lima Metropolitana, 2019?

Problemas específicos

¿Cuáles son las actividades de planificación que realizan las empresas de traducción de Lima Metropolitana, 2019?

¿Cuáles son las actividades de ejecución que realizan las empresas de traducción de Lima Metropolitana, 2019?

¿Cuáles son las actividades de revisión que realizan las empresas de traducción de Lima Metropolitana, 2019?

¿Cuáles son las actividades de mejora que realizan las empresas de traducción de Lima Metropolitana, 2019?

Los motivos que corroboran la realización de esta investigación son las siguientes:

En cuanto a la justificación teórica, esta investigación servirá para poder determinar cuáles son los sistemas para la gestión de la calidad que utilizan las empresas que brindan servicios de traducción y la importancia que esta tiene al ser aplicada correctamente. Asimismo, la siguiente investigación identificará cuáles son esos procesos y las actividades que realizan las empresas para poder garantizar la calidad de sus servicios.

Por otro lado, con respecto a la justificación metodológica, la presente investigación sigue todos los métodos y lineamientos establecidos para la investigación científica de manera que fomenta la cultura investigadora; de igual forma, los instrumentos que se utilizarán para la recopilación de los resultados van a permitir ser explicados adecuadamente.

En cuanto a la justificación práctica, el desarrollo de la presente investigación surge de una interrogante propia, para conocer cómo es la realidad actual sobre la gestión de la calidad que utilizan las empresas en cuanto a los encargos de traducción de nuestra capital. De manera que se busca que la presente investigación pueda ser de ayuda a los estudiantes de la carrera de traducción al momento que realicen investigaciones similares sobre el sistema de la gestión de la calidad que utilizan las empresas de traducción, así como también para los futuros egresados de la carrera de traducción, ya que se observa que no conocen en su totalidad los aspectos de gestión para los proyectos de traducción trayendo consigo una serie de confusiones al momento de realizarlos.

Los resultados de la investigación serán relevantes para el sector empresarial así como también para posibles clientes de las empresas de traducción y especialmente para los alumnos de la carrera de traducción, ya que podrán observar cual es la situación actual sobre este sistema que utilizan las empresas de traducción para asegurar la calidad en sus traducciones, las cuáles serán sus futuros centros de trabajo.

A continuación, se determina el objetivo general:

Identificar cuál es el sistema de gestión de la calidad que utilizan las empresas de traducción de Lima Metropolitana, 2019

Objetivos específicos

Identificar cuáles son las actividades de planificación que realizan las empresas de traducción de Lima Metropolitana, 2019

Identificar cuáles son las actividades de ejecución que realizan las empresas de traducción de Lima Metropolitana, 2019

Identificar cuáles son las actividades de revisión que realizan las empresas de traducción de Lima Metropolitana, 2019

Identificar cuáles son las actividades de mejora que realizan las empresas de traducción de Lima Metropolitana, 2019

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de Investigación

El presente trabajo de investigación tuvo enfoque cualitativo. Según Hernández, Fernández y Baptista (2017) mencionan que el enfoque cualitativo busca esencialmente la expansión de los datos y de toda la información. Asimismo, Martín (2004) señala que el objetivo de la investigación cualitativa es redactar sobre ciertas conductas, para luego registrarlas y categorizarlas de forma ordenada.

La investigación fue de tipo básica, puesto que así como lo mencionan Sánchez y Reyes (2002) este tipo de investigación nos dirige a la exploración de nuevos conocimientos y diversas áreas de búsquedas, tales como entender algún tema o problema. Además la presente investigación buscó incrementar los conocimientos teóricos y ejecutar teorías basadas en principios sin tener que aplicarlos.

Asimismo, la presente investigación tuvo un nivel descriptivo, ya que buscaba detallar las características de los procesos existentes en la gestión de la calidad. Hernández, Fernández y Baptista (2010) indican que los estudios descriptivos pretenden recaudar información de manera autónoma o colectiva acerca de una realidad que se pretende analizar.

El muestreo que se utilizó en la investigación fue el muestreo no probabilístico por conveniencia ya que según Hernández, Fernández y Baptista (2010) este tipo de muestreo es guiado por uno o varios fines más que por técnicas estadísticas que buscan representatividad. Esto se debe a que no se cuenta con un listado de las empresas de traducción de Lima

Metropolitana, por lo tanto no se conoce la probabilidad de que cada individuo pueda ser escogido para la muestra. Además, es por conveniencia, ya que se seleccionarán 11 empresas de traducción aproximadamente por accesibilidad y proximidad.

Finalmente, el método empleado en la investigación fue estudio de caso, ya que Rojo (2013) indica que tiene un enfoque singular puesto que parte más en lo que particular que en lo general dependiendo del interés del investigador. Es por ello que esta investigación se caracterizó por ser bien delimitada y singular ya que el objetivo principal fue saber cuál era el sistema de gestión de la calidad que utilizan las empresas de traducción.

2.2. Escenario de estudio

La presente investigación se realizó en el sector de Lima Metropolitana, departamento de Lima, conformado por los centros urbanos de las provincias de Lima y Callao, según el Observatorio Urbano (2010) es el área metropolitana más grande y poblada del Perú. De manera que, la población estuvo conformada por las empresas de traducción, formados por traductores públicos juramentados, traductores colegiados y traductores profesionales que tienen más de 5 años de funcionamiento en el mercado, cuenten con RUC, tengan un local establecido, cuenten con una página web, realicen proyectos de traducción, manejen más de tres idiomas, trabajen con varios campos de especialización, cuenten con un sistema de trabajo establecido.

2.3. Técnica e instrumento de recolección de datos

La técnica que se empleó en la investigación fue la entrevista. Según Hernández et al. (2010) la entrevista es un encuentro para conversar e intercambiar información entre un individuo y otro. Asimismo, dentro de una entrevista se consigue establecer una comunicación así como también la construcción conjunta de conceptos con respecto a un tema a través de preguntas y respuestas. El instrumento empleado para la recolección de datos fue la guía de entrevista, el cual consistió en una serie de preguntas vinculadas al sistema de gestión de la calidad subdividida en 4 actividades las cuales fueron: planificación, ejecución, revisión y mejora continua, siendo un total de 11 preguntas abiertas.

2.4. Procedimiento

Para poder analizar los resultados primero se procedió a aplicar el instrumento el cual consistió en una guía de preguntas para realizar entrevistas a las empresas de traducción de Lima Metropolitana las cuales fueron grabadas oralmente y transcritas para su análisis. Esta guía de preguntas consistió en poder conocer cuál era el sistema de gestión de la calidad que utilizan las empresas de traducción, así como también ver cuáles eran esos procesos para que ellos puedan asegurar que sus servicios fueran de calidad. Para ello, se profundizó en varios autores, libros y normas los cuales determinaron una serie de actividades para poder asegurar la calidad de un producto o servicio que brinda una empresa. Luego de obtener la información brindada por los entrevistados se realizó el análisis respectivo el cual fue clasificado según las actividades propuestas en cada subcategoría a través de cuadros. Finalmente, se realizó la interpretación y redacción de los resultados.

A continuación se presenta la categoría de estudios con las subcategorías respectivas:

Tabla 1

Cuadro de categorización

Categoría de estudio	Definición	Subcategorías	Aspectos
Gestión de la calidad	“Es una serie de actividades parametradas que están conectadas entre sí y se realizan conforme a un conjunto de elementos para que de esa forma se pueda obtener un producto o un servicio de calidad.” (Pérez, 2010)	Actividades de planificación	- Planificación del proyecto - Herramientas de trabajo - Cotización - Selección del personal de trabajo
		Actividades de ejecución	- Distribución del trabajo - Ejecución
		Actividades de revisión	- Control de la calidad - Revisores - Revisión contenido y formato
		Actividades de mejora	- Satisfacción del cliente - Acción de mejora continua

Fuente: Elaboración propia

2.5. Método de análisis cualitativo de información

Para obtener los resultados de la presente investigación se realizará un análisis de la información recopilada, los cuales serán obtenidos a través de la guía de preguntas empleando la técnica de entrevista a las empresas de traducción, la entrevista será grabada para que posteriormente se realice la transcripción sintetizada enfocándose en lo que se quiere obtener. Martín (2004) señala que cuando el investigador recolecta la información deberá clasificar el contenido en categorías para describirlo de forma ordenada, este proceso de clasificación es denominado como análisis de contenido. Una vez obtenida la información, esta será analizada y clasificada según las actividades propuestas en cada subcategoría.

2.6. Aspectos éticos

En la presente investigación se respetará la veracidad de los resultados obtenidos, no se cambiará ni falsificará la información recopilada y se respetará la propiedad intelectual de los autores citados según el manual del estilo APA. Por otro lado, se protegerá la identidad de las empresas de traducción entrevistadas.

III. RESULTADOS

ANÁLISIS CUALITATIVO DE LOS RESULTADOS

Los siguientes resultados se obtuvieron de las 11 entrevistas realizadas a las empresas de traducción de Lima Metropolitana. Para poder interpretar los resultados se clasificó en una categoría y cuatro subcategorías. Esto se realizó a través de una guía de preguntas la cual estaba conformada por 11 preguntas basadas en la gestión de la calidad. Luego de haber terminado el análisis de las respuestas de los entrevistados, se presenta el análisis del objetivo general y objetivos específicos según lo menciona el autor Pérez (2010).

De acuerdo al objetivo general, identificar cuál es el sistema de gestión de la calidad que utilizan las empresas de traducción de Lima Metropolitana, 2019 se identificó que cada empresa cuenta con un sistema de gestión de la calidad similar, sin embargo esto no es algo que esté estandarizado o que siga el modelo de alguna definición, ya que se realiza de forma empírica y en base a los conocimientos adquiridos a través de la experiencia. Esta actividad

se lleva a cabo en la etapa de la revisión, para ello cada una tiene una forma distinta de realizarlo y por lo general esta actividad la realizan los mismos traductores. Por otro lado, cuando el texto es muy especializado lo revisa un especialista o traductor con una larga experiencia en el campo, finalmente se realiza un *proofreading* por parte del traductor jefe del proyecto el cual va a tomar en cuenta todos los criterios para realizar la revisión y corroborar el cumplimiento de los objetivos establecidos así como también con lo solicitado por el cliente. Esta etapa es la que va a asegurar la calidad del documento, sea en cuanto al contenido y al formato

De acuerdo al primer objetivo específico, identificar cuáles son las actividades de planificación que realizan las empresas de traducción de Lima Metropolitana, 2019, con relación al aspecto planificación del proyecto, de las 11 empresas entrevistadas, 10 mencionaron que durante esta actividad, realizan el análisis del proyecto, evalúan si es viable o no y emplean los criterios que se toman en cuenta para elaborar la cotización, solo una empresa mencionó que para los proyectos grandes trabajan con una orden de servicio y es ahí donde se detalla los requerimientos del cliente, como es que se va a desarrollar, el plazo de entrega y se establecen las penalidades en caso de incumplimientos. Por otro lado, dentro de las 11 empresas entrevistadas, 8 mencionaron que establecen un cronograma con las actividades a realizar y solo 3 empresas elaboran un plan de trabajo. Finalmente, todas las empresas mencionaron que luego de la aprobación del presupuesto, distribuyen el trabajo según los criterios que cada empresa maneja.

Con relación al aspecto herramientas de trabajo, las 11 empresas mencionaron que trabajan con diccionarios y glosarios virtuales, así como glosarios y textos paralelos internos de la empresa, también utilizan navegadores web para la información extra textual, páginas especializadas según el campo, bases de datos confiables, Google Drive y Microsoft Office. Además, dentro de las 11 empresas entrevistadas, 5 mencionaron que utilizan programas de conversión de PDF a Word, como PDF Converter, Omnipage, Nitro PDF entre otros, mientras que 3 empresas mencionaron que no utilizan conversores ya que se mezcla todo el contenido y demanda más trabajo centrar todo nuevamente, no obstante, las otras 3 empresas mencionaron que reciben más documentos en físico y cuando llega en virtual, no se requiere de tanto trabajo de diseño o formato. Por otro lado, dentro de las 11 empresas entrevistadas,

6 mencionaron que utilizan la memoria Trados para proyectos más grandes donde se requieren más colaboradores y el tiempo es más limitado, no obstante, las demás empresas mencionaron que no cuentan con una memoria Trados porque se necesita de personas que tengan conocimientos sobre el uso apropiado de modo contrario, solo causa más retraso en la entrega del proyecto. Finalmente, dentro de las 11 empresas entrevistadas, solo 2 manejan programas de diseño como Photoshop, Corel Draw o Adobe Illustrator para la edición de imágenes y 3 mencionaron que cuando la edición es muy complicada de ejecutar, contratan a un diseñador que se encarga de hacer la edición de imágenes y solo le envían el contenido a insertar dentro de las figuras, las demás empresas indicaron que no reciben proyectos con mucho trabajo de edición es por ello que no manejan esos programas.

Con relación al aspecto cotización, las 11 empresas mencionaron que el criterio principal que toman en cuenta para realizar la cotización es según la cantidad de palabras. Por otro lado, dentro de las 11 empresas entrevistadas, 8 mencionaron que toman en cuenta el campo de especialidad, 5 empresas mencionaron que no cobran por complejidad del campo temático, porque consideran que es algo que los traductores deben saber manejar y es algo que no puede ser bien visto por los clientes. También, dentro de las 11 empresas entrevistadas, 5 empresas mencionaron que toman en cuenta la dirección del idioma de modo que hay una diferencia en el monto para las traducciones directas o inversas. Las demás manejan una tarifa establecida para los diferentes documentos. Por otro lado, 2 empresas mencionaron que cobran un monto extra por edición de imágenes y diseño mientras que las demás empresas incluyen el trabajo de diseño. Finalmente, 3 empresas mencionaron que realizan un cobro extra por urgencia, una de ellas establece un rango de precios tales como: traducción regular, traducción urgente y traducción súper urgente, mientras que la otra empresa solo realiza el cobro extra cuando son más de 10 páginas de un día para otro y la última empresa mencionó que se añade un recargo de 15% 20% o del 30% según la urgencia.

Con relación al aspecto selección del personal de trabajo, 10 empresas mencionaron que los criterios que toman en cuenta para la selección del personal son: experiencia del campo y manejo del idioma. Adicionalmente a ello, 5 empresas mencionaron que trabajan con personal que cuenta con una formación académica, mientras que las demás mencionaron que para ellos no hay discriminación en cuanto a la formación académica pero sí toman en

cuenta la experiencia y el conocimiento que pueda tener cada uno. Por otro lado, dentro de las 11 empresas entrevistadas, 6 empresas indicaron que tener una buena fluidez, rendimiento y producción es uno de los criterios indispensables para la selección del personal, mientras que los demás solo mencionaron que toman en cuenta la cantidad de palabras que puede traducir en un tiempo determinado. Además, dentro de las 11 empresas entrevistadas, 6 empresas mencionaron que tener conocimiento sobre el manejo de las herramientas de trabajo es otro criterio que toman en cuenta, mientras que 5 empresas señalaron que saber trabajar en equipo y bajo presión es otro criterio que consideran para la selección del personal. Finalmente 3 empresas mencionaron que solo trabajan con colegas o personas recomendadas y solo una empresa indicó que tener conocimientos administrativos y buen trato con el cliente es un criterio indispensable para la selección.

Identificar cuáles son las actividades de ejecución que realizan las empresas de traducción de Lima Metropolitana, 2019

Con relación al aspecto distribución del trabajo, dentro de las 11 empresas entrevistadas, 9 mencionaron que lo realizan en base al rendimiento y a la cantidad de páginas que cada traductor puede traducir en un tiempo determinado. También lo distribuyen según la especialidad que cada colaborador maneja. Solo 2 empresas mencionaron que lo distribuyen entre máximo 2 o 3 personas, ya que toma más tiempo uniformizar los términos. Para la distribución la mayoría de las empresas lo realiza a través de Google Drive y también elaboran glosarios compartidos para uniformizar los términos y equivalencias.

Con relación al aspecto ejecución, las 11 empresas mencionaron que cuentan con una serie de fases establecidas para la ejecución del proyecto estas se realizan en el siguiente orden: Análisis del documento, donde se cuenta la cantidad de palabras, se evalúa el nivel de dificultad, se determina el tipo y la modalidad de traducción, se realiza la cotización y una vez aprobado se distribuye el trabajo. Luego se realiza la traducción propia del documento y pasa por una primera revisión que es realizada por los propios traductores. Cuando el tema tiene un alto nivel de especialización se realiza una segunda revisión por parte de un especialista o revisor nativo para que pueda constatar los términos y aclarar ciertas dudas, pero cuando no simplemente se omite esta fase y pasa de frente al *Proofreading*, que por lo

general lo realiza el traductor jefe encargado del proyecto y él se encarga de enviar el documento al cliente sea virtual o físico.

Identificar cuáles son las actividades de revisión que realizan las empresas de traducción de Lima Metropolitana, 2019

Con relación al aspecto control de calidad, de las 11 empresas entrevistadas, 9 respondieron que sí cuentan con un sistema de gestión de la calidad para las traducciones. Por lo general esta actividad se realiza en la fase de revisión el cual consta de diversas etapas para asegurar la calidad. Dentro de ella se encuentran revisores especializados o nativos del idioma, así como también personal con una larga experiencia en cuanto al campo temático. Solo 2 empresas mencionaron que no cuentan con un sistema de gestión de la calidad establecido, sin embargo, 1 de ellas indicó que revisa constantemente los términos empleados y tienen un sistema de control de datos, mientras que la otra empresa señaló que se guían del manual del colegio de traductores y cada traductor revisa a su criterio, si hay dudas se le pregunta al cliente.

Con relación al aspecto revisores, dentro de las 11 empresas entrevistadas, 8 empresas indicaron que sí cuentan con revisores traductores especializados cuando el campo temático es muy complejo y también recalcaron que cuentan con profesionales según los campos de especialidad cuando se emplea mucha terminología especializada tales como: médicos, abogados, ingenieros, economistas, contadores etc. para poder realizar las consultas respectivas. Por otro lado, solo 3 empresas mencionaron que no cuentan con revisores especializados o nativos ya que la revisión lo realizan los propios traductores y el jefe del proyecto. Adicionalmente, 5 de las 11 empresas entrevistadas, señalaron que cuentan con revisores nativos para realizar consultas en cuanto a la gramática, las preposiciones, los signos de puntuación y cosas con respecto a la lengua meta.

Con relación al aspecto revisión de contenido y formato, las 11 empresas mencionaron que los criterios que toman en cuenta para la revisión principalmente son: los datos personales del documento como nombres, apellidos, cargos, cumpleaños, fechas, direcciones, números telefónicos, número de DNI, cifras, montos, cantidades, medidas, siglas entre otros. Además de ello, revisan la gramática, ortografía, orto tipografía, signos de

puntuación, coherencia, sentido, sintaxis, fluidez, terminología y vocabulario técnico. También, toman en cuenta el vocabulario técnico, la terminología adecuada para los documentos especializados y debe transmitir el mismo mensaje que el documento original. Para 8 empresas, es fundamental que esta actividad lo revise un traductor con mucha experiencia y conocimiento sobre el tema. Solo una empresa recalcó que ayuda mucho dejar el documento de lado por 24 horas para luego volverlo a leer y hacer las revisiones respectivas con la mente fresca y así poder ser más minuciosos con los detalles que se puedan estar dejando de lado. Finalmente, dentro de las 11 empresas entrevistadas, 3 señalaron que si el diseño es muy complejo se contrata un diseñador para las ediciones de imágenes.

Identificar cuáles son las actividades de mejora que realizan las empresas de traducción de Lima Metropolitana, 2019

Con relación al aspecto satisfacción del cliente, de las 11 empresas entrevistadas, 5 empresas mencionaron que sí verifican la satisfacción del cliente ya que consideran muy importante saber el *feedback* que ellos tienen sobre el trabajo realizado en cuanto al precio y la calidad del trabajo además de otros aspectos que consideren importante para la mejora de la empresa. Esto lo realizan a través de llamadas y correos electrónicos. Sin embargo recalcaron que no realizan esta actividad a menudo puesto que no cuentan con el tiempo suficiente para hacerlo o que también puede ser un poco incómodo para el cliente. Por otro lado, las 6 empresas que mencionaron no realizar ningún tipo de verificación de satisfacción, indicaron que no lo realizan porque no cuentan con el tiempo deseado y a veces esto puede generar ciertas suspicacias en cuanto a la calidad del trabajo, además consideraron que la permanencia de sus clientes es un indicador de satisfacción. Adicionalmente, 2 empresas señalaron que algunos clientes les ponen calificaciones (estrellas) y opiniones en sus páginas de Facebook, recomendando el servicio brindado en donde destacan la calidad de sus trabajos a un buen precio. Por otro lado, dentro de las 11 empresas entrevistadas, 9 mencionaron que la permanencia de sus clientes y la ausencia de reclamos, es un indicador de satisfacción. Por otro lado, 2 empresas indicaron que solicitan un certificado de conformidad solo en casos de que se requiera una licitación o se haya realizado un trabajo para una entidad pública, lo mismo sucede para los servicios de interpretación. Finalmente, 1 empresa mencionó que cuenta con una plataforma de evaluación donde los clientes los califican según el rating establecido para los diversos aspectos muy aparte de la traducción, como por ejemplo: el

plazo de entrega, el cumplimiento de lo que ellos hayan especificado inicialmente, el trato del personal y el jefe del proyecto, la comunicación fluida, así como también aspectos sobre la cotización.

Con relación al aspecto acción de mejora continua, 10 empresas indicaron que se realiza una retroalimentación grupal señalando las correcciones de los errores que se encontraron en el documento pero de forma constructiva, de esa manera se busca mejorar la calidad en las traducciones así como también poder entregar los trabajos en menos tiempo. Por otro lado, una empresa señaló que dentro de ella se realizan auditorias constantes y revisiones de los proyectos a fin de detectar las debilidades y fortalezas, luego se realiza un informe con todas las observaciones obtenidas y se divulga con todo el personal brindándoles la retroalimentación respectiva. Por otro lado, dentro de las 11 empresas entrevistadas, 6 mencionaron que realizan actividades de mejora continua de forma independiente como por ejemplo: asistiendo a talleres, cursos, congresos o conferencias de especialización para así poder estar actualizados y tener un mejor conocimiento sobre el campo temático. Además, 4 empresas señalaron que realizan esta mejora a través de la incorporación de nuevas herramientas de trabajo, sean materiales de oficina, equipos y también la instalación de nuevos programas de trabajo. También, 1 empresa mencionó que han ido automatizando muchas cosas, puesto que están creando sistemas de tickets y acceso para los clientes, así como también se encuentran modernizando la página web de la empresa y están tratando de mejorar las tarifas que manejan, además de mejorar el tiempo de entrega de los proyectos a través del incremento del personal de trabajo. Adicionalmente, 2 empresas recalcaron que están tratando de mejorar el marketing de la empresa a través de sus páginas en Facebook mediante los comentarios, las calificaciones y las recomendaciones de los clientes. Finalmente, la empresa que indicó no realizar ningún tipo de actividad de mejora continua, especificó que no lo realiza debido a que mayormente los proyectos grandes lo ejecutan de forma virtual en tiempos simultáneos y la única retroalimentación que recibe el traductor son las observaciones que le envía la traductora jefa del proyecto de forma personal.

IV. DISCUSIÓN

Luego de haber realizado la recopilación y análisis de los datos de la presente investigación, se procede a efectuar la comprobación de los resultados obtenidos con los resultados de las otras investigaciones utilizadas como antecedentes, para así poder determinar las semejanzas y diferencias que existen entre una y otra.

Con relación al objetivo general, identificar cuál es el sistema de gestión de la calidad que utilizan las empresas de traducción de Lima Metropolitana se evidencia que, el modelo que establece el autor principal Pérez (2010) se ejecuta en las 11 empresas entrevistadas, aunque estas no se ciñan estrictamente a un modelo, sino que lo realizan de forma empírica y en base a los conocimientos adquiridos a través de su propia experiencia. Así mismo, la actividad que se asocia más en cuanto a la gestión de la calidad se encuentra en la etapa de la revisión, ya que ahí es donde se toman los criterios establecidos para realizar las observaciones, tanto de formato como de contenido y se lleva a cabo por los revisores designados para cada tipo de documento, sean: revisores especializados, revisores nativos o el mismo jefe del proyecto. De manera que, es en esta etapa donde se va a determinar la calidad de las traducciones. Este resultado coincide con el de Peña (2016) en su tesis titulada Diagnóstico situacional de la gestión de proyectos en los estudios de traducción en Lima Metropolitana, 2016. Puesto que, ambas investigaciones se basaron en el mismo autor para definir los aspectos de cada subcategoría y así elaborar el instrumento de evaluación enfocado en la gestión de la calidad para las empresas de traducción; no obstante, Peña empleó 6 fases para la gestión de los proyectos, mientras que la presente investigación solo detallo 4 actividades, aunque los aspectos para la ejecución de los proyectos se detallan con similitud. Por otro lado, ambas investigaciones llegan al mismo resultado sobre la fase de la revisión, siendo esta la actividad que más se asocia en cuanto a la gestión de la calidad de los proyectos de traducción. Y se llegó a la conclusión de que estas actividades no se cumplen en su totalidad ya que hay ciertos aspectos que las empresas no toman en cuenta para la ejecución de los proyectos y se realiza de forma empírica sin que se basen de alguna teoría. En cuanto a la metodología, ambas investigaciones tuvieron un enfoque cualitativo, utilizaron la misma técnica que fue la entrevista, el mismo instrumento que fue la guía de entrevista y el mismo nivel que fue descriptivo, sin embargo el tipo de investigación que empleó Peña fue aplicado-

transversal y tuvo un diseño fenomenológico, mientras que la presente investigación fue de tipo básica y el diseño empleado fue estudio de casos; generando respuestas a las que se dieron en con relación a la presente tesis.

En cuanto a los objetivos específicos, el primero de ellos fue identificar cuáles son las actividades de planificación que realizan las empresas de traducción de Lima Metropolitana en el cual se observa que se realizan varios aspectos para el desarrollo de esta actividad, tales como el análisis y la planificación del proyecto donde se evalúa y se establece un plan de trabajo, el uso de las herramientas de trabajo, criterios para la cotización y criterios para la selección del personal sean traductores, revisores y diseñadores. Esto se relaciona a la tesis de Gorretas (2017) quien en su tesis doctoral titulada Gestión de proyectos de traducción para Project Manager Assistants detalla que las actividades previas a la ejecución del proyecto consiste en la valoración de la viabilidad del proyecto, el análisis del material original y el conteo de palabras del documento, de esta forma se emite la factura por el servicio correspondiente. Luego de ello se realiza la búsqueda de los colaboradores tanto traductores como revisores, ahí se establece las herramientas de trabajo que va a utilizar. De manera que ambas investigaciones coincidieron en los aspectos que involucra esta actividad, sin embargo, para esta actividad la autora consideró 17 aspectos para el desarrollo de la misma, mientras que la presente investigación mostró solo 4 aspectos detallados con el fin de agrupar y clasificar mejor la información, considerando aquellos que son relevantes para esta fase. Por otro lado, la tesis de Gorretas no presenta ninguna metodología puesto que su objetivo principal fue dar a conocer sobre el desarrollo de los proyectos de traducción y las funciones que debe cumplir un Project Manager, lo cual es de gran aporte para la presente investigación ya que cumple con la función de ser una guía para la interpretación de los resultados, así como también para tener un mejor entendimiento sobre la gestión de proyectos de traducción y el rol importante que cumple un Project Manager, ya que la autora da nuevos conocimientos actualizados y segmenta la información a través de los procesos basados en su propia experiencia dando una explicación más detallada a través de ejemplos y recomendaciones para cada caso. De esta forma se puede observar el contraste en ambas investigaciones, de manera que se entiende que el autor busca crear nuevas teorías a través de sus conocimientos, mientras que la presente investigación va en la búsqueda de un problema establecido en los objetivos de la misma. No obstante, ambas llegan a plantear las mismas actividades y

aspectos para la gestión de la calidad de los proyectos de traducción.

Siguiendo con el segundo objetivo, identificar cuáles son las actividades de ejecución que realizan las empresas de traducción de Lima Metropolitana nos dio como resultado que las empresas comienzan con la distribución del trabajo para luego proceder con la ejecución de la traducción, en el cual los criterios que toman en cuenta para la distribución del proyecto son: rendimiento, especialidad de manejo, uso correcto de las herramientas que cada traductor maneje, así como también la cantidad de páginas que cada traductor puede traducir en un tiempo determinado. Se observa que existe una relación con la investigación de Matcha (2014) quien en su tesis doctoral titulada La gestión de proyectos (Project Management) y su implementación en los estudios de traducción e interpretación, puesto que el autor indica que el desarrollo de la profesión de un traductor también consiste en tener un amplio control sobre las herramientas informáticas, ya que todos cuentan con un ordenador, acceso ilimitado a internet, pero tener conocimientos sobre los programas y las herramientas que un traductor necesita para la gestión de la traducción, hará que este pueda desarrollarse de forma más eficaz y eso va a ayudar a que pueda entregar trabajos de calidad en un corto tiempo. Mientras que en los resultados de la presente investigación, mostraron que también se toma en cuenta el buen manejo de las herramientas de trabajo en cuanto a la traducción así como también otros programas que ayudan al desarrollo del proyecto. De esta forma ambas investigaciones encontraron los mismos resultados con relación a esa actividad, sin embargo el autor también menciona otros criterios mucho más amplios para la gestión de proyectos en el ámbito administrativo, así como también sobre las competencias que requiere todo el personal de la empresa, para así poder realizar una buena gestión. Por otro lado, ambas investigaciones tuvieron la intención de buscar las teorías que pudieran dar mejores resultados para el éxito de la gestión de la calidad en cuanto a los proyectos de traducción. Con respecto a la metodología empleada por el autor, se diferencia ya que se observa que es mixta, puesto que utiliza métodos estadísticos y descriptivos que analizan la situación de los docentes en cuanto a la gestión de proyectos, sin embargo ambas investigaciones aplicaron la misma técnica y el mismo instrumento de recolección de datos a los ejecutivos de las empresas de traducción e interpretación para obtener una información más amplia y detallada sobre el problema de investigación. Finalmente, ambas investigaciones obtuvieron varias similitudes en cuanto a los procesos que se emplean para la gestión de proyecto y de esa manera se busca aplicar

directamente para la mejora de los procesos y dar a conocer sobre el sistema que se emplea para la ejecución del mismo.

Con respecto al tercer objetivo, identificar cuáles son las actividades de revisión que realizan las empresas de traducción de Lima Metropolitana, se pudo deducir que es en esta actividad donde las empresas realizan el control de la calidad de sus trabajos, sin embargo, no todas las empresas cuentan con revisores especializados o revisores nativos, puesto que para algunas empresas esta actividad lo realiza el traductor más experimentado o el mismo traductor jefe del proyecto, el cual va a tomar los criterios que cada uno de ellos establece para la revisión del mismo. Esto se asemeja con los resultados de la investigación de Arevalillo (2015) el cual nos menciona en su tesis doctoral titulada Gestión de proyectos, control de calidad y categorización de errores a partir del proceso de revisión, puesto que menciona que las fases de revisión y corrección cumplen con un gran rol para la evaluación de la calidad. Sin embargo, se encuentra una diferencia en cuanto a la ejecución de esta fase, ya que el autor menciona que esta actividad permite estructurar los errores a través de la creación un una tipología donde se establecen los patrones que se cometen habitualmente para que así puedan afrontar las deficiencias y realicen diversas acciones favorables para la disminución de estos. Mientras que en los resultados de la presente investigación se observaron que las empresas no elaboran este tipo de estructuración sobre la tipología de errores ni tampoco realizan actividades en donde esto se muestre como una actividad de mejora continua, ya que se concluyó que lo realizan únicamente a través de la retroalimentación general sobre los errores encontrados. Por otro lado, en cuanto a la metodología utilizada por el autor se observa que tiene un enfoque mixto puesto que trata de explicar sobre el control de calidad para la gestión proyectos y también muestra datos que son cuantificables sobre los aspectos que se toman en cuenta para la realización de ello, mientras que la presente investigación tiene un enfoque cualitativo ya que desde un comienzo se buscaba poder conocer sobre el sistema de gestión de la calidad que emplean actualmente las empresas de traducción y cómo es que realmente se ejecuta para la gestión de proyectos. Además, se observa que ambas investigaciones cuentan con un nivel descriptivo lo cual sirvió para poder explicar con más claridad sobre el proceso que se realiza en cuanto al control de calidad a partir de la fase de revisión y también poder conocer cuáles son los criterios que se toman en cuenta para el cumplimiento y desarrollo adecuado de esta actividad.

Y por último el cuarto objetivo, identificar cuáles son las actividades de mejora continua que realizan las empresas de traducción de Lima Metropolitana, se identificó que no todas las empresas realizan esta actividad, ya que en primer lugar consideran que evaluar la satisfacción del cliente puede generar ciertas incomodidades, y además no lo realizan constantemente por la falta de tiempo, las empresas que sí lo realizan lo hacen a través de llamadas o correos electrónicos con el fin de tener un *feedback* sobre el servicio prestado, pero es importante recalcar que la mayoría de empresas considera que la permanencia del cliente es señal de satisfacción, en segundo lugar se observa que las empresas realizan la retroalimentación grupal como parte de una de las actividades de mejora continua interna de la empresa, más no realizan actividades como talleres o charlas para la actualización del manejo de nuevas herramientas o el desarrollo de nuevas habilidades, ya que esto lo realizan los mismos colaboradores de forma personal. Estos resultados se asemejan nuevamente con los resultados de Peña (2016) ya que la autora menciona que este aspecto se considera en la subcategoría de operación y que sus resultados muestran que las empresas realizan la verificación de satisfacción de forma implícita puesto que mencionaron que el regreso de ellos es una señal de conformidad con el trabajo realizado, por otro lado, la autora también menciona que esta actividad lo realizan a través de correos por medio de encuestas o también por llamadas para corroborar la satisfacción del mismo. Se puede observar que ambas investigaciones llegan a la conclusión de que las empresas que sí lo realizan, lo hacen para obtener un *feedback* por parte del cliente y así poder ver qué aspectos se pueden mejorar en la prestación del servicio realizado. Por otro lado, en cuanto a la metodología, se encuentra una diferencia en cuanto a la técnica y el instrumento, ya que si bien es cierto ambas investigaciones aplicaron la entrevista como técnica y la guía de preguntas como instrumento, se puede resaltar que la autora también utilizó la observación como otra técnica y empleó la lista de cotejo como segundo instrumento, de forma que los resultados de la autora son un poco más limitados y a través de la lista de cotejo se busca saber si se cumple o no cada aspecto, mientras que los resultados de la presente investigación se explican a más detalle y de forma minuciosa, puesto que se da a conocer sobre los procesos que se realizan en las diferentes empresas de traducción.

V. CONCLUSIONES

De acuerdo al objetivo general de la presente investigación se llega a concluir que las 11 empresas de traducción cuentan con un sistema de gestión de la calidad establecido y son muy similares, sin embargo, no es algo que esté estandarizado entre estas, sino que lo realizan en base a sus conocimientos y la experiencia que han ido adquiriendo a través de los años. Todas las empresas mencionaron que esta actividad se realiza en la etapa de la revisión y generalmente lo desarrollan traductores especialistas o con una larga experiencia en el campo así como también el traductor jefe del proyecto, puesto que es ahí donde se emplean los criterios establecidos que toma cada empresa para poder hacer una buena corrección, corroborando de que se esté cumpliendo con los objetivos establecidos y así poder asegurar la calidad de las traducciones.

De acuerdo al primer objetivo específico sobre las actividades de planificación, se concluyó que las empresas entrevistadas toman en cuenta los aspectos de planificación del proyecto. Dentro de la actividad de planificación del proyecto se identificó que las 11 empresas analizan el proyecto tomando en cuenta si es viable o no, además de emplear los criterios para elaborar la cotización y elaborar un plan de trabajo con las actividades a realizar. Por otro lado, las herramientas que más utilizan para la ejecución del proyecto son diccionarios y glosarios online, Google Drive y solo la mitad utilizan Trados, conversores de PDF y programas de edición. Asimismo, toman diversos criterios para la cotización como: la cantidad de palabras, campo de especialidad y plazo de entrega. Finalmente, también cuentan con varios criterios para la selección del personal tales como: experiencia del campo, la buena fluidez, el trabajo en equipo, manejo del idioma y de las herramientas de trabajo.

Según el segundo objetivo específico en cuanto a las actividades de ejecución se concluyó que las empresas realizan la distribución del trabajo para luego proceder con la ejecución de la traducción. Todas las empresas indicaron que la distribución se realiza en Google Drive o por correo electrónico y que va a depender del rendimiento, la especialidad, el uso correcto de las herramientas que cada traductor maneje, así como también la cantidad de páginas que cada traductor puede traducir en un tiempo determinado. Por otro lado, las empresas señalaron que cuentan con una serie de fases establecidas para la ejecución del

proyecto estas se realizan en el siguiente orden: análisis del documento, la traducción propia, primera revisión realizada por los propios traductores, segunda revisión realizada por algún especialista (en caso se requiera) y el *Proofreading* que lo realiza el jefe del proyecto o la persona con más experiencia.

Conforme al tercer objetivo específico sobre las actividades de revisión se concluyó que 9 empresas cuentan con un sistema de gestión de la calidad el cual se realiza en esta fase, las demás se guían del manual del colegio de traductores y realizan las revisiones a criterio propio. Por otro lado, no todas las empresas cuentan con revisores especializados o revisores nativos puesto que lo realizan los mismos traductores. Principalmente los criterios que toman en cuenta para las revisiones son de contenido y formato tales como: datos, cifras, montos, gramática, ortografía, terminología, fluidez, sentido y diseño.

Finalmente, con respecto al cuarto objetivo específico sobre las actividades de mejora continua, se concluyó que solo la mitad de las empresas sí verifica la satisfacción de sus clientes y lo hacen a través de llamadas o correos electrónicos, mientras que la otra mitad no lo verifica por falta de tiempo o porque puede generar cierta incomodidad al cliente. Por otro lado, casi todas las empresas recalcaron que realizan actividades de mejora continua a través de la retroalimentación grupal o la mejora del marketing de la empresa por medio de sus páginas de Facebook, asimismo la mitad indicó que esto se realiza de forma personal por medio de talleres, cursos y congresos a los que asisten sus colaboradores.

VI. RECOMENDACIONES

Luego del desarrollo del presente trabajo de investigación, se recomienda los siguientes puntos:

Como se pudo observar en los resultados, las empresas emplean un sistema de gestión de la calidad en base a sus conocimientos o experiencia propia de forma empírica y no de manera estandarizada. Por este motivo, se recomienda a las universidades que brindan la carrera de traducción, puedan añadir en su plan de estudios un curso sobre gestión de calidad en los proyectos de traducción y manejo de una empresa, para que de esta manera puedan contar

con los conocimientos requeridos para un mejor desenvolvimiento en el negocio de la traducción.

Ya que dentro de las actividades de planificación se desarrollan varios aspectos para su ejecución, se recomienda que toda empresa debe manejar un plan de trabajo en el cual se establezca un cronograma con las actividades a realizar y también las personas que van a participar en el proyecto.

Por otro lado, se sabe que existe un proceso sistematizado para la ejecución del proyecto, de manera que se recomienda a las universidades que brindan la carrera de traducción poder implementar en las sesiones de clases la simulación de una ejecución de un proyecto en donde los alumnos puedan conocer cada fase del proceso y todo lo que involucra la ejecución de este.

Puesto que, aplicar un sistema de gestión de la calidad de forma estandarizada en las empresas de traducción es una propuesta que carece de investigaciones previas, se recomienda a los estudiantes de traducción poder investigar más sobre las normas que regulan los estándares de calidad acerca de los servicios de traducción, para así poder realizar investigaciones a mayor profundidad sobre el tema y conocer los aspectos administrativos que manejan las empresas al momento de realizar las prácticas pre profesionales o incluso al momento de crear una empresa de traducción propia.

Finalmente, se recomienda a las empresas de traducción implantar algún modelo de mejora continua para poder sistematizar los procesos que toman en cuenta y cumplir totalmente con los aspectos que involucra cada actividad para los proyectos de traducción, asimismo poder mejorar el marketing de la empresa a través de la actualización sus páginas web y darle prioridad a la verificación de satisfacción del cliente.

REFERENCIAS

- Aleman, J. (2004). *El Ciclo Shewhart o el Ciclo Deming*. Argentina. Centro Tecnológico de Plásticos y Elastómeros.
- Arevalillo, J. (2015). *Gestión de proyectos, control de calidad y categorización de errores a partir del proceso de revisión*. Universidad de Málaga. Tesis doctoral.
- Castillo, L. (2010). *La evaluación de la aceptabilidad de las traducciones. Un estudio exploratorio sobre la idoneidad de los Puntos Ricos para evaluar traducciones*. Universidad Autónoma de Barcelona. Trabajo fin de máster.
- Colegio de Traductores del Perú. (2017). *Manual de Procedimientos de la Traducción Certificada*. Recuperado de: <https://www.colegiotraductores.org.pe/wp-content/uploads/2018/02/MANUAL-TC.Modificado-AGE-2017.pdf>
- Crosby, P. (1998). *Calidad Sin Lágrimas. El Arte de Administrar sin Problemas*. CECSA, México.
- Decreto Supremo N° 126-2003-RE (2003). *Aprueban Reglamento de Traductores Públicos Juramentados*. Recuperado de: <http://www.consulado.pe/Documents/Traductores/DS-N-126-2003-RE.pdf>
- García, A. y Taboada E. (2012). *Teoría de la empresa: las propuestas de Coase, Alchian y Demsetz, Williamson, Penrose y Nooteboom*. México. Editorial Nueva Época
- García M., Quispe C. y Ráez L. (2003). *Mejora continua de la calidad en los procesos*. Industrial Data. Universidad Nacional de San Marcos. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/816/81606112.pdf>

Gieure, C. (2016). *EL TRADUCTOR E INTÉRPRETE EMPRENDEDOR: Análisis de la supervivencia de las empresas y los empresarios autónomos*. Universidad de Alicante. Tesis doctoral.

Gorretas, Á. (2017). *Gestión de proyectos de traducción para Project Manager Assistants*. Universidad Autónoma de Barcelona. Tesis de fin de grado.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación Quinta edición*. México. Edición The McGraw-Hill.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2017). *Metodología de la investigación Sexta edición*. México. Edición The McGraw-Hill.

Ishikawa K. (1986). *¿Qué es el control total de calidad?* Bogotá. Colombia. Editorial Norma.

ISO 9001 (2015). *ISO 9001 calidad. Sistemas de Gestión de Calidad según ISO 9000*. Recuperado de: <http://iso9001calidad.com/que-es-la-gestion-de-la-calidad-23.html>

ISO 9001 (2015). *Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos*. Recuperado de: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>

ISO 9001 (2019) *ISO 9001 y el ciclo PHVA*. Recuperado de: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2019/05/ciclo-phva-en-iso-9001/>

ISO 17100 (2015). *Norma europea de calidad para servicios de traducción - Requisitos para la prestación del servicio*. Recuperado de: https://eqa.es/presentaciones/ISO_17100.pdf

ISO Tools (2015). *¿En qué consiste el ciclo PHVA de mejora continua?* Recuperado de: <https://www.isotools.org/2015/02/20/en-que-consiste-el-ciclo-phva-de-mejora-continua/>

- James, P.T. (1997). *Gestión de la Calidad Total*. Un texto Introdutorio. Prentice Hall, España.
- Juran, J.M. (1990). *Juran y la Planificación para la Calidad*. Díaz de Santos. Madrid
- López, C. (2009). La traducción globalizada: herramientas de intercambio y comunicación. *Panacea*. Vol. X, núm. 29, primer semestre, pp. 16. Recuperado de: <http://www.tremedica.org/panacea.html>
- Martín, R. (2004). Estadística y metodología de la investigación. Recuperado de: https://www.uclm.es/profesorado/raulmmartin/Estadistica_Comunicacion/AN%C3%81LISIS%20DE%20CONTENIDO.pdf
- Matcha, J. (2014). *La gestión de proyectos (project management) y su implementación en los estudios de traducción e interpretación*. Universidad de Alcalá. Tesis doctoral.
- Ministerio de Relaciones Exteriores (2018). *Traducciones para uso ante la administración pública peruana*. Recuperado de: <http://www.consulado.pe/paginas/traductores.aspx#>
- Observatorio Urbano (2010). Población en Lima Metropolitana. Recuperado de: <http://observatoriourbano.org.pe/project/poblacion-en-lima-metropolitana/>
- Oliver A. (2010). Gestión de proyectos de traducción. *Universitat Oberta de Catalunya*.
- Parra, S. (2005). *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*. Universidad de Granada. Tesis doctoral.
- Peña, M. (2016). *Diagnóstico situacional de la gestión de proyectos en los estudios de traducción en lima metropolitana, 2016*. Universidad César Vallejo. Tesis para obtener el título profesional de: licenciada en traducción e interpretación.

Pérez, J. (2010). *Gestión por procesos*. España. Esic Editorial.

Plataforma Digital Única del Estado. (2019). *Tipos de empresa (Razón social o Denominación)*. Recuperado de: <https://www.gob.pe/254-tipos-de-empresa-razon-social-o-denominacion>

Poggi, K. (2018). *Implementación de un plan de mejora continua para aumentar la satisfacción del cliente en la empresa Distribuidora Capistrano S.A.C., 2018*. Universidad Norbert Wiener. Tesis de grado.

Rojo, A. (2013). *Diseños y métodos de investigación en traducción*. España: Editorial Síntesis.

Ruiz, J. (2003) *Metodología de la investigación cualitativa*. Recuperado de: <https://es.scribd.com/doc/73843631/RUIZ-Analisis-de-Contenido>

Sánchez, H. & Reyes, C. (2002). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Perú: Universitaria

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Sistema de gestión de la calidad utilizan las empresas de traducción de Lima Metropolitana, 2019

Planteamiento del problema	Objetivos del problema	Categoría de estudio	Subcategorías	Aspectos	Metodología de investigación
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es el sistema de gestión de la calidad utilizan las empresas de traducción de Lima Metropolitana, 2019?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Identificar cuál es el sistema de gestión de la calidad que utilizan las empresas de traducción de Lima Metropolitana, 2019</p>	Gestión de la calidad Pérez (2010)	Actividades de planificación	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación del proyecto - Herramientas de trabajo - Cotización - Selección del personal de trabajo 	<p>Enfoque</p> <p>Cualitativo</p> <p>Nivel</p> <p>Descriptivo</p> <p>Tipo de investigación</p> <p>Básica</p> <p>Método</p> <p>Estudio de casos</p> <p>Técnica</p> <p>Entrevista</p> <p>Instrumento</p> <p>Guía de entrevista</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuáles son las actividades de planificación que realizan las empresas de traducción de Lima Metropolitana, 2019?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar cuáles son las actividades de planificación que realizan las empresas de traducción de Lima Metropolitana, 2019</p>		Actividades de ejecución	<ul style="list-style-type: none"> - Distribución del trabajo - Ejecución 	
<p>¿Cuáles son las actividades de ejecución que realizan las empresas de traducción de Lima Metropolitana, 2019?</p>	<p>Identificar cuáles son las actividades de ejecución que realizan las empresas de traducción de Lima Metropolitana, 2019</p>		Actividades de revisión	<ul style="list-style-type: none"> - Control de la calidad - Revisores - Revisión contenido y formato 	
<p>¿Cuáles son las actividades de revisión que realizan las empresas de traducción de Lima Metropolitana, 2019?</p>	<p>Identificar cuáles son las actividades de revisión que realizan las empresas de traducción de Lima Metropolitana, 2019</p>		Actividades de mejora	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción del cliente - Acción de mejora continua 	
<p>¿Cuáles son las actividades de mejora que realizan las empresas de traducción de Lima Metropolitana, 2019?</p>	<p>Identificar cuáles son las actividades de mejora que realizan las empresas de traducción de Lima Metropolitana, 2019</p>				

ANEXO 2. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

GUÍA DE ENTREVISTA

GUÍA DE PREGUNTAS SOBRE EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD QUE UTILIZAN LAS EMPRESAS DE TRADUCCIÓN DE LIMA METROPOLITANA, 2019

Introducción

La presente guía de preguntas tiene como objetivo reunir datos para identificar el sistema de gestión de la calidad que utilizan las empresas de traducción de Lima Metropolitana. Los datos brindados se mantendrán en total anonimato.

Empresa

Cargo del entrevistado _____

RESPECTO A LAS ACTIVIDADES DE PLANIFICACIÓN

1. ¿Cómo planifica el proyecto de traducción?
2. ¿Qué herramientas de trabajo utilizan para la traducción?
3. ¿Qué criterios toma en consideración para realizar la cotización?
4. ¿Bajo qué criterios realiza la selección del personal que va a trabajar en el proyecto de traducción?

RESPECTO A LAS ACTIVIDADES DE EJECUCIÓN

5. ¿Cómo distribuye el encargo de traducción?
6. ¿Cuáles son las fases de ejecución del proyecto traducción?

RESPECTO A LAS ACTIVIDADES DE REVISIÓN

7. ¿Cuenta con un sistema de control de la calidad para la ejecución del proyecto? ¿En qué consiste?
8. ¿Cuenta con revisores especializados?
9. ¿Bajo qué criterios realiza la revisión del contenido y el formato?

RESPECTO A LAS ACTIVIDADES DE MEJORA

10. ¿Verifica la satisfacción del cliente? ¿Cómo y con qué finalidad?
11. ¿Realiza algún tipo de acción de mejora continua interna?

ANEXO 3. VALIDACIONES DE INSTRUMENTO



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: *Calero Moscol, Carmen*
- 1.2. Cargo e institución donde labora: *Docente UCV*
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación
- 1.4. Autor(a) de instrumento:

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

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

Si

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

20

Observaciones:

Lima, *07 junio* de 2018

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI No. *10452039* Telf:



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: *Megarina Costareza, Rossana Delia*
- 1.2. Cargo e institución donde labora: *Docente UCV*
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación
- 1.4. Autor(a) de instrumento:

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

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

<i>Se</i>
-

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

<i>1.7</i>

Observaciones:

Lima, *14 de junio* de 2018

[Firma manuscrita]

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI No *09778007* Telf:.....



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: Benites Sandra
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente UCV.
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación
- 1.4. Autor(a) de instrumento:

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

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

✓

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

19

Observaciones:

Mayor claridad en Actividades de Planeación y uso de lenguaje

Lima, 07 junio de 2018

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI No. 4574283 Telf. 2663352

ANEXO 4. TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

ENTREVISTA 1

Empresa 01

Cargo del entrevistado: Gerente general

RESPECTO A LAS ACTIVIDADES DE PLANIFICACIÓN

1. ¿Cómo planifica el proyecto de traducción?

Cuando es un proyecto de traducción grande primero se analiza, si es viable o no, el punto de vista del campo temático, si manejamos el idioma o no, se analiza que tipo de traducción es para informar al cliente, cual es la modalidad que se va a realizar y en base a ello se envía el presupuesto según los lineamientos establecidos por el colegio de traductores, luego se solicita una orden de servicio que el cliente o la empresa maneja con la aprobación del servicio a realizar.

2. ¿Qué herramientas de trabajo utilizan para la traducción?

Contamos con diversos programas, para comenzar se maneja todo el office, Word, Excel y PowerPoint. Además de programas que convierten documentos como el PDF Converter, Omnipage, Nitro etc. Como herramientas de traducción trabajamos con el SDL Trados, Visio para hacer los organigramas, para las traducciones que requieren diseño y edición, Adobe Illustrator, CorelDraw, Paint. Es por ello que trabajamos con personas que manejen bien estos programas y que a la par tenga habilidades traductoras para que pueda facilitar el trabajo.

3. ¿Qué criterios toma en consideración para realizar la cotización?

Para comenzar es el idioma, ya que contamos con una tarifa plana por idioma sea directa o inversa puesto que es una opción muy atractiva para ciertos clientes, luego se evalúa la temática con la que se va a trabajar, el tipo de traducción es uno de los puntos más importantes sea: certificada, oficial, pericial, especial, simple etc. Para así poder brindar una asesoría al cliente y tenga la seguridad de lo que se le va a realizar. Por otro lado, se ve la complejidad del documento, algunos ameritan un costo adicional. Por política de la empresa, nosotros no cobramos adicionales, sea fines de semana o amanecidas.

4. ¿Bajo qué criterios realiza la selección del personal que va a trabajar en el proyecto de traducción?

Por lo general trabajamos con traductores senior para los proyectos de traducción importantes, pero también con traductores junior previa recomendación. Sin embargo lo que va a marcar la permanencia de la persona es: su rendimiento y producción, el hecho de que traduzca bien, sea empeñoso, investigue el tema, entregue buenas versiones, buen dominio del idioma, fortaleza para traducir y trabajar bajo presión.

RESPECTO A LAS ACTIVIDADES DE EJECUCIÓN

5. ¿Cómo distribuye el encargo de traducción?

Se distribuye en base a las especialidades sean: económico, financiero, legal, tributario, minero, técnico, según el rendimiento y especialidad de cada trabajador para que pueda ser entregado en tiempo record.

6. ¿Cuáles son las fases de ejecución del proyecto traducción?

Contamos con 5 etapas, la primera etapa es: la traducción realizada por un traductor profesional, en algunos casos puede ser senior, la segunda etapa es la revisión por el mismo traductor, en la tercera etapa lo reviso yo (la gerente) el cual es la etapa de control de calidad en cuanto al sentido, en la cuarta etapa lo revisa el hablante nativo para pulir la traducción cuando es inversa y en la quinta etapa regresa a mi (la gerente) para darle el *proofreading* final en donde se revisa la forma: las itálicas, espacios finos, mayúsculas, negritas, puntuación y todo a nivel orto tipográfico

RESPECTO A LAS ACTIVIDADES DE REVISIÓN

7. ¿Cuenta con un sistema de control de la calidad para la ejecución del proyecto? ¿En qué consiste?

Sí claro, justamente es cumplir rigurosamente con las 5 etapas establecidas para la ejecución del proyecto, las cuales las etapas 3, 4 y 5 son las más importantes porque consisten en la revisión. La etapa 3 es una etapa de control de calidad muy fuerte porque se chequea todo sobre el sentido, en el caso de la traducción inversa, la etapa 4 es un control de calidad de uso de lengua donde lo revisa un nativo y en la etapa 5 es donde se examina la gramática, ortografía, orto tipografía y estilo. En el caso de proyectos muy grandes se trabaja con más de un revisor.

8. ¿Cuenta con revisores especializados?

Depende, en el caso de que el trabajo sea de volumen aceptable yo realizo las revisiones permanentemente (la gerente) pero para proyectos muy grandes se necesita más de un revisor, además de que contamos con un equipo de profesionales senior y junior, entonces con los senior se puede realizar un buen trabajo y también una buena revisión.

9. ¿Bajo qué criterios realiza la revisión del contenido y el formato?

Según la gramática, ortografía, orto tipografía y estilo comparándolo con el documento original y revisando que no se pase ningún detalle en cuanto al diseño y el formato, es por ello que utilizamos diversos programas de edición así como también fuentes de páginas confiables como herramientas de traducción.

RESPECTO A LAS ACTIVIDADES DE MEJORA

10. ¿Verifica la satisfacción del cliente? ¿Cómo y con qué finalidad?

Sí, pienso que es muy importante y permanente. En cuanto a los servicios de interpretación siempre llamamos para evaluar la satisfacción del cliente, si el intérprete llegó puntual, si los equipos funcionaban bien etc. En cuanto a la traducción específicamente, no realizamos algún tipo de encuesta de satisfacción, yo creo que la mayor prueba de satisfacción del cliente es a través de los clientes leales, como nosotros los llamamos, porque ellos siguen contigo si has realizado un buen trabajo. Por otro lado, en cuanto a nuestros clientes que son empresas, les solicitamos un certificado de calidad acerca de nuestros servicios donde se indica desde hace cuánto tiempo trabajamos con ellos y nos hacen una calificación de muy buen a excelente, esto es para poder participar en algunos procesos de licitación o de acreditación, algunas veces a título personal y otras a título empresarial.

11. ¿Realiza algún tipo de acción de mejora continua interna?

Sí con respecto a las herramientas, cada vez que tenemos traducciones una más grande que la otra nos damos cuenta de que necesitamos mejores equipos ergonómicos, materiales de apoyo, mejores laptops, más programas, más colaboradores etc. Siempre se ve que es lo que se puede mejorar, pero también evaluamos cautelosamente la inversión que se va realizar en las herramientas necesarias y que sean útiles para todos, de manera que el personal se sienta cómodo y pueda trabajar a gusto.

ENTREVISTA 2

Empresa 02

Cargo del entrevistado: Revisor

RESPECTO A LAS ACTIVIDADES DE PLANIFICACIÓN

1. ¿Cómo planifica el proyecto de traducción?

Primero se identifica el proyecto a traducir, luego se hace una categoría sobre las dificultades que puede presentar el proyecto y también el nivel de complejidad del texto para luego designar a un traductor según el nivel del texto.

2. ¿Qué herramientas de trabajo utilizan para la traducción?

Se utilizan desde diccionarios hasta páginas especializadas en términos e incluso herramientas automáticas de traducción como por ejemplo el Trados.

3. ¿Qué criterios toma en consideración para realizar la cotización?

Para un proyecto de traducción se tiene que considerar la dificultad del texto, la cantidad de palabras, si es de un idioma que se maneja hacia un idioma diferente.

4. ¿Bajo qué criterios realiza la selección del personal que va a trabajar en el proyecto de traducción?

Las personas designadas para un proyecto de traducción tienen que dividirse el proyecto por niveles de acuerdo al tipo de texto que vayan a traducir, no se les puede dar textos difíciles a los trabajadores que recién están comenzando en esta profesión (traductores junior) o intérpretes. Hay diferentes tipos de textos y uno de los más pesados son los exequatur o las cartas rogatorias y no se le puede brindar estos textos a practicantes o personas que recién están conociendo el ámbito jurídico de la traducción sino a personas más experimentadas en el tema.

RESPECTO A LAS ACTIVIDADES DE EJECUCIÓN

5. ¿Cómo distribuye el encargo de traducción?

Se distribuye teniendo en cuenta la capacidad que tiene cada uno de los traductores y del tipo de texto que se va a traducir, considerando que los practicantes van a tener más dificultad en los textos más pesados y hay que tener en cuenta el tiempo que se establece para poder entregar el documento a traducir.

6. ¿Cuáles son las fases de ejecución del proyecto traducción?

Primero la identificación del texto en cuanto a dificultad, luego la asignación a un traductor con el nivel para abordar el texto, después pasa por un proceso de revisión y finalmente el

traductor más capacitado de la empresa se encargue de darle el visto bueno al documento para que ya pueda ser entregado.

RESPECTO A LAS ACTIVIDADES DE REVISIÓN

7. ¿Cuenta con un sistema de control de la calidad para la ejecución del proyecto? ¿En qué consiste?

Sí cuenta con un sistema de control de la calidad, sobre todo para los proyectos que son más pesados, el cual consiste en la revisión a partir de glosarios que ya se tienen en la empresa, entonces el traductor que está más capacitado en cuanto a la experiencia, se encarga de realizar una revisión rápida guiándose de los glosarios que ya existen.

8. ¿Cuenta con revisores especializados?

No, esta empresa no cuenta con revisores especializados para cada función del proyecto, simplemente al final de cada traducción los trabajos pasan por el traductor que tiene más experiencia.

9. ¿Bajo qué criterios realiza la revisión del contenido y el formato?

Siempre se tiene en cuenta qué tipo de documento es, qué categoría tiene, a qué rama pertenece, si es un documento técnico, económico, legal, jurídico, entonces una vez teniendo todos estos datos se realiza una revisión un poco más específica de los términos. Hay algunos casos en donde se solicita que el cliente revise la traducción pero no por los equivalentes empleados sino por una cuestión de datos, como por ejemplo nombres y apellidos, direcciones, o información que pueda ser perjudicial para el titular del documento o para el uso que se quiere dar al documento.

RESPECTO A LAS ACTIVIDADES DE MEJORA

10. ¿Verifica la satisfacción del cliente? ¿Cómo y con qué finalidad?

No, simplemente se le indica que revise el documento antes de retirarse y si hay algo para modificar se realiza sin ningún costo.

11. ¿Realiza algún tipo de acción de mejora continua interna?

Solo hay una especie de retroalimentación para ciertos errores que se repiten constantemente. No se realizan capacitaciones al personal sobre aspectos generales.

ENTREVISTA 3

Empresa 03

Cargo del entrevistado: Gerente general

RESPECTO A LAS ACTIVIDADES DE PLANIFICACIÓN

1. ¿Cómo planifica el proyecto de traducción?

Primero se establece un cronograma para ejecutar la fase de la traducción propiamente, después se establece la etapa de la revisión y finalmente una última revisión en donde se va a desarrollar la gestión de la calidad.

2. ¿Qué herramientas de trabajo utilizan para la traducción?

Utilizamos glosarios de diversos tipos, programas de conversión para documentos y el office, pero no utilizamos ningún programa informático como Trados.

3. ¿Qué criterios toma en consideración para realizar la cotización?

Se cotiza de acuerdo al contenido, a la dimensión del documento en cuanto a palabras, pero no de acuerdo a la complejidad del texto porque los clientes no hacen esa distinción, al menos nuestros clientes no y tampoco podemos decirle a un cliente que porque cierto documento es complejo le vamos a cobrar más. Y en caso de que el documento sea muy complejo lo derivaría a un traductor experto en el campo.

4. ¿Bajo qué criterios realiza la selección del personal que va a trabajar en el proyecto de traducción?

Debe ser una persona que maneje muy bien el campo y la materia que se va a traducir, tiene que ser una persona especializada.

RESPECTO A LAS ACTIVIDADES DE EJECUCIÓN

5. ¿Cómo distribuye el encargo de traducción?

Se divide entre 2 o máximo 3 personas para la parte de la traducción y la edición pero no más porque yo no utilizo a muchas personas para un solo documento así sea largo, ya que cada persona va a traducir a su estilo y es mucho más complicado para unificar y uniformizar. Y ciertamente se distribuye el documento según la experiencia que cada traductor maneje y sobretodo los campos de especialidad que solo se manejan en la empresa como: jurídico, comercial, financiero, farmacéutico y aeronáutico para que luego no quedemos mal con el cliente.

6. ¿Cuáles son las fases de ejecución del proyecto traducción?

Primero se realiza la distribución del texto, luego se realiza la documentación y la investigación terminológica acerca del texto, así como también se evalúa la dificultad que este tiene, posteriormente se realiza la traducción según la distribución para cada uno, luego pasa por una revisión en cuanto al contenido y la última revisión es de formato y también una revisión general.

RESPECTO A LAS ACTIVIDADES DE REVISIÓN

7. ¿Cuenta con un sistema de control de la calidad para la ejecución del proyecto? ¿En qué consiste?

Se emplea en la fase de la revisión, ahí es donde se corrigen los errores del contenido y formato, finalmente pasa por una última revisión donde se verifica todo el documento de forma general.

8. ¿Cuenta con revisores especializados?

No, lo hacen los mismos traductores que son los más experimentados. Los traductores junior realizan la revisión en las fases iniciales de la traducción.

9. ¿Bajo qué criterios realiza la revisión del contenido y el formato?

Revisar los errores gramaticales y terminológicos que pueda presentar la traducción, así como también la coherencia, el estilo, la fluidez y que debe de tener el sentido que tiene el texto original. Finalmente todo ya debe estar corregido en la segunda revisión para que este pueda ser entregado.

RESPECTO A LAS ACTIVIDADES DE MEJORA

10. ¿Verifica la satisfacción del cliente? ¿Cómo y con qué finalidad?

No ya que no tenemos tiempo para hacerlo, pero sabemos que el cliente quedó satisfecho porque de modo contrario llamaría para reclamar y/o mostrar su disconformidad.

11. ¿Realiza algún tipo de acción de mejora continua interna?

Sí, siempre asistimos a diferentes talleres o cursos de especialización en cuanto a la traducción pero casi nunca a talleres en cuanto a manejo de programas.

ENTREVISTA 4

Empresa 04

Cargo del entrevistado: Jefe

RESPECTO A LAS ACTIVIDADES DE PLANIFICACIÓN

1. ¿Cómo planifica el proyecto de traducción?

Actualmente ya no realizo proyectos grandes de traducción, los derivo a otros compañeros, pero cuando los ejecutábamos, se crea un glosario compartido, se reparte el trabajo entre la cantidad de traductores, se establece un mecanismo de división, todo eso cuesta y se establecen los objetivos a realizar en el proyecto como mantener un nivel de adecuado mínimo de calidad, por otro lado también se establece el presupuesto.

2. ¿Qué herramientas de trabajo utilizan para la traducción?

Word en un nivel bastante avanzado, amplio use de los glosarios, de los textos predefinidos, de las macros, tener un archivo sistematizado para tener una mayor cantidad de modelos con los documentos más solicitados y finalmente una base de datos con los documentos traducidos. Por otro lado, también realizo consultas en páginas webs confiables, para mí una de las más confiables es Unión Europea, linguee.es para las traducciones en italiano.

3. ¿Qué criterios toma en consideración para realizar la cotización?

Bueno, yo tengo una tarifa de referencia que por ejemplo puede ser S/10.00 soles y se puede hacer algunos ajustes de precio en cuanto a la función del documento, en el caso de documentos grandes: el nivel de dificultad, de trabajo y el nivel de prisa del cliente, es decir el tiempo técnico que tiene un valor, en base a eso se calcula, cuanto sea más difícil toma más tiempo, cuanto sea más engorroso toma más tiempo y eso va a tener un precio más elevado. Por otro lado, en el caso de los documentos pequeños, no tiene mucho volumen lo cual agiliza más el trabajo, cuando tiene más volumen ahí ya no se puede realizar ningún ajuste. Otro criterio es la especialidad del documento aunque considero que todo traductor debería tener una idea bien precisa de los ámbitos en donde le conviene trabajar, porque no todos pueden ser competentes en todos los campos. Un buen traductor debería tener entre una o más especializaciones ya sean formales como ser un abogado que también es traductor o informal como lo podría ser cualquier persona que tiene la pasión desenfrenada por traducir un campo que sea de su agrado. De manera que tiene ser consciente cuanto se demora y cuáles son las ámbitos donde está en condición de prestar un servicio eficiente y en condiciones competitivas, los cuales harán que automáticamente su tarifa incremente. Finalmente otro criterio muy importante es no cobrarle al cliente por la urgencia, ya que después se sienten chantajeados, aunque esto puede variar, sea por ejemplo un trabajo de fin de semana, pero nunca se cobra más del 15 o 30 %. Ya que luego de ello recomiendan por la calidad y el buen precio del documento.

4. ¿Bajo qué criterios realiza la selección del personal que va a trabajar en el proyecto de traducción?

La mayoría son colegas que tienen competencias o formación en derecho, en ciencias políticas porque eso es lo que realizo yo, traducciones oficiales, donde se traducen: constancias, contratos, poderes, leyes, sentencias, decretos, entonces es fundamental que tenga una base de derecho y también me interesan personas que tengan un conocimiento administrativo, que sepa manejar una base de datos, que sepa tratar y recibir bien a un cliente, además de poder brindarle un trato especial, ya que es fundamental porque se basa en la confianza.

RESPECTO A LAS ACTIVIDADES DE EJECUCIÓN

5. ¿Cómo distribuye el encargo de traducción?

En función de lo que cada uno puede hacer, o sea trabajar con las personas conocidas y saber hasta dónde pueden llegar y tratar de dar a cada uno lo que mejor hace para facilitar el trabajo.

6. ¿Cuáles son las fases de ejecución del proyecto traducción?

La traducción propia del documento, la revisión y el *proofreading* que se realiza de forma automática ya que el mismo Word sugiere la corrección.

RESPECTO A LAS ACTIVIDADES DE REVISIÓN

7. ¿Cuenta con un sistema de control de la calidad para del proyecto? ¿En qué consiste?

No, puesto que tengo muchísima experiencia en el campo que trabajo. Yo trabajo de una sola manera, no modulo mi calidad en función del acabado del proyecto, en este caso yo soy la que realiza el control de calidad general. Pero debo confesar de que a veces se cometen errores de datos como: nombres, fechas, números etc. En ese sentido sí he organizado un sistema de control de datos, para ver que todos los datos estén en su sitio.

8. ¿Cuenta con revisores especializados?

Indudablemente en las disciplinas que no son mías, por ejemplo ingeniería, uno de mis más queridos colaboradores es un ingeniero traductor. Cuando me llega algún documento de ingeniería se lo derivo a él. Por otro lado, muy pocas veces lo realiza una persona nativa del castellano puesto que mi lengua materna es el italiano pero solo en casos especiales.

9. ¿Bajo qué criterios realiza la revisión del contenido y el formato?

Considero que es un buen criterio dejar el documento por 24 horas y luego volver a leerlo con la mente fresca sin pensar en el TO, para ver si tiene sentido y fluidez.

RESPECTO A LAS ACTIVIDADES DE MEJORA

10. ¿Verifica la satisfacción del cliente? ¿Cómo y con qué finalidad?

Claro que sí, para tener un feed back y además conocer un punto de vista diferente porque hay cosas que el traductor debe tener presente, ya que el cliente es el dueño del documento y la realidad general, de manera que el traductor debe tratar de captar y entender ese punto. Siempre pregunto si funciona la traducción para el cliente, si el cliente dice que sí es porque está todo perfecto. Una recomendación que considero muy importante es no traducir algo que no se entiende, para ello se pregunta al cliente esto es algo crítico, porque si no cae en una traducción literal y es algo que a mí me indigna.

11. ¿Realiza algún tipo de acción de mejora continua interna?

Sí, a través de los comentarios de mis clientes en cuanto revisar bien los datos.

ENTREVISTA 5

Empresa: 05

Cargo del entrevistado: Gerente

RESPECTO A LAS ACTIVIDADES DE PLANIFICACIÓN

1. ¿Cómo planifica el proyecto de traducción?

Según el tipo de documento, si este es legal se lo derivamos a un traductor especialista de esta área y así con los demás documentos, es por ello que se evalúa el tipo de documento para poder derivarlo como corresponde. Por otro lado también se ve el plazo de entrega, la complejidad del documento, si está escrito a mano o es un texto más sencillo, el número de páginas y el campo, puesto que personalmente me dedico más al campo médico y técnico pero derivó otros tipos de trabajos legales, minería a otros traductores según el perfil para luego realizar la cotización respectiva.

2. ¿Qué herramientas de trabajo utilizan para la traducción?

Básicamente diccionarios en línea, el buscador de google y páginas confiables, conversores de PDF a Word, para el conteo de palabras, Nitro PDF, no utilizamos Trados puesto que siento que nos retrasa un y se nos complica un poco, prefiero utilizar otras traducciones como modelo.

3. ¿Qué criterios toma en consideración para realizar la cotización?

Por tipo de documentos, cantidad de palabras, plazo de entrega, aquí nos regimos por 3 tipos de plazos diferentes: La traducción regular, que es el tiempo que establecemos nosotros, la traducción urgente que lo establece el cliente, y la Super Urgente que consiste en realizarlo en ese momento en el cual no podemos ni almorzar o salir hasta haber entregado el encargo, de igual manera si te piden 10 páginas para ese día también está en el tipo de Super Urgente.

4. ¿Bajo qué criterios realiza la selección del personal que va a trabajar en el proyecto de traducción?

Inicialmente son personas que me recomiendan, he tenido un par de practicantes y siento que no me han funcionado porque me generan un poco más de trabajo, por ello trabajo con mis amigos de la promoción. Para nosotros lo más importante es la puntualidad, ya que así tenemos más chance para revisar el documento, que redacte y traduzca bien, que sea rápido y según la especialidad del traductor.

RESPECTO A LAS ACTIVIDADES DE EJECUCIÓN

5. ¿Cómo distribuye el encargo de traducción?

Normalmente solo trabajan de uno a dos traductores como máximo para proyectos grandes en donde nosotros establecemos el tiempo de entrega al cliente, esto se realiza para no tener que uniformizar los términos y a parte que todo el formato se mueve y eso implica volver a

comenzar con el documento desde cero. En el caso de que nos llegue de 3 a 4 documentos de más de 200 hojas cada uno, se divide cada documento a cada traductor según su especialidad para que no se mezclen con el trabajo y se puedan enfocar únicamente en ese documento.

6. ¿Cuáles son las fases de ejecución del proyecto traducción? Min 10'

Empieza con la traducción desde cero según el documento o si es que hemos hecho documentos parecidos nos enviamos los modelos para agilizar el trabajo y luego pasa a la revisión quien lo realiza la persona que va a firmar y darle una revisión general, salvo que tenga una consulta lo revisa con el traductor, con alguna página web, diccionarios o incluso con el mismo cliente para establecer una terminología específica.

RESPECTO A LAS ACTIVIDADES DE REVISIÓN

7. ¿Cuenta con un sistema de control de la calidad para la ejecución del proyecto? ¿En qué consiste?

No realmente, simplemente nos guiamos por el manual del colegio de traductores, pero cada uno tiene la libertad de realizar la revisión a su criterio, pero para asegurar la calidad de nuestras traducciones, revisamos, preguntamos al cliente y buscamos en internet.

8. ¿Cuenta con revisores especializados?

No, solo lo revisamos nosotras que somos traductoras colegiadas.

9. ¿Bajo qué criterios realiza la revisión del contenido y el formato?

Se revisa todo, sea ortografía, gramática, sino se va a ver pésimo además de la fluidez.

RESPECTO A LAS ACTIVIDADES DE MEJORA

10. ¿Verifica la satisfacción del cliente? ¿Cómo y con qué finalidad?

En realidad no le hacemos ningún seguimiento, normalmente los clientes regresan porque ya saben cómo trabajamos y también nos recomiendan, es ahí donde verificamos la satisfacción de nuestros clientes el cual se demuestra a través de su permanencia.

11. ¿Realiza algún tipo de acción de mejora continua interna?

No realizamos muchas actividades para nuestra personal debido al tiempo, salvo recalcar cosas muy puntuales para poder mejorar como por ejemplo el tiempo de respuesta con el cliente, la puntualidad, la calidad, también cosas sobre tecnología y mover un poco el marketing de la empresa.

ENTREVISTA 6

Empresa: 06

Cargo del entrevistado: Gerente general

RESPECTO A LAS ACTIVIDADES DE PLANIFICACIÓN

1. ¿Cómo planifica el proyecto de traducción?

Primero se realiza una revisión general para ver el tema para ver si se puede manejar, luego se pasa a ver quién es el personal que nos va a ayudar, luego se realiza la cotización.

2. ¿Qué herramientas de trabajo utilizan para la traducción?

Cuando es muy extenso utilizamos Trados y cuando se requiere un mayor número de traductores se utiliza Google drive para poder compartir el documento y ver los cambios que se van haciendo, si se están utilizando los términos adecuados, también utilizamos glosarios para poder uniformizar todos los términos y ayuda a ahorrar tiempo para la revisión, no utilizamos conversores de PDF a Word porque se mezcla todo entonces realizamos todo desde cero en Word y tratamos de hacerlo lo más parecido posible cuando es una traducción simple o técnica, las certificadas ya tienen un formato establecido. Por último también utilizamos Photoshop y Corel Draw para la edición de imágenes.

3. ¿Qué criterios toma en consideración para realizar la cotización?

Se realiza la cotización dependiendo del idioma, la dificultad del tema, si es técnico o legal, si es un tema que requiere de más preparación o se requiere a alguien más calificado en esa área, de acuerdo a ello se plantea la cotización.

4. ¿Bajo qué criterios realiza la selección del personal que va a trabajar en el proyecto de traducción?

De acuerdo a los temas se ve quien maneja mejor esas áreas entonces de acuerdo a ello se hace la selección, también la buena fluidez y el manejo del idioma.

RESPECTO A LAS ACTIVIDADES DE EJECUCIÓN

5. ¿Cómo distribuye el encargo de traducción?

Dependiendo de las capacidades del personal, quién trabaja más rápido, bajo presión y tiene más cuidado con los detalles, por otro lado utilizamos el Google drive para hacer la distribución del documento y hacer un monitoreo de como se está trabajando.

6. ¿Cuáles son las fases de ejecución del proyecto traducción?

Empieza con la distribución del documento, la traducción, luego pasa a la revisión por un especialista (en caso sea necesario) y la traducción final donde se revisa tanto la forma como el contenido.

RESPECTO A LAS ACTIVIDADES DE REVISIÓN

7. ¿Cuenta con un sistema de control de la calidad para la ejecución del proyecto? ¿En qué consiste?

Sí, consiste en imprimir toda la traducción realizada y revisar con el documento original al lado los números, letras, nombres todo. Siempre imprimo y tengo un legajo de files por mes de todas las traducciones que hacemos y las comparo para ver cómo queda la versión final. Además sirve para la retroalimentación y ver cómo se puede mejorar.

8. ¿Cuenta con revisores especializados?

Sí, cuando el tema es demasiado técnico, se recurre a alguien que nos pueda ayudar, siempre hay alguien conocido como profesionales que son médicos, de laboratorio etc que nos pueden aclarar ciertas dudas. Por otro lado, cuando los documentos son muy técnicos el cliente también nos proporciona un glosario con los términos que quiere utilizemos el cual ayuda bastante ya que te ahorra tiempo.

9. ¿Bajo qué criterios realiza la revisión del contenido y el formato?

Se revisa la gramática, los datos, (que en traducción certificada suelen pasarse bastante al momento de hacer partidas de nacimiento, DNI) se revisa los nombres, las fechas y los números.

RESPECTO A LAS ACTIVIDADES DE MEJORA

10. ¿Verifica la satisfacción del cliente? ¿Cómo y con qué finalidad?

No con todos porque hay clientes que son mucho más amigables que otros, son más abiertos y te dejan llegar a ellos y ahí es donde se le consulta que tal está todo al momento de la entrega, por lo general cuando vienen a recoger su traducción siempre les digo a los clientes que revisen el documento delante de mí para aclarar ciertas dudas. Si le gusta, el cliente nos demuestra que está contento con el trabajo, también muchos dejan un *feedback* en la página de Facebook y menciona que están contentos por el precio, por la calidad y el tiempo de entrega, también nos recomiendan y vuelven otra vez por eso siempre es bueno conocer cuál es su satisfacción con el trabajo. Sin embargo hay clientes que te dicen que no, tienen un poco más de temor.

11. ¿Realiza algún tipo de acción de mejora continua interna?

Sí, pero se realiza a nivel independiente de cada traductor, preparación en ciertos cursos para traductores, congresos, charlas y revisar en la página de universidades donde enseñan traducción si hay algún evento en cuanto a la carrera. En mi caso, imprimir, reunirnos y revisar las traducciones, sentarnos en una mesa y ver en que se falló pero no de manera negativa. También es bueno entrar a esos cursos de office ya que se va actualizando las versiones y así aprender a usarlo correctamente para que el trabajo quede bien, impecable, justificado, sin tanto espacio entre líneas e insertar de forma adecuado los cuadros. Por otro

lado, también es bueno aprender edición de imágenes porque también vienen las imágenes con texto y cuando no sabes te haces un mundo.

ENTREVISTA 7

Empresa: 07

Cargo del entrevistado: Gerente General

RESPECTO A LAS ACTIVIDADES DE PLANIFICACIÓN

1. ¿Cómo planifica el proyecto de traducción?

Se hace un conteo de las palabras, la cotización se distribuye los traductores con los que vamos a contar, el tiempo, se hace un cronograma, se elabora un plan de trabajo con el nombre de la traductora, el tema, número de páginas, quien lo va a revisar posteriormente etc.

2. ¿Qué herramientas de trabajo utilizan para la traducción?

Conversores de PDF a Word, no uso Wordfast ni otras memorias como Trados, también utilizamos glosarios y diccionarios al momento de desarrollar el proyecto. No utilizamos programas de edición de imágenes.

3. ¿Qué criterios toma en consideración para realizar la cotización?

La cantidad de palabras, la dificultad del texto y la cantidad de trabajo que habrá en diagramación.

4. ¿Bajo qué criterios realiza la selección del personal que va a trabajar en el proyecto de traducción?

Por lo general son mis colegas de absoluta confianza los cuales ya he trabajado anteriormente y sé que son excelentes por la trayectoria y experiencia que ellos poseen.

RESPECTO A LAS ACTIVIDADES DE EJECUCIÓN

5. ¿Cómo distribuye el encargo de traducción?

Dependiendo de la especialidad que mejor maneje cada colaborador.

6. ¿Cuáles son las fases de ejecución del proyecto traducción?

Primero es la traducción, luego la revisión por el mismo traductor, la revisión por otro traductor o especialista (cuando es necesario) para aclarar dudas en cuanto a los focos de dificultad y al final es el *proofreading*.

RESPECTO A LAS ACTIVIDADES DE REVISIÓN

7. ¿Cuenta con un sistema de control de la calidad para la ejecución del proyecto? ¿En qué consiste?

Simplemente con las etapas de las revisiones y al final el *proofreading*.

8. ¿Cuenta con revisores especializados?

Sí, dependiendo del tema, cuento con revisores nativos y también con profesionales según los campos de especialización. Sin embargo, muchas veces el mismo cliente va a ser el

especialista ya que nos va a brindar la información que necesitamos para despejar nuestras dudas en cuanto a la terminología e incluso nos pueden proporcionar su propio glosario o revisan el nuestro sobre los términos especializados que se van a emplear.

9. ¿Bajo qué criterios realiza la revisión del contenido y el formato?

Principalmente los datos del documento, no digitarlos mal y revisarlos de principio a fin, muy a parte de la revisión del formato y terminología que también es muy importante. En el caso de los manuscritos, se le solicita al cliente que escriba los datos en una hoja aparte y de esa forma esa hoja se adjunta al documento que va a ser traducido, pero por otro lado el reglamento oficial para los TPJ nos ampara poner entre paréntesis como ilegible, los datos que no se ven claramente.

RESPECTO A LAS ACTIVIDADES DE MEJORA

10. ¿Verifica la satisfacción del cliente? ¿Cómo y con qué finalidad?

No, pero por lo general me llaman para agradecer o yo les envío un correo para agradecerles y recordándoles que estamos a sus órdenes, no les pregunto si estuvo todo bien o cosas así porque daría lugar a ciertas suspicacias.

11. ¿Realiza algún tipo de acción de mejora continua interna?

Sí, permanentemente me encuentro formándome profesionalmente, asisto a talleres, cursos sobre traducción legal, contabilidad, estados financieros de todo tipo. La investigación es lo que va ayudarnos a mejorar y perfeccionarnos día a día para así poder brindar un buen trabajo.

ENTREVISTA 8

Empresa: 08

Cargo del entrevistado: Gerente General

RESPECTO A LAS ACTIVIDADES DE PLANIFICACIÓN

1. ¿Cómo planifica el proyecto de traducción?

Se realiza el conteo de palabras y se envía el presupuesto, luego se distribuye el documento con las personas que van a colaborar en el proyecto pero la cantidad de estas va a depender del plazo de entrega, por ejemplo si se tiene que entregar un documento de 100 páginas aproximadamente en 10 días lo puede realizar una sola persona, si es en 5 días lo pueden realizar 2 personas, si es en menos de 3 días lo tienen que realizar más personas

2. ¿Qué herramientas de trabajo utilizan para la traducción?

La herramienta que utilizamos es Trados, (pero no en todos los proyectos porque normalmente los trabajos de mayor cantidad de páginas son pocos) solo la mitad llega en magnético, cuando son como 10 patentes parecidas ahí sí usamos Trados, pero para las que son de menos cantidad utilizamos las herramientas de Word, usamos, glosarios y diccionarios en línea y office.

3. ¿Qué criterios toma en consideración para realizar la cotización?

Para las cotizaciones se hacen en Excel, se le envía al cliente y entrega con acción del pago del 50%.

Se maneja una tarifa plana que en el mercado peruano es de 180 palabras por página traducida, y para el extranjero se realiza al tipo de cambio en dólares, no se cobra por especialidad o complejidad, sin embargo sí se le hace una recarga por urgencia, cuando nos piden 10 páginas de un día para el otro

4. ¿Bajo qué criterios realiza la selección del personal que va a trabajar en el proyecto de traducción?

La mayoría de personas han sido egresadas, o traductores que se han formado en la práctica o un instituto, no tenemos ningún tipo de discriminación en cuanto a su formación ya que pueden ser muy excelentes traduciendo del alemán y no necesariamente es un traductor titulado y cuando ya tienen experiencia y más años dentro de la empresa se le deriva la mayor carga de trabajo y los documentos con más complejidad. Otro punto es que nosotros formamos a los traductores para poder realizar los proyectos grandes de traducción y así ellos también puedan tener conocimientos en cuanto a la contabilidad del proyecto.

RESPECTO A LAS ACTIVIDADES DE EJECUCIÓN

5. ¿Cómo distribuye el encargo de traducción?

En google drive hacemos los glosarios y se distribuye dependiendo de la cantidad de páginas que cada uno puede hacer, porque no todos tienen el mismo ritmo y también para otros es mucho más fácil editar, así como también la especialidad y el tema con el que se sienten más cómodos de realizar.

6. ¿Cuáles son las fases de ejecución del proyecto traducción?

Se tiene el visto bueno de administración, luego pasa a producción, ahí empieza el trabajo de los traductores, se le asigna el trabajo, se hace el glosario en google drive, después se juntan todos los archivos, se revisa y se edita el texto traducido sin compararlo con el original para ver si tiene fluidez, en cuanto a la terminología, finalmente se hace la última revisión y se le envía al cliente, por lo general los glosarios ayudan bastante sobre todo los textos frecuentes, además siempre investigamos en internet sobre algún término, pero los que no se le consulta a algún especialista. Normalmente el documento llega con el término saneado.

RESPECTO A LAS ACTIVIDADES DE REVISIÓN

7. ¿Cuenta con un sistema de control de la calidad para la ejecución del proyecto? ¿En qué consiste?

Sí, las diversas fases de revisión que tenemos establecidas, sobre el texto, sobre la edición y sobre el formateo y revisión de datos.

8. ¿Cuenta con revisores especializados?

Sí, tengo revisores nativos para las traducciones que son al idioma extranjero, ellos nos ayudan con las preposiciones y otras cosas. También contamos con especialistas profesionales para las traducciones médicas o técnicas, sin embargo cuando son legales o un documento de seguros o finanzas que es pura terminología, el personal que ya se ha formado y conoce del tema va a poder hacer la revisión.

9. ¿Bajo qué criterios realiza la revisión del contenido y el formato?

La primera revisión se evalúa todo el contexto, gramática, ortografía, sintaxis, puntos, datos etc. A parte de todo ello hay una persona encargada del formateo y de los datos finales, se ella se encarga de imprimir o de enviar el trabajo por correo,

RESPECTO A LAS ACTIVIDADES DE MEJORA

10. ¿Verifica la satisfacción del cliente? ¿Cómo y con qué finalidad?

Si es un cliente muy especial y hay tiempo para hacerlo sí, pero normalmente, las pocas veces que hubo algún reclamo es porque el cliente no quedó satisfecho. A través de correos o llamadas, pero no siempre porque puede ser un poco incómodo o puede generar ciertas dudas. También cuando no reclaman es un indicador de que el cliente quedó satisfecho. Cuando un cliente no queda satisfecho, hace el reclamo inmediatamente trayendo el documento para hacer la corrección o también solicitan una constancia rectificatoria en donde se certifica y mencionan la página y línea donde se encuentra el error y se realiza la corrección, esto es cuando el documento ya se encuentra en registros públicos. En el caso de los servicios de interpretación el cliente, que por lo general son empresas, nos debe dar un certificado de conformidad, pero esto no ocurre en traducción a menos que sea una licitación para una entidad pública.

11. ¿Realiza algún tipo de acción de mejora continua interna?

Sí, a través de las correcciones que se realizan todos los días, incluso antes de entrégalo a los clientes, también organizamos conversatorios durante varios meses. Por otro lado, asistimos a conferencias y congresos especializados de la carrera de forma personal.

ENTREVISTA 9

Empresa 09

Cargo del entrevistado: Traductor

RESPECTO A LAS ACTIVIDADES DE PLANIFICACIÓN

1. ¿Cómo planifica el proyecto de traducción?

Se estiman fechas para la ejecución de la traducción y revisión. En base a ese periodo se programa el proyecto.

2. ¿Qué herramientas de trabajo utilizan para la traducción?

Documentos de office, navegadores web, glosarios terminológicos internos, etc.

3. ¿Qué criterios toma en consideración para realizar la cotización?

Número de palabras, especialidad e idiomas.

4. ¿Bajo qué criterios realiza la selección del personal que va a trabajar en el proyecto de traducción?

Dependiendo de las habilidades para los formatos, especialidad o rapidez (relativo a la urgencia del documento).

RESPECTO A LAS ACTIVIDADES DE EJECUCIÓN

5. ¿Cómo distribuye el encargo de traducción?

Se asignan los proyectos de manera grupal dependiendo de la extensión del mismo, así como también las habilidades en cuanto a la eficacia y eficiencia de cada traductor.

6. ¿Cuáles son las fases de ejecución del proyecto traducción?

Primero se asigna y distribuye el documento a los traductores según sus habilidades y rendimiento, luego pasa por el proceso traductor, después el mismo traductor realiza una revisión interna lo cual se considera como el primer filtro de calidad. Después pasa por una revisión extensa por el especialista el cual es el jefe encargado de la asignación del proyecto, este sería el segundo y último filtro de calidad.

RESPECTO A LAS ACTIVIDADES DE REVISIÓN

7. ¿Cuenta con un sistema de control de la calidad para la ejecución del proyecto?

¿En qué consiste?

El sistema de control de calidad consta de dos áreas: el jefe traductor a cargo de asignar los proyectos y especialista del área. Estas dos personas se encargan de revisar rigurosamente el contenido de todo el texto traducido.

8. ¿Cuenta con revisores especializados?

Sí, son traductores con una larga trayectoria y experiencia en traducción de fármacos y términos generales sobre medicina.

9. ¿Bajo qué criterios realiza la revisión del contenido y el formato?

Se realiza de acuerdo al formato original y la revisión se ejecuta por un especialista del área. Se consideran todos los aspectos para una buena revisión, sea: gramática, términos adecuados, coherencia, fluidez en el texto, formato, datos, conversiones con el equivalente adecuado, tales como cantidades y medidas.

RESPECTO A LAS ACTIVIDADES DE MEJORA

10. ¿Verifica la satisfacción del cliente? ¿Cómo y con qué finalidad?

No, no se realiza la verificación de la satisfacción del cliente, puesto que no tenemos el tiempo para realizarlo, simplemente se le indica al cliente que revise el documento y si hay algo que modificar lo hacemos.

11. ¿Realiza algún tipo de acción de mejora continua interna?

Sí, se realizan auditorias constantes y revisiones de los proyectos de traducción a fin de detectar las debilidades y fortalezas. De esa manera, se realiza un informe con todas las observaciones obtenidas y se divulga con todo el personal brindándoles la retroalimentación respectiva.

ENTREVISTA 10

Empresa: 10

Cargo del entrevistado: Gerente general

RESPECTO A LAS ACTIVIDADES DE PLANIFICACIÓN

1. ¿Cómo planifica el proyecto de traducción?

Se establecen los plazos de entrega, la combinación de idiomas, el formato de llegada, sea Word, Excel etc. También se evalúa si lo puede realizar una sola persona o se requieren más, así como también se trata de negociar el tiempo de entrega con el cliente y en caso de que no se pueda cumplir con lo establecido se rechaza el proyecto.

2. ¿Qué herramientas de trabajo utilizan para la traducción?

Va a depender del tipo del proyecto, en algunos casos se utiliza Trados, Wordfast, en la nube o simplemente el cliente va a señalar que solo pide el formato en Word o Power Point. Por otro lado para la edición de imágenes solo me indican que los ponga en tablas o se contrata un diseñador experto en estos temas. Por eso depende mucho lo que el cliente solicite.

3. ¿Qué criterios toma en consideración para realizar la cotización?

Primeramente el plazo de entrega, digamos que cuanto más urgente se solicite el trabajo se añade un recargo el cual sería un 15% 20% o del 30%. Pero antes de ello también se evalúa la combinación de idiomas sea inglés, francés o portugués, ya que tienen ciertas variaciones, después de ello se analiza el tipo de texto, si es financiero, técnico, legal o si es algo más general. Por otro lado, se evalúa el volumen y la forma de pago, si se realiza el pago en 60 o 90 días se trata de negociar con el cliente para que el pago sea lo más pronto posible, pero todo depende de la tarifa y el plazo que nos den.

4. ¿Bajo qué criterios realiza la selección del personal que va a trabajar en el proyecto de traducción?

Según las habilidades y la experiencia en el tema que cada traductor posea, todo esto se logra identificar según la experiencia de trabajar con cada uno de ellos y se logra conocer su estilo de trabajo, luego se separa por proyectos y se forman equipos para que comiencen a traducir.

RESPECTO A LAS ACTIVIDADES DE EJECUCIÓN

5. ¿Cómo distribuye el encargo de traducción?

Se divide entre 2 o 3 personas que se dedican a traducir, dependiendo de la cantidad de hojas o cantidad de palabras y se asigna un revisor de formato el cual se va a encargar de la edición del formato y el otro es el revisor de contenido, este último realiza la revisión final. Entonces se distribuye de la siguiente manera: traductor, revisor de contenido, revisor o editor de formato, de manera que este último realizará la revisión final de todo el contenido.

6. ¿Cuáles son las fases de ejecución del proyecto traducción?

Comienza con la cotización, cuando el cliente envía el documento se evalúa la cantidad de este y se determina el plazo de entrega, formato, método de pago, una vez aceptado por el cliente, se asigna el proyecto a los traductores dependiendo de la cantidad de palabras y plazo de entrega, luego pasa por la traducción y a través de un chat online se determinan los términos que se van a emplear en el documento, luego pasa por la revisión y la edición del documento. Finalmente pasa al cliente y si hay alguna observación se hacen las modificaciones correspondientes y se realiza el pago acordado.

RESPECTO A LAS ACTIVIDADES DE REVISIÓN

7. ¿Cuenta con un sistema de control de la calidad para la ejecución del proyecto? ¿En qué consiste?

Sí, primeramente se elabora un glosario online para que sea más rápido poder uniformizar los términos, por lo general es el jefe quien valida los términos del glosario junto con otro traductor experimentado, luego de ejecutar la traducción pasa por el revisor quien se encarga de realizar la revisión general del documento sea de estilo y de terminología.

8. ¿Cuenta con revisores especializados?

Sí, contamos con traductores especializados en medicina, jurídico y legal. También en el área de subtitulaje, que es otro servicio que brinda la empresa, contamos con revisores especializados en subtitulados y edición.

9. ¿Bajo qué criterios realiza la revisión del contenido y el formato?

El criterio principal es que sea lo más parecido al documento original, que refleje la misma intensidad en la lengua meta y que se haya elaborado según las exigencias del cliente. Se realiza la revisión lingüística y ortográfica. En cuanto al formato, tiene que ser lo más parecido al original así tome mucho trabajo realizarlo, en el caso de que se requiera algún diseñador para las ediciones más complejas se contrata.

RESPECTO A LAS ACTIVIDADES DE MEJORA

10. ¿Verifica la satisfacción del cliente? ¿Cómo y con qué finalidad?

Sí, tenemos una plataforma donde los clientes nos evalúan, ellos no solo califican la calidad de la traducción sino también la calidad de la comunicación que nosotros tenemos con ellos. Dentro de esa plataforma existe un rating para evaluar diferentes aspectos, así como también la cantidad de errores que hayan podido encontrar en el documento, que por lo general son errores propios del documento original especialmente cuando son ilegibles o escritos a mano. Una forma de saber que el cliente quedó satisfecho es cuando no nos devuelve el documento y nos felicita por el trabajo realizado obteniendo buenos comentarios de ello sea por correo, llamadas o vía Skype.

11. ¿Realiza algún tipo de acción de mejora continua interna?

Sí, se realiza siempre y es continua porque somos evaluados por nuestros clientes y tenemos un estándar de calidad con ellos. Por otro lado, a lo largo del tiempo hemos ido mejorando y automatizando muchas cosas, ahora estamos creando sistemas de tickets y acceso para los clientes, así como también estamos modernizando la página web de la empresa. Finalmente otro aspecto que estamos tratando de mejorar son en las tarifas, los plazos y tratar de incrementar el número de nuestro personal para así poder agilizar la entrega de los proyectos sin tener que bajar la calidad y poder contar con más colaboradores que se encuentren disponibles y/o trabajando en simultáneo con el mismo proyecto para que de esta forma el cliente obtenga sus documentos en tiempo record y pueda asignarnos más trabajos.

ENTREVISTA 11

Empresa: 11

Cargo del entrevistado: Gerente general

RESPECTO A LAS ACTIVIDADES DE PLANIFICACIÓN

1. ¿Cómo planifica el proyecto de traducción?

Cuando son proyectos grandes se tiene que trabajar con una orden de servicio o un contrato, sin ella no se puede ejecutar el proyecto porque no se garantiza la seguridad de esta en cuanto al pago o a los detalles que pueda solicitar el cliente y luego se distribuye el trabajo.

2. ¿Qué herramientas de trabajo utilizan para la traducción?

Las herramientas que utilizamos para los proyectos grandes son Trados, pero sólo lo utilizan los traductores que tienen conocimiento sobre el manejo de este. También usamos la nube de Google Drive para la distribución del proyecto, los glosarios, información extra textual, comentarios etc.

3. ¿Qué criterios toma en consideración para realizar la cotización?

Para elaborar la cotización se toma en cuenta el número de palabras, el plazo y la dirección del idioma. El costo para inversa y directa no son iguales.

4. ¿Bajo qué criterios realiza la selección del personal que va a trabajar en el proyecto de traducción?

Los criterios para la selección del personal son la experiencia, tener conocimiento de la cantidad de palabras que puede traducir en un tiempo determinado para que sea más fácil saber cuánto trabajo se le va a delegar. También debe tener conocimiento de cómo trabajar en equipo en la nube para la distribución del trabajo sobre todo cuando son documentos muy técnicos.

RESPECTO A LAS ACTIVIDADES DE EJECUCIÓN

5. ¿Cómo distribuye el encargo de traducción?

Para la distribución se toma en cuenta el plazo que nos establece el cliente y cada colaborador debe conocer el plazo de entrega que maneja.

6. ¿Cuáles son las fases de ejecución del proyecto traducción?

Las fases de ejecución son: la traducción propia del documento, la revisión por parte de los mismos traductores y el *proofreading* que devuelve resaltado todo lo que se debe modificar nuevamente a los traductores, luego de la segunda entrega pasa por un corrector ortográfico y finalmente la jefa del proyecto vuelve a hacer la revisión. Entonces sería, establecer una orden de servicio, luego de su aprobación se distribuye el trabajo y se comienza con la traducción, luego se realiza la revisión y se les entrega el documento con las observaciones, después se realiza un último *proofreading* y la traductora jefa lo envía al cliente.

RESPECTO A LAS ACTIVIDADES DE REVISIÓN

7. ¿Cuenta con un sistema de control de la calidad para la ejecución del proyecto? ¿En qué consiste?

El control de calidad se realiza en la etapa de la revisión ya que dentro de ella se realizan aproximadamente 4 revisiones sea por parte de los mismos traductores y finalmente por parte del traductor jefe encargado del proyecto quien se encarga de revisar absolutamente todo y entrega al cliente el documento traducido.

8. ¿Cuenta con revisores especializados?

Si contamos con traductores especializados en diversos campos.

9. ¿Bajo qué criterios realiza la revisión del contenido y el formato?

Los criterios que se toman en cuenta para la revisión es el vocabulario técnico, la uniformidad de los términos establecidos en el glosario compartido. Para la parte de diseño con imágenes se contrata un diseñador gráfico.

RESPECTO A LAS ACTIVIDADES DE MEJORA

10. ¿Verifica la satisfacción del cliente? ¿Cómo y con qué finalidad?

Solo se le pregunta si tiene algún comentario u observación con respecto al documento o si requiere alguna modificación.

11. ¿Realiza algún tipo de acción de mejora continua interna?

No, la única retroalimentación que recibe el traductor son las observaciones que le envía la traductora jefa del proyecto, ya que la mayoría de los traductores realiza el trabajo de forma virtual.

ANEXO 5. CODIFICACIÓN Y COMPARACIÓN DE DATOS GRUPAL

SUBCATEGORÍA 1: ACTIVIDADES DE PLANIFICACIÓN				
Empresa	Planificación	Herramientas	Cotización	Selección del personal
Empresa 1	Viable, campo temático, manejo de idioma, modalidad, presupuesto.	Office, PDF Converter, Omnipage, Nitro, SDL Trados, Visio, Adobe Illustrator, CorelDraw, Paint.	Evaluación de la temática, tipo complejidad del documento, cantidad de palabras manejo de tarifa plana.	Rendimiento y producción, traducir bien, empeñoso, investigador entregue buenas versiones, buen dominio del idioma, trabajar bajo presión.
Empresa 2	Identificar el proyecto, dificultades, complejidad.	Diccionarios, páginas web especializadas y Trados.	Dificultad, cantidad de palabras, manejo del idioma.	Se designa por niveles de conocimiento y manejo de los trabajadores.
Empresa 3	Cronograma de ejecución de las fases de la traducción.	Glosarios y programas de conversión.	Contenido, dimensión, cantidad de palabras	Buen manejo del campo y tener alguna especialización
Empresa 4	Glosario compartido, mecanismo de división, objetivos a realizar y presupuesto.	Word, glosarios, archivo sistematizado, páginas webs, linguee.es.	Nivel de dificultad, tiempo, volumen, especialidad, no se cobra por urgencia.	Formación en derecho, ciencias políticas, conocimiento administrativo, buen manejo de base de datos, buen trato al cliente
Empresa 5	Tipo de documento, plazo de entrega, complejidad, número de páginas, campo y cotización.	Diccionarios en línea, Google drive, conversores de PDF, Nitro PDF.	Tipo de documentos, cantidad de palabras, plazo de entrega, rango de precios: La traducción regular, la traducción urgente la Super Urgente.	Solo personal recomendado, especializados, puntuales, rápidos y que redacten traduzcan bien.

Empresa 6	Revisión general del documento, se ve si es viable o no, se designa el personal, se realiza la cotización.	Trados, google drive, glosarios y diccionarios online Photoshop y Corel Draw.	Idioma, la dificultad del tema, campo de especialidad	Buena fluidez y el manejo del idioma y el campo de especialidad.
Empresa 7	conteo de las palabras, cotización, distribución del trabajo, cronograma, un plan de trabajo con el nombre de la traductora, el tema, número de páginas, quien lo va a revisar	Conversores de PDF a Word, glosarios y diccionarios.	La cantidad de palabras, la dificultad del texto y la cantidad de trabajo que habrá en diagramación.	Colegas y personal de confianza con larga trayectoria y experiencia en el rubro.
Empresa 8	Se realiza el conteo de palabras y se envía la cotización, luego se hace la distribución del trabajo.	Trados, glosarios y diccionarios en línea, drive y office, conversores de PDF.	Cantidad de palabras, no se cobra por especialidad o complejidad, se maneja una tarifa plana, solo se hace una recarga por urgencia, cuando nos piden 10 páginas de un día para el otro.	Según la formación o la experiencia que posean.
Empresa 9	Se estiman fechas para la ejecución de la traducción y revisión. En base a ese periodo se programa el proyecto.	Documentos de office, navegadores web, glosarios terminológicos internos, etc.	Número de palabras, especialidad e idiomas.	Según las habilidades para los formatos, especialidad o rapidez.
Empresa 10	Se establecen los plazos de entrega, la combinación de idiomas, el formato de llegada. Se evalúa cuantas personas se requieren, en caso de que no se pueda	Trados, Wordfast, drive, diccionarios y navegadores web.	Plazo de entrega, combinación de idiomas, tipo de texto, volumen y forma de pago	Según las habilidades y la experiencia en el tema.

	cumplir con lo establecido se rechaza el proyecto.		Se añade un recargo de 15% 20% o del 30% según la urgencia.	
Empresa 11	Para proyectos grandes se tiene que trabajar con una orden de servicio o un contrato y luego se distribuye el trabajo.	Trado, google drive, glosarios y diccionarios en línea.	Número de palabras, el plazo y la dirección del idioma.	Experiencia, conocimiento de la cantidad de palabras que puede traducir en un tiempo determinado, trabajar en equipo, manejo de la nube.

SUBCATEGORÍA 2: ACTIVIDADES DE EJECUCIÓN

Empresa	Distribución	Ejecución
Empresa 1	En base a las especialidades del documento y el traductor	La traducción, la revisión por el mismo traductor, revisor control de calidad revisión por nativo, <i>proofreading</i> final.
Empresa 2	En base a la capacidad de cada traductor y el tipo de texto.	Análisis del documento, traducción, revisión y visto bueno del traductor más experimentado.
Empresa 3	2 o máximo 3 personas, experiencia temática	Distribución del texto, documentación, traducción revisión en cuanto al contenido y la última revisión es general.
Empresa 4	En función de lo que cada uno puede hacer	La traducción, revisión y el <i>proofreading</i> .
Empresa 5	Solo dos traductores	La traducción, revisión del traductor, revisión general del que va a firmar.
Empresa 6	En google drive, según las capacidades del personal, quién trabaja más rápido, bajo presión y tiene más cuidado con los detalles.	La distribución del documento, la traducción, revisión por un especialista (en caso sea necesario) y la traducción final.
Empresa 7	Dependiendo de la especialidad que mejor maneje cada colaborador.	La traducción, luego la revisión por el mismo traductor, la revisión por otro traductor o especialista (cuando es necesario) y el <i>proofreading</i> .
Empresa 8	Dependiendo de la cantidad de páginas que cada uno puede hacer, así como la especialidad y el tema con el que se sienten más cómodos.	Se obtiene el visto bueno de administración, luego pasa a producción, se revisa, se edita el texto traducido sin compararlo con el original, finalmente se hace la última revisión y se le envía al cliente.

Empresa 9	Se asignan los proyectos de manera grupal y según las habilidades en cuanto a la eficacia y eficiencia de cada traductor.	Se distribuye el documento luego pasa por la traducción, después el mismo traductor realiza una revisión interna y finalmente pasa por una revisión extensa por el especialista el cual es el jefe encargado.
Empresa 10	Se asignan los traductores, revisor de contenido y revisor o editor de formato	Comienza con la cotización, se asigna el proyecto a los traductores, la traducción propia, revisión, la edición del documento y finalmente pasa por una última revisión y luego se le envía al cliente.
Empresa 11	Según el plazo establecido por el cliente y según el plazo de entrega que cada colaborador maneja.	Se establece una orden de servicio, se distribuye el trabajo y se comienza con la traducción, luego se realiza la revisión y se les entrega el documento con las observaciones, después se realiza un último <i>proofreading</i> y la traductora jefa lo envía al cliente.

SUBCATEGORÍA 3: ACTIVIDADES DE REVISIÓN

Empresa	Control de calidad	Revisores	Revisión contenido
Empresa 1	Sí cuenta, cumplir rigurosamente con las 5 etapas establecidas	Sí, dependiendo del volumen del trabajo.	Gramática, ortografía, orto tipografía y estilo diseño y el formato
Empresa 2	Sí, a través de la revisión con los glosarios especializados que maneja la empresa.	No, lo revisan los mismos traductores.	Términos, datos personales, números y direcciones.
Empresa 3	Sí, en la fase de la revisión del contenido y en la última revisión general.	No	Errores gramaticales y terminológicos coherencia, el estilo, la fluidez sentido
Empresa 4	No, pero si cuenta con sistema de control de datos.	Sí, en disciplinas que no manejo, o revisores nativos del castellano.	Dejar el documento por 24 horas y luego volver a leerlo con la mente fresca
Empresa 5	No, solo nos guiamos manual del colegio de traductores y cada traductor revisa a su criterio, se pregunta al cliente.	No	Todo en general, ortografía, gramática y fluidez.
Empresa 6	Sí, consiste en imprimir toda la traducción realizada y revisar con el documento original detalladamente.	Sí, cuando son temas muy especializados.	Gramática, datos, nombres, fechas y números.

Empresa 7	Simplemente con las etapas de las revisiones y al final el <i>proofreading</i> .	Sí, según el tema, revisores nativos y también con profesionales según los campos de especialización.	Datos, formato y terminología
Empresa 8	Sí, las diversas fases de revisión que tenemos establecidas: sobre el texto, edición, formateo y revisión de datos.	Sí, tengo revisores nativos para las traducciones que son al idioma extranjero, también especialistas profesionales para las traducciones médicas o técnicas	Se evalúa todo el contexto, gramática, ortografía, sintaxis, puntos, datos etc. A parte de todo ello hay una persona encargada del formateo y de revisar los datos finales.
Empresa 9	Sí, consta de 2 áreas: el jefe traductor a cargo de asignar los proyectos y especialista del área. Estas dos personas se encargan de revisar rigurosamente el contenido de todo el texto traducido.	Sí, son traductores con una larga trayectoria y experiencia en traducción de fármacos y términos generales sobre medicina.	La revisión se ejecuta por un especialista del área. Se revisa: gramática, términos adecuados, coherencia, fluidez en el texto, formato, datos, conversiones con el equivalente adecuado, tales como cantidades y medidas.
Empresa 10	Sí, primeramente se elabora un glosario online, el jefe es quien valida los términos junto con otro traductor experimentado, luego de la traducción pasa por el revisor quien se encargará de la revisión general del documento sea de estilo y de terminología.	Sí, contamos con traductores especializados en medicina, jurídico y legal.	Debe ser lo más parecido al documento original en cuanto al formato y la información, que refleje la misma intensidad en la lengua meta y que se haya elaborado según las exigencias del cliente. Se realiza la revisión lingüística y ortográfica. En caso de que se requiera algún diseñador para las ediciones más complejas se contrata.
Empresa 11	Se realiza en la etapa de la revisión ya que dentro de ella se realizan aproximadamente 4 revisiones sea por parte de los mismos traductores	Si contamos con traductores especializados en diversos campos.	Vocabulario técnico, la uniformidad de los términos establecidos en el glosario compartido. Para la parte de diseño con imágenes se contrata un diseñador gráfico.

	y finalmente por parte del traductor jefe quien se encarga de revisar absolutamente todo.		
--	-------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

SUBCATEGORÍA 4: ACTIVIDADES DE MEJORA

Empresa	Satisfacción del cliente	Mejora continua
Empresa 1	Sí, por llamadas, preguntas para saber si todo estuvo bien, también a través de un certificado de calidad a grandes empresas. La permanencia de ellos es un factor de satisfacción.	Sí, con respecto a las herramientas del trabajo.
Empresa 2	No.	Retroalimentación grupal de los errores.
Empresa 3	No, la permanencia de ellos es un factor de satisfacción.	Sí, talleres y cursos especializados.
Empresa 4	Sí, para tener un <i>feedback</i> y además conocer un punto de vista diferente	Sí, tratar de revisar mejor los datos.
Empresa 5	No, la permanencia de ellos es un factor de satisfacción.	Retroalimentación grupal de los errores y como se puede mejorar la puntualidad, la calidad, también cosas sobre tecnología y mejorar el marketing de la empresa.
Empresa 6	Solo con algunos clientes, ellos dejan un <i>feedback</i> en la página de Facebook y menciona que están contentos por el precio, por la calidad y el tiempo de entrega, también nos recomiendan y vuelven.	Sí, pero a nivel independiente, cursos, congresos, charlas, eventos en cuanto a la carrera. Por otro lado nos reunimos y revisamos las traducciones, se ven las fallas pero no de manera negativa.
Empresa 7	No, porque daría lugar a ciertas suspicacias.	Sí, a nivel personal, asistiendo a talleres, cursos sobre traducción legal, contabilidad, estados financieros, entre otros.
Empresa 8	Sí, cuando es un cliente muy especial y hay tiempo para hacerlo, a través de correos o llamadas, pero normalmente no porque es un poco incómodo y puede generar dudas. Cuando no reclaman es un indicador de que el cliente quedó satisfecho. Para los servicios de interpretación el cliente nos debe dar un	Sí, a través de las correcciones que se realizan todos los días y personalmente asistimos a conferencias y congresos especializados.

	certificado de conformidad y para traducción solo se solicita cuando es una licitación para una entidad pública.	
Empresa 9	No porque no contamos con el tiempo suficiente para hacerlo.	Sí, se realizan auditorias constantes y revisiones de los proyectos de traducción a fin de detectar las debilidades y fortalezas. Luego se realiza un informe con todas las observaciones obtenidas y se divulga con todo el personal brindándoles la retroalimentación respectiva.
Empresa 10	Sí, tenemos una plataforma donde los clientes nos evalúan, existe un rating para evaluar diferentes aspectos, así como también la cantidad de errores que hayan podido encontrar. Una forma de saber que el cliente quedó satisfecho es cuando no nos devuelve el documento y nos felicita por el trabajo realizado obteniendo buenos comentarios de ello sea por correo, llamadas o vía Skype.	Sí, se realiza siempre y es continua, hemos ido mejorando y automatizando muchas cosas, ahora estamos creando sistemas de tickets y acceso para los clientes, así como también estamos modernizando la página web de la empresa. Estamos tratando de mejorar son en las tarifas, los plazos y tratar de incrementar el número de nuestro personal para así poder agilizar la entrega de los proyectos.
Empresa 11	No.	No, la única retroalimentación que recibe el traductor son las observaciones que le envía la traductora jefa del proyecto, ya que la mayoría de los traductores realiza el trabajo de forma virtual.

ANEXO 6. COMPILACIÓN DE RESULTADOS

A. Subcategoría Actividades de Planificación

SUBCATEGORÍA 1: ACTIVIDADES DE PLANIFICACIÓN			
Planificación del proyecto	Herramientas de trabajo	Cotización	Selección del personal de trabajo
<p>En la planificación se establece:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si el proyecto es viable o no - La cotización - El cronograma de ejecución - El plan de trabajo - La distribución del proyecto <p>La mayoría de las empresas mencionaron los criterios para elaborar la cotización dentro de esta etapa.</p>	<p>Las herramientas que más utilizan son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diccionarios y glosarios online - Páginas web especializadas - Google drive - Microsoft office - Trados - Conversores de PDF - Corel draw y photoshop <p>La mayoría utiliza textos paralelos y glosarios internos de la empresa.</p>	<p>Para la cotización se toma en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cantidad de palabras - Campo de especialidad - Dificultades y complejidad - Dirección del idioma - Contenido del documento - Plazo de entrega <p>Solo 3 empresas mencionaron que realizan un cobro extra por urgencia.</p>	<p>Para la selección del personal se toma en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manejo del campo y del idioma - Experiencia - Formación académica - Fluidez - Rendimiento - Producción - Manejo de las herramientas de trabajo <p>Algunas empresas mencionaron que solo trabajan con colegas o personas recomendadas.</p>

B. Subcategoría Actividades de Ejecución

SUBCATEGORÍA 2: ACTIVIDADES DE EJECUCIÓN	
Distribución del trabajo	Ejecución
<p>El trabajo se distribuye en base a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rendimiento y producción de cada traductor - Especialidad que maneja <p>El plazo de entrega y la complejidad del documento van a determinar la cantidad de colaboradores.</p> <p>La mayoría distribuye el trabajo en google drive o por correo electrónico.</p>	<p>Las fases de ejecución son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Análisis del documento - Distribución del trabajo - Traducción - Primera revisión - Segunda revisión - <i>Proofreading</i> - Entrega del documento <p>Algunos omiten la segunda revisión ya que esa fase lo realiza un especialista o revisor nativo y no siempre se necesita.</p>

C. Subcategoría Actividades de Revisión

SUBCATEGORÍA 3: ACTIVIDADES DE REVISIÓN		
Control de calidad	Revisores	Revisión de contenido y formato
<p>Casi todas las empresas cuentan con un sistema de control de calidad.</p> <p>Esta actividad se realiza en la fase de la revisión y el <i>proofreading</i>.</p>	<p>La mayoría de las empresas cuenta con revisores especializados.</p> <p>Algunos cuentan con revisores nativos.</p> <p>Solo 3 empresas mencionaron que no cuentan con revisores especializados.</p>	<p>Los criterios que se toman en cuenta para la revisión son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Datos personales - Números, fechas - Gramática - Ortografía - Fluidez del texto - Términos - Diseño - Formato <p>Algunas empresas mencionaron que si el diseño es muy complejo se contrata un diseñador para las ediciones de imágenes.</p>

D. Subcategoría Actividades de Mejora

SUBCATEGORÍA 4: ACTIVIDADES DE MEJORA	
Satisfacción del cliente	Acción de mejora continua
<p>6 empresas no verifican la satisfacción de sus clientes por falta de tiempo o porque puede generar incomodidad.</p> <p>Las empresas que si lo realizan lo hacen a través de llamadas o correos.</p> <p>2 empresas mencionaron que sus clientes dejan un <i>feedback</i> en sus páginas de Facebook y califican la empresa.</p> <p>La mayoría de empresas menciona que la permanencia de sus clientes es un indicador de satisfacción.</p>	<p>6 empresas mencionaron que sí realizan una acción de mejora continua pero de forma independiente, asistiendo a talleres, congresos o conferencias de especialización.</p> <p>Otro tipo de acción de mejora continua que realizan es a través de una retroalimentación grupal y como pueden mejorar.</p> <p>2 empresas mencionaron que están tratando de mejorar el marketing de la empresa a través de sus páginas web.</p> <p>Una empresa mencionó la creación de un sistema de tickets y acceso a una plataforma para los clientes. También de incrementar el número de personal para agilizar la entrega de los proyectos.</p>

ANEXO 7. ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

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

Yo, BETTY MARITZA GÁLVEZ NORES docente de la FACULTAD DE EDUCACIÓN E IDIOMAS y Escuela Profesional de TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, revisor(a) de la tesis titulada "SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD QUE UTILIZAN LAS EMPRESAS DE TRADUCCIÓN DE LIMA METROPOLITANA, 2019", del (de la) estudiante ALESSANDRA JACKELYN CABALLERO YUTO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Lima, 02 de diciembre de 2019



BETTY MARITZA GÁLVEZ NORES

DNI: 43259931

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

ANEXO 8. PANTALLAZO DEL SOFTWARE TURNITIN

feedback studio Sistema de gestión de la calidad que utilizan las empresas de traducción de Lima Metropolitana, 2019 -- /0 < 71 de 104 > ?

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE EDUCACIÓN E IDIOMAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN

Sistema de gestión de la calidad que utilizan las empresas de traducción de Lima Metropolitana, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Traducción E Interpretación

AUTORA:
Alessandra Jackelyn Caballero Yuta (ORCID: 0000-0001-5165-7852)

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de la calidad y servicio

LIMA - PERÚ
2019

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA PROFESIONAL DE IDIOMAS
FILIAL LIMA

Resumen de coincidencias X

13 %

Se están viendo fuentes estándar
Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

Nº	Fuente	Porcentaje
1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
3	riuma.uma.es Fuente de Internet	1 %
4	www.theibfr.com Fuente de Internet	1 %
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
6	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
7	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
8	ebuah.uah.es Fuente de Internet	<1 %
9	www.uv.mx Fuente de Internet	<1 %

Página: 1 de 35 Número de palabras: 12516 Text-only Report High Resolution Activado 22:15 22/11/2019

ANEXO 9. FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE LA TESIS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: Caballero Yuto Alessandra Jackelyn
D.N.I. : 70489687
Domicilio : Calle Los Olivos 135, Urb. Repartición - Comas.
Teléfono : Fijo : 6050470 Móvil : 989602904
E-mail : aleecy17@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

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

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:
Caballero Yuto Alessandra Jackelyn

Título de la tesis:
Sistema de gestión de la calidad que utilizan las empresas de traducción de
Lima Metropolitana, 2019

Año de publicación : 2019

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

A través del presente documento,
Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.
No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha: 5/12/2019

ANEXO 10. AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

ALESSANDRA JACKELYN CABALLERO YUTO

INFORME TÍTULADO:

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD QUE UTILIZAN LAS EMPRESAS DE TRADUCCIÓN DE LIMA METROPOLITANA, 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN TRADUCCIÓN e INTERPRETACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 05/12/19

NOTA O MENCIÓN: 12 (Doc)



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN