



# VARIABLES QUE IMPULSAN EL CRECIMIENTO EN PYMES: CASO DE LAS AGENCIAS, BENEFICIOS DE LA CERTIFICACIÓN DE EMPRESAS DE TRADUCCIÓN

KARINA MARGARET OPORTO SANDOVAL

PROFESOR GUÍA: HÉCTOR VALDÉS GONZÁLEZ, PhD

PROYECTO DE GRADO PRESENTADO A LA FACULTAD DE INGENIERÍA DE LA  
UNIVERSIDAD DEL DESARROLLO PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE  
MAGÍSTER EN INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS

SANTIAGO – CHILE  
2020



# VARIABLES QUE IMPULSAN EL CRECIMIENTO EN PYMES: CASO DE LAS AGENCIAS, BENEFICIOS DE LA CERTIFICACIÓN DE EMPRESAS DE TRADUCCIÓN

POR: KARINA MARGARET OPORTO SANDOVAL

Proyecto de Grado presentado a la Comisión integrada por los profesores:

**PROFESOR GUÍA:** Héctor Valdés-González, PhD

**PROFESOR INTEGRANTE 1:** Gustavo Canepa Vivanco, MEng

**PROFESOR INTEGRANTE 2:** José Luis Salazar, PhD

Para completar las exigencias del Grado de Magíster en Ingeniería Industrial y de Sistemas, magister en gestión de la sustentabilidad, magister en dirección de proyectos

Octubre, 2020

Santiago, Chile

## DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD

Por medio de la presente, declaro que el trabajo titulado: **VARIABLES QUE IMPULSAN EL CRECIMIENTO EN PYMES: CASO DE LAS AGENCIAS, BENEFICIOS DE LA CERTIFICACIÓN DE EMPRESAS DE TRADUCCIÓN**, que presento a la Universidad del Desarrollo de Chile, es de mi autoría (o co-autoría) y no ha sido publicado previamente, ni está siendo considerado para publicación bajo otra filiación. En igual sentido, declaro que el trabajo de tesis y su contenido, son originales y que todos los datos y referencias a trabajos ya publicados con anterioridad han sido debidamente identificados, referenciados o citados en el documento, y que estas citas han sido incluidas en las referencias bibliográficas. Afirmo, asimismo, que los materiales presentados no se encuentran protegidos por derechos de autor; y en caso de que así lo estuvieran, me hago responsable de cualquier litigio o reclamo relacionado con la violación de derechos de propiedad intelectual, exonerando de toda responsabilidad a la Universidad del Desarrollo de Chile.

Finalmente, me comprometo a no someter este trabajo (o parte de este), a consideración en ninguna revista o congreso para publicación sin contar con la aprobación y haber pasado el debido proceso de revisión en Universidad del Desarrollo. En caso de que un artículo sea aprobado para su publicación, autorizo a la Universidad del Desarrollo a incluir dicho artículo en sus revistas, y a reproducirlo, editarlo, distribuirlo, exhibirlo y comunicarlo en el país y en el extranjero, por medios impresos, electrónicos, Internet o cualquier otro medio, para propósitos científicos y sin fines de lucro.

KARINA OPORTO SANDOVAL

Firma

NOMBRE COMPLETO DEL ALUMNO

Firma

*A la mujer que ha despertado para hacer esta investigación, en honor a esa curiosidad eterna que vive en las mujeres de explorar nuevos desafíos. Honrando la motivación que me mueve por una visión de contribución al mundo en el cual nos desarrollamos. En honor a la sinergia entre lo humanista y lo científico que me habita.*

## AGRADECIMIENTOS

Un día caluroso me dirigí a esta universidad para compilar información para evaluar la posibilidad de continuar estudios de posgrado. No podría haber encontrado un mejor momento para acudir aquel día, en el que Profesor Héctor Valdés me ilustró la desafiante idea de recorrer estos dos años, a quién le agradezco ese impulso que movió la aguja varios grados en mi vida desde el comienzo.

A Guillem Pastor, que puso frente a mis ojos las 16 páginas que iluminaron este trabajo, aquella norma que me regaló impresa en nuestras reuniones a las 6.45 am, despertó la solución y oferta de valor que llevaba años buscando.

Un agradecimiento especial a Andrés Bustos, quién se convirtió en un apoyo fundamental para mantener la objetividad y el horizonte claro. Agradezco su temple y profesionalismo, que fueron clave para terminar este trabajo y enfocarlo en el negocio en el cual me desempeño.

Nada sería yo, y esto no lo podría haber escrito sin mis colegas más cercanas, Carolina Villarroel y Carolina Sanhueza, que han estado en todo momento, desde aquellos días en que debíamos discutir como traducir mejor una palabra, hasta el día de hoy, en que nuestras reuniones se basan en cómo logramos mejor competitividad en el mercado, gracias por tanto apoyo, profesionalismo y dedicación, por ustedes me siento totalmente representada.

A todos quienes cooperaron con información y que se identificaron con el objetivo detrás de realizar esta investigación que fueron un apoyo fundamental para poder sobrellevar este periodo, ya que confiaron en que esto podía realmente ser una contribución. Les agradezco el apoyo y la entrega de su tiempo en largas sesiones de café para desentramar lo que buscaba revelar a través de estas 100 páginas.

He escuchado que cada uno elige a sus progenitores, cuando pienso en el presente, siento que es una gran verdad. Gracias a mi Madre, Jacqueline Sandoval, que es claramente la gran autora de mi existencia.

# VARIABLES QUE IMPULSAN EL CRECIMIENTO EN PYMES: BENEFICIOS DE LA CERTIFICACIÓN DE EMPRESAS DE TRADUCCIÓN

Karina Margaret Oporto Sandoval bajo la supervisión del Profesor Héctor Valdés González, PhD, en la Universidad del Desarrollo de Chile

## *Resumen*

El trabajo presenta los beneficios de la certificación de agencias de traducción bajo la norma ISO17100 en Chile, a través de la detección de variables que determinan el crecimiento de una empresa. El objetivo de la investigación es identificar los beneficios para las empresas de obtener una certificación internacional de gestión y cómo influyen las normas en su crecimiento organizacional. Para ello, se realizaron entrevistas semiestructuradas para obtener información preliminar con respecto a las variables que impulsan el crecimiento de las PYMES y los beneficios que otorga la implementación de una norma de calidad como estrategia de crecimiento en empresas que operan bajo el modelo agencia, información luego validada mediante una encuesta ampliada y sensibilizada mediante un focus group. Los resultados obtenidos indican que la certificación bajo una norma de gestión proporciona a las empresas mejora en la gestión interna y mejor control organizacional asegurando que el proceso de traducción contemple las variables claves que determinan la calidad del servicio. En base a esto, podemos concluir que una certificación representa ventajas competitivas para las empresas y una propuesta de valor desde la mirada de los clientes, por lo que puede ayudar a aumentar participación en el mercado, siendo la experiencia replicable a otros dominios.

Palabras clave: Traducción, certificación, norma ISO, modelo agencia, ventaja competitiva

## HIGHLIGHTS

# VARIABLES QUE IMPULSAN EL CRECIMIENTO EN PYMES: BENEFICIOS DE LA CERTIFICACIÓN DE EMPRESAS DE TRADUCCIÓN

Karina Margaret Oporto Sandoval

- Identifica los beneficios de contar con una certificación internacional de gestión
- Utiliza una aproximación cualitativa con entrevistas semi estructuradas a 4 actores relevantes
- Utiliza una encuesta y focus group para validar los datos recabados
- Identifica problemas de gestión y falta de regulación de la actividad
- Se concluye que una certificación otorga una ventaja competitiva

# ÍNDICE GENERAL

<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>9</b>
1.1	BENEFICIOS DE LA ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS: GESTIÓN DE AGENCIAS DE SERVICIOS DE TRADUCCIÓN .....	10
1.2	BREVE DISCUSIÓN DE LA LITERATURA .....	10
1.3	CONTRIBUCIÓN DEL TRABAJO .....	16
1.4	OBJETIVO GENERAL.....	16
1.4.1	<i>Objetivos específicos</i> .....	17
•	ESTUDIAR EL CONOCIMIENTO CON RESPECTO A LA NORMATIVA DE LA TRADUCCIÓN EN CHILE .....	17
•	IDENTIFICAR LAS PREOCUPACIONES, RESTRICCIONES Y PROBLEMÁTICAS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA NORMA .....	17
•	IDENTIFICAR LOS BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN Y CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD .....	17
1.5	PROPUESTA METODOLÓGICA .....	17
1.6	ORGANIZACIÓN Y PRESENTACIÓN DE ESTE TRABAJO .....	23
<b>2</b>	<b>INFORMACIÓN Y RESULTADOS .....</b>	<b>25</b>
2.1	PROCEDIMIENTO DE RECOGIDA Y ANÁLISIS DE DATOS .....	25
2.2	PROCESO DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN.....	30
2.3	LOS DATOS RECOGIDOS: .....	30
2.4	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS .....	32
2.5	DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	38
<b>3</b>	<b>ARTÍCULO .....</b>	<b>49</b>
<b>4</b>	<b>CONCLUSIONES GENERALES.....</b>	<b>66</b>
4.1	PROPUESTA PARA TRABAJOS FUTUROS .....	67
<b>5</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....</b>	<b>69</b>
<b>6</b>	<b>ANEXO: REPORTE DE PLAGIO.....</b>	<b>71</b>



## ÍNDICE DE FIGURAS Y TABLAS

Figura 1: Rol que cumplen en servicios de traducción.....	41
Figura 2 Principales variables a considerar en servicios de traducción .....	41
Figura 3 Calidad del servicio.....	42
Figura 4 Sistema de gestión de calidad .....	43
Figura 5 Conocimiento de la normativa .....	45
Figura 6 Problemas percibidos en la traducción .....	46
Figura 7 Percepción de los beneficios.....	46
Figura 8 Importancia norma ISO.....	47
Tabla 1: Instrumentos del estudio.....	28
Tabla 2: Categorías del estudio.....	31

## 1 INTRODUCCIÓN

La traducción es uno de los servicios más consumidos en el mundo, sin embargo, debe ser uno de los más ignorados, así lo plantean Beninatto & Johnson (2017) en su libro, donde reconocen que las personas consumen traducción a diario, y en todo momento sin darse cuenta. La traducción está presente en los alimentos que consumimos, en las redes sociales, en la televisión, en las noticias, en el diario, en las aplicaciones para celulares, en los artículos que compramos, está presente prácticamente en cada texto que leemos. Shaw (2010) plantea que la globalización de los mercados ha provocado un aumento en la demanda de servicios de traducción para así poder lograr una mejor las relaciones económicas entre los países y personas que hablan distintos idiomas. Incluso las empresas se ven enfrentadas a tener que lidiar con diferencias idiomáticas internas debido a la diversidad cultural y su carácter multinacional, que las lleva a contar con recursos humanos multilingües.

Lo anterior, lleva inevitablemente a contar con la figura de un interlocutor fundamental, con un traductor para lograr la comunicación efectiva y el principal problema que tienen los clientes de este servicio es generar una interfaz entre ellos y sus traductores (Shaw 2010), ya que es un servicio que principalmente se terceriza y se obtiene a través de un tercero externo a la organización.

La traducción es un elemento que representa grandes ventajas para el comercio y la integración de los países como Chile (Ried 2008) que aspiran al crecimiento, en este sentido, los organismos y organizaciones deben preocuparse de contar con empresas e interlocutores idóneos para cumplir con este rol en un marco que genere confiabilidad para sus usuarios, y la posibilidad de poder ser evaluados por parte de sus clientes bajo directrices y contextos objetivos que determinen la calidad del servicio.

En este sentido, resulta válido plantearse la interrogante con respecto a lo que ocurre en Chile, considerando que se percibe un amplio desconocimiento con respecto al profesionalismo, normativa y regulación de la actividad, que resulta muy relevante para un país en vías de desarrollo como lo es Chile, que podría verse enormemente favorecido por una mejor comunicación considerando los tratados de libre comercio con países angloparlantes y las infinitas posibilidades que esto representa.

## **1.1 Beneficios de la estandarización de procesos: Gestión de agencias de servicios de traducción**

Entendida esta realidad, y considerando la revisión bibliográfica presentada, es posible efectuar el siguiente cuestionamiento de contexto: ¿Cómo ayuda la implementación de una norma ISO internacional a las PYME de servicios de traducción que utilizan el modelo agencia a crecer?

En efecto en área de la traducción en Chile se adolece de una manera viable y explícita de certificar calidad de proceso y resultados para empresas de traducción.

## **1.2 Breve discusión de la literatura**

En el mundo globalizado en el que vivimos hoy, en el que las culturas y las fronteras de los países son cada vez más permeables, se generan instancias de intercambio en las que la figura de un traductor cumple un rol fundamental como interlocutor para superar brechas idiomáticas en la comunicación, entendiendo la traducción como el reemplazo de un contenido en una lengua fuente mediante un equivalente textual en una lengua meta Beninatto & Johnson (2017). A pesar de la creciente necesidad de contar con la figura de este interlocutor cultural, en Chile no se aplican normas que regulen esta actividad, según un estudio realizado por la Universidad Católica de Chile, en el año 2007 se publicó una lista de normas de consulta pública en el periódico El Mercurio, sobre los servicios de traducción, entre las cuales se encontraba la NCh 3124.C2007, sin embargo, hasta la fecha, ninguna empresas o agencias de servicios de traducción en Chile está certificada bajo esta norma. El trabajo de traducción requiere altas competencias lingüísticas, conocimiento de herramientas especializadas y destrezas que se deben desarrollar de forma sistemática para lograr resultados confiables y de calidad (Odacioglu, et al 2015), elementos que actualmente no se pueden asegurar en Chile debido a la falta de normativa. Considerando esto, resulta importante que los actores relevantes en la actividad de la traducción se preocupen de utilizar herramientas que apoyen y ayuden a asegurar una buena calidad estándar a lo largo de la cadena completa del proceso de traducción, que va desde contar con personal y colaboradores capacitados para cumplir esta labor, pasando por la evaluación y correcta designación de la tarea de traducción, revisión y edición, y la etapa final, que nace luego de la entrega al cliente, como se indica en Beninatto & Johnson (2017).

En Chile existe un número difícil de determinar de agencias de traducción que trabajan bajo el modelo de agencia que trabajan con un staff de traductores en modalidad freelancer a quienes se les asignan proyectos de acuerdo con la demanda. Por otra parte, existe un extenso número difícil de determinar de traductores independientes que operan como empresa de primera categoría. Ninguna de las agencias o traductores independientes cuenta con un sistema de gestión de calidad de carácter internacional, esto supone que no hay forma de saber si las empresas, agencias o traductores cumplen con los requerimientos mínimos internacionales para poder lograr un producto de calidad estándar. En el artículo publicado por la Universidad Católica Diéguez (2006), la autora concuerda con el hecho de que en nuestro país existe un desconocimiento generalizado con respecto a los aspectos jurídicos y normativos de la actividad de traducción, concluyendo que, si bien existen gremios, normas y educación formal, estas no son de conocimiento público para quienes ejercen la actividad, y no son consideradas como obligatorias.

Este trabajo se centra en la descripción de los beneficios de contar con una norma de certificación internacional para apoyar el crecimiento y la presencia en el mercado de las empresas que operan bajo el modelo agencia. El trabajo persigue la identificación de cómo estos beneficios podrían ayudar a mejorar la gestión, asegurar la calidad, y por consecuencia, tener una ventaja competitiva que les permita aumentar su participación en el mercado aprovechando la inexistencia de la implementación de una norma de gestión de calidad actualmente en Chile. Dentro de la investigación se aborda la investigación con respecto a los factores que impulsan el crecimiento de las PYMES, y como estos factores se pueden ver potenciados mediante la implementación de una norma para dar mayor validez a los procesos internos de las empresas y apoyar su crecimiento.

### **Modelo agencia y sus problemáticas**

El modelo agencia es un modelo de negocios ampliamente utilizado por las empresas proveedoras de servicios de traducción en el mundo, dado que los usuarios de estos servicios no lo requieren de forma constante, sino más bien surge como requerimientos aislados y esporádicos, no resulta conveniente para las empresas contar con un staff fijo, dado que el volumen de trabajo es incierto e inestable. Por esta razón, lo más conveniente resulta contar con colaboradores relativamente disponibles a quienes derivar proyectos de traducción en la medida que se requiera. Este modelo permite a las empresas reducir al máximo los costos

fijos, por tanto, reduce el riesgo operacional, lo cual representa una ventaja operativa importante y una mayor probabilidad de mantenerse en el tiempo. La relación de agencia es una de las formas más comunes de interacción, según Peris-Ortiz et al (2012), una relación de agencia entre dos o más partes surge cuando una de ellas, designada como agente, actúa en representación de o como representante de la parte denominada principal. Beninatto & Johnson (2017) indican que la clave para el éxito del modelo debe considerar una relación entre el principal-agente que refleje una organización eficiente de información y costos que conlleva riesgo. El autor añade que se deben analizar distintas unidades como supuestos humanos, organizacionales, de información, contractuales y de dominio de problemas. Considerando estas unidades de análisis, no sería extraño notar que, a pesar de tener grandes ventajas en términos de reducción de costos y operación, este modelo presenta una gran complicación para la estandarización, continuidad y flujo de información para lograr un estándar transversal, en el cual el agente, pueda cumplir con el encargo solicitado por el principal. Enfocado en las empresas de servicios de traducción, el principal sería la empresa y los agentes serían el staff de traductores que colaboran en la ejecución de servicios de traducción. Para obtener un buen resultado y asegurar la calidad de una traducción, el principal debería ser muy minucioso al delegar al agente cada encargo de traducción para que actué en su representación.

### **¿Qué es y cómo opera la norma ISO 17100?**

La norma ISO 17100 es una certificación internacional que incluye disposiciones para los proveedores de servicios de traducción (PST) relativas a la gestión de los procesos principales, los requisitos mínimos de cualificación, la disponibilidad y gestión de recursos, y otras acciones necesarias para la prestación de un servicio de traducción de calidad. La norma de calidad ISO 17100 establece las competencias y cualificaciones que debe cumplir el personal que estará a cargo de ejecutar la tarea de traducción incluyendo a traductores, revisores, editores y otros profesionales. Esta norma internacional de calidad detalla los requisitos para todos los aspectos del proceso de traducción que repercuten directamente en la calidad y prestación de los servicios de traducción en términos de recursos, procesos y actividades de reproducción, procesos de producción y de posproducción.

Para poder contar con la certificación, la empresa debe cumplir con una serie de procedimientos que incluyen la selección del personal idóneo y su validación de

competencias, procedimiento de análisis de las traducciones recibidas, cotización y derivación, registros e identificación de procesos, revisión, edición y posproducción. Luego de contar con todos estos procedimientos internos, es posible hacer la solicitud a una entidad certificadora que otorga la certificación internacional ISO 17100.

### **Beneficios de una certificación de calidad:**

En su artículo, Simon & Piotr (2018) presentan un recuento de beneficios que representa para las empresas el contar con sistemas de gestión de calidad tales como la ISO 17100, entre ellos mencionan un aumento en la competitividad a través de una eficiencia mejorada y productividad, menores costos asociados a calidad o mayor satisfacción de los clientes y una imagen mejorada para los accionistas. Los autores añaden que, si bien se puede contar con los procedimientos de gestión de calidad sin obligatoriamente contar con una certificación, existe la percepción de que la confirmación de conformidad otorga un valor agregado a la empresa que cuenta con la certificación. Acercándonos a la realidad de las PYMES, Urbonavicius (2005) indica en su estudio que los sistemas de gestión ISO están enfocados en mejorar la calidad general de la gestión de una empresa, es decir, el primer motivador para implementar una ISO proviene del área de dirección, por lo que emprendedores y gerentes buscan beneficios para el sistema de gestión de la empresa completa. Por otra parte, el autor menciona que existen numerosos estudios que indican que también existen factores externos para la implementación de una norma de gestión relacionadas con el ambiente (clientes, partners, público), elementos que están relacionados con el área de mercadotecnia de una empresa. Estos factores tanto del área de dirección y de mercadotecnia son esenciales para las PYMEs que requieren de un crecimiento orgánico y estandarizado para mejorar componentes de gestión interna que se hacen muy difíciles de manejar al momento de crecer. En su publicación, Urbonavicius (2005) describe también que los principales beneficios de la implementación de sistemas ISO desde la perspectiva gerencial, están relacionados con una mejora en la eficiencia operacional, y desde una perspectiva de mercadotecnia se refleja en indicadores como aumento de ventas y una mejora en la percepción de la calidad final del producto o servicio.

## **Factores que impulsan el crecimiento de las PYMES:**

Las pequeñas y medianas empresas (PYMES) son un pilar fundamental para el desarrollo económico sustentable dado que generan riqueza, son dinámicas y se adaptan con facilidad a tecnologías, por estas razones, es que es fundamental impulsar su crecimiento e identificar los factores que ayudan a ello. En el contexto económico mundial, las PYMES representan el 95% del total de las empresas (OCDE, 2002), y generan un alto volumen de empleo. Blázquez et al (2006), menciona que hay factores internos como la edad y el tamaño de la empresa, la motivación, la estructura de la propiedad y gestión del conocimiento. Por otra parte, también indica factores externos relativos al entorno sectorial de la empresa, constituido por competidores, clientes y proveedores, y otros del macroentorno como la demanda, las mejoras tecnológicas, la accesibilidad a financiamiento, además de oportunidades y amenazas. Blázquez et al (2006), plantea además que las PYMES poseen una tendencia natural al crecimiento, sin embargo, es muy importante que el crecimiento vaya acompañado de una estrategia, según el autor, no se han desarrollado importantes fundamentos teóricos que analicen sus problemáticas para permitir el desarrollo de una estrategia que facilite su gestión. El mismo artículo indica que la principal característica de este tipo de empresas se centra en una serie de debilidades estructurales que impiden el acceso a fuentes financieras de largo plazo y una mejor administración en general. En este sentido, podemos decir que la mejora de la gestión sería un factor determinante para el crecimiento de las PYMES.

## **¿Cómo lo abordan en el resto del mundo?:**

La globalización de los mercados ha generado un aumento en la demanda de los servicios de traducción para permitir la comunicación entre los actores económicos. Para enfrentar esta globalización y expansión del mercado de la traducción, Shaw & Holland (2010) analiza el uso de una plataforma interactiva que permita la coordinación de los distintos actores involucrados en el proceso de la traducción, apuntando a la estandarización y automatización del proceso con buenos resultados en la gestión de las agencias. Para poder abarcar un mayor número de pares de idiomas y mejorar sus competencias, las agencias de traducción trabajan con traductores alrededor de todo el mundo de forma remota, para lo cual se utilizan distintas plataformas disponibles en la web para gestionar proyectos de traducción con el objetivo de mejorar la gestión en la designación de los proyectos, lo cual es vital para poder

lograr un servicio de alta calidad. Otras empresas, especialmente en España, país donde la traducción es una actividad reconocida y altamente apreciada, una buena porción de las agencias cuenta con certificación ISO 17100 para asegurar una gestión con resultados del servicio de calidad óptima. La tendencia en el mercado de la traducción apunta al trabajo remoto, internacional, funcional más rápido que cumpla en tiempo y forma acorde a los requerimientos en la actualidad. Es por esto que el mercado apunta a contar con sistemas que permitan una gestión ágil y eficiente con procesos estandarizados y automatizados para cumplir con la tendencia en aumento de la urgencia e inmediatez de los servicios en general.

### **¿Cómo se aborda o se ha hecho en Chile?:**

Como se ha mencionado anteriormente, si bien Diéguez (2007), indica que existen normativas e instancias gremiales que regulan la actividad profesional de la traducción, estas no son reconocidas ni difundidas entre los profesionales que ejercen la actividad, el Colegio de Traductores e Intérpretes de Chile, no regula ni fiscaliza la actividad, sino que más bien tiene propuestas éticas que sus miembros deberían seguir. Haciendo un barrido por los proveedores de servicios de traducción y sus estrategias para asegurar calidad, están se basan solo en testimonios personales de clientes que dan cuenta de la calidad del servicio. Por otra parte, las agencias que operan actualmente en Chile tampoco utilizan las plataformas de gestión de proyectos de traducción, o al menos no está descrito dentro de sus propuestas de valor para asegurar una gestión que apunte a la calidad. En Chile, la calidad de la traducción está dada por la experiencia en el campo, sin ningún tipo de certificación o estudio en la materia.

### **Resultados o casos de éxito en Chile y el mundo:**

Existen agencias de traducción como Argos multilingual, Geotext, APAC, y otras, que han logrado presencia internacional gracias a que cuentan con sistemas de gestión y validación que les permiten trabajar con traductores ubicados alrededor de todo el mundo, y además captar clientes fuera de las fronteras de su país (Beninatto & Johnson 2017). La ventaja del modelo agencia para los proveedores de servicios de traducción, radica en la posibilidad de trabajar de forma remota, sin embargo, es necesario contar con estándares que permitan la validación de dichas competencias para asegurar calidad y puntualidad en la entrega de los servicios. Al contar con esta estandarización de gestión y calidad, las empresas no solo



pueden ordenar sus procesos internos, sino que cuentan con la claridad de su propia gestión, y pueden comenzar a competir de forma internacional, pudiendo potencialmente llegar a clientes alrededor de todo el mundo al trabajar una cantidad infinita de pares idiomáticos, dada la característica remota de la provisión de estos servicios.

Finalmente, y habiendo revisado las principales contribuciones que aportan o han aportado a la línea de trabajo de este proyecto, es posible indicar que una oportunidad de desarrollo se encuentra en el hecho que no existe, para el caso de empresas de servicios de traducción, información suficiente o certeza, respecto de la disponibilidad de los beneficios que aporta la gestión de calidad basado en una norma internacional. Lo que autoriza la siguiente como contribución para este proyecto de grado.

### **1.3 Contribución del trabajo**

Habiendo recorrido las bases teóricas fundamentales para este estudio, cabe mencionar que la principal motivación para realizarlo ha sido encontrar herramientas que permitan a las PYMES, y en particular a las agencias de traducción, crecer de forma orgánica, ser mejores competidores en el mercado que les corresponde. Se propone entonces, la identificación de los beneficios que representa para las empresas la implementación de una certificación internacional de calidad. En este sentido contribuye a la comprensión de las variables estratégicas que inciden en el crecimiento directo de agencias, y su impacto en la competitividad.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, este trabajo considera los siguientes como objetivo general y objetivos específicos para este trabajo de tesis.

### **1.4 Objetivo general**

Relacionar los beneficios que representan para las empresas, que operan bajo el modelo agencia con la obtención de una certificación internacional de gestión de procesos estandarizados, y cómo estos ayudan en su crecimiento organizacional y competitividad.

### 1.4.1 Objetivos específicos

- Analizar el conocimiento con respecto a la normativa de la traducción en Chile
- Valorar las preocupaciones, restricciones y problemáticas de la implementación de una norma
- Relacionar los beneficios de la implementación y certificación internacional de un sistema de gestión de calidad

### 1.5 Propuesta metodológica

**Paradigma y Diseño:** Se ha optado por la utilización de una metodología cualitativa, basada en entrevistas semiestructuradas (Valles 2007) entendida tal metodología en este caso como una actividad sistemática orientada a la comprensión en profundidad de la percepción de cuáles son las variables que tienen directa incidencia en el crecimiento de las empresas, y entender si estas se ven beneficiadas de la implementación de un sistema de gestión de calidad ISO y también entender cuáles de ellas son aplicables al modelo de agencia bajo el cual operan la mayoría de las empresas de servicios de traducción en Chile y en el mundo. Para verificar que la información recabada fuera representativa dentro se realizó optó por una realizar una encuesta (Meneses 2011). Para sensibilizar los resultados obtenidos, finalmente se realizó un grupo focal (Hami-Sutton 2013).

**Población sobre la que se efectuará el estudio:** Para las entrevistas se utilizó un muestreo por conveniencia de los actores principales involucrados en la industria de la traducción en Chile. El criterio de caso típico condujo a que se seleccionaran 4 proveedores de servicios de traducción que trabajan bajo el modelo de agencia que operaran en Chile con más de 3 años de operación que trabajan volúmenes de palabras mensuales mayores a 20.000 palabras. Para la encuesta, se realizó un muestreo por conveniencia de traductores, agencias y clientes que participan en la cadena de suministro del servicio de traducción. Para la sensibilización de datos, se realizó un muestreo por conveniencia de encargados de compra y abastecimiento de empresas que contratasen servicios de traducción de forma regular.

**Entorno:** El estudio fue realizado en Chile, donde opera un número difícil de determinar de empresas proveedoras de servicios de traducción. En Chile existe solo una asociación gremial

que regula la actividad, el Colegio de Traductores e Intérpretes de Chile que no posee facultades fiscalizadoras (Diéguez 2006).

**Intervenciones:** Para los grupos de entrevistas se utilizaron una grabadora de voz y un documento escrito por los entrevistados siguiendo las preguntas que guiaban la discusión (Valles 2007). Las preguntas eran de carácter abierto. Las preguntas guía para las entrevistas consideran las tres etapas siguientes:

**Etapas 1: Caracterizar el presente y comprender la realidad.**

1. ¿Cuál es la principal forma en la que se proveen los servicios de traducción en Chile y cuáles son los intermediarios?
2. ¿Cómo describiría a grandes rasgos los elementos principales de la cadena de suministro del servicio de traducción?
3. ¿Cuáles son las principales variables que se consideran para contratar un Proveedor de servicios de traducción?
4. ¿Cómo entiende usted calidad de traducción y como se gestiona?
5. ¿Existen organismos o normativas que regulen la actividad en Chile, y cómo impulsan a los PST?
6. ¿Cuáles son los principales problemas de la actividad y cuál podría ser el origen de la problemática?

**Etapas 2: Propuestas de alto impacto.**

7. ¿Cómo podemos modificar la situación actual de la traducción para mejorar la actividad?
8. ¿Si yo le propusiera una estrategia basada en la identificación de los beneficios que representa para las empresas la implementación de una certificación internacional de calidad? ¿Qué opina de dicha propuesta?

### **Etapas 3: Alerta sobre las transformaciones**

9. ¿Cuáles cree que sean los principales beneficios de una certificación bajo una norma de calidad internacional bajo el modelo agencia?

10. ¿Qué tipo de amenaza o riesgo podría provocar en la organización un sistema de gestión de calidad con certificación internacional?

11. Además de la solución basada en una norma internacional de gestión de calidad, ¿qué otras herramientas, cree usted que son necesarias para gestionar la calidad?

12. ¿Cuál sería su principal preocupación respecto de la implementación de una norma internacional?

13. ¿Cuál sería su principal preocupación respecto de la implementación de una norma internacional?

Para los grupos de encuesta (Meneses 2011) se generó una encuesta considerando los resultados obtenidos de las entrevistas que constaba de las siguientes preguntas:

1.- ¿Qué rol cumple usted en la cadena de suministro del servicio de traducción?

Traductor independiente

- Traductor con contrato
- Agencia de traducción
- Traductor independiente y agencia de traducción
- Contrata servicio de traducción
- Ninguna de las anteriores

2.- ¿Sabe si existen certificaciones de sistemas de gestión de calidad aplicado a empresas de traducción?

- Si

- No

3.- ¿Usted o los traductores o agencias de traducciones con las que ha trabajado, cuentan con un sistema de gestión de calidad?

- Si

- No

- No se

4.- ¿Cómo verifica la calidad del servicio?

- Confío en el traductor y su experiencia

- Le hago una prueba para ver su trabajo

- Reviso el texto final

- Reviso la cantidad de errores

5.- ¿Cuáles son las principales variables que se consideran al contratar un servicio de traducción?

- Precio del servicio

- Rapidez en la entrega

- Conocimiento y experiencia

- Atención al cliente

- Manejo de terminología del área

5.- Al contratar proveedores, ¿que importancia tienen las normas ISO?

- Muy importante
- Importante
- Determinante
- Ventaja en comparación
- Poco importante
- No se considera

6.- ¿Conoce algún organismo, normativa o regulación que norme o regule la traducción y su calidad en Chile?

- Si
- No

7.- ¿Cuáles son los principales problemas de la traducción en Chile?

- Falta de regulación
- Inexistencia de una entidad reguladora
- Damping o baja en el precio del servicio
- Falta de especialización y capacitación
- Personas que traducen pero que no tienen conocimientos de traducción
- Mala calidad o dificultad de evaluar la calidad
- No existe validación de la especialización
- Malas prácticas de las agencias

- Falta de colaboración
- Los clientes contratan personas que son bilingües, pero no profesionales del a traducción

8.- ¿Cuál de las siguientes propuestas cree usted que beneficiaría la situación actual de la traducción?

- Aumento de normativa
- Actuación de una entidad reguladora
- Más capacitaciones
- Educación y difusión para los clientes
- Mayor participación gubernamental
- Sistemas de gestión de calidad
- Capacitación y uso de herramientas de traducción asistida
- Mejora en la comunicación y retroalimentación por parte de las empresas u organismos que contratan los servicios
- Validación de competencias de especialización
- Mayor visibilidad de la actividad como actividad profesional

**Método de ajuste, análisis y validación del instrumento:** El instrumento fue primeramente piloteado para ajustarlo a su contexto, luego analizado y validado por dos expertos independientes, chilenos, quienes sugirieron los ajustes para ser consistentes con el diseño y objetivo de la investigación. Para validar la información obtenida, las entrevistas fueron analizadas, y posteriormente se le presentaron los resultados de los análisis a los mismos entrevistados para que ellos los validaran.

**Plan de análisis de los datos:** Se establecieron las categorías de estudio y se contactó con un grupo de informantes de diferentes niveles y con diferentes implicaciones dentro de industria de la traducción en Chile, logrando abarcar todos los niveles jerárquicos.

**Ética:** Se procuró la participación informada y voluntaria de los actores del estudio; se tomaron medidas para garantizar la confidencialidad de la información y validarla con los propios interesados. No se intentó, ni implícita ni explícitamente, influir en las respuestas, ni cambiar sus características individuales, se respetó la libertad de participar o no sin presión, ni ofrecimiento de beneficio para ser parte de la investigación.

**Variables y conceptos a identificar:** Variables que impulsan el crecimiento de las PYMES en Chile: Es imperativo conocer cuáles son los elementos que logran el crecimiento de las PYMES para evaluar si la NORMA 17100 podría eventualmente ser un aporte para potenciar estas variables.

Beneficios y variables sobre las que influyen los sistemas de gestión de calidad: Para poder establecer una relación entre los beneficios de una certificación de calidad y el crecimiento de las PYMES, es importante conocer inicialmente cuales son los principales beneficios de contar con una ISO.

Variables que consideran los clientes al contratar servicios de traducción: Para hacer una correlación entre una certificación internacional y el crecimiento de las PYMES en Chile, debemos conocer cuáles son los factores principales que las empresas consideran determinantes para contratar estos servicios.

## **1.6 Organización y presentación de este trabajo**

Este trabajo de grado posee cuatro capítulos principales y se organiza como sigue:

Capítulo 1: Presenta el marco conceptual del proyecto, contextualizándolo, proponiendo objetivos y discutiendo desde la literatura la pertinencia del foco de la investigación, su contribución, y presentando a su vez un marco metodológico para su desarrollo e implementación.



Capítulo 2: Asociado a recogida de información, modelos y datos. También explicita resultados.

Capítulo 3: El proyecto de grado, se presenta en formato resumido en un artículo académico que se estructura de la siguiente manera:

1. Título
2. Resumen
3. Introducción
4. Metodología
5. Resultados
  - a. Discusión de resultados
6. Conclusiones
7. Referencias

Capítulo 4: Finalmente las conclusiones generales derivadas de este trabajo, y una dirección para la investigación futura, la cual considera aquellas preguntas no contestadas durante el desarrollo de este trabajo, se presentan en este capítulo.

Referencias generales

Anexos

## **2 INFORMACIÓN Y RESULTADOS**

Para abordar este trabajo de investigación se ha optado por una aproximación cualitativa, que permite considerar la siguiente estructura para la presentación de la información y sus análisis:

### **2.1 Procedimiento de recogida y análisis de datos**

Esta investigación analiza las variables que determinan el crecimiento de las PYMES y como estas se relacionan con una certificación internacional de un sistema de gestión de calidad. Por tal motivo, se llevó a cabo en el año 2020 entrevistas con preguntas abiertas con la finalidad de recoger información para su posterior análisis. En particular se solicitó responder preguntas y temáticas, explicando sus ideas y respuestas con sus palabras y de acuerdo a sus experiencias.

El método utilizado en este estudio es de carácter descriptivo, dado que se miden y recolecta información de diferentes aspectos o dimensiones del elemento en la investigación.

#### **Fechas en que se recogieron los datos:**

Las entrevistas se realizaron entre el 24 agosto y el 3 de septiembre de 2020.

La encuesta se realizó entre 6 de septiembre y el 6 de octubre de 2020.

El focus group se realizó el día 9 de octubre de 2020.

#### **Coherencia con lo planificado:**

Le entrevista propuesta inicialmente se modificó parcialmente desde el piloteo de la entrevista, agregando y modificando preguntas en sus etapas, de tal forma que las respuestas obtenidas estuviesen alineadas con el objetivo del estudio.

Luego de aplicar la entrevista a 4 entrevistados, y debido principalmente a que los entrevistados podrían presentar un conflicto con la entrevistadora debido a la relación de “competencia” en la actividad, se decidió ampliar la muestra para integrar a también a clientes y traductores independientes en el estudio considerando los resultados obtenidos en las entrevistas.

Dado que se uno de los hallazgos más importantes y consensuados de los instrumentos aplicados tenía relación con la percepción por parte de los clientes, se decidió realizar un focus group con clientes para sensibilizar los datos recabados.

### **Fortalezas y debilidades del proceso:**

Fortalezas:

- Proceso rápido
- Con consentimiento informado, y transparencia
- Proceso ético
- Motivado por una problemática de mercado
- Permitió dar respuesta a la pregunta de investigación
- Permitió recabar información relevante para la actividad

Las debilidades propias de la investigación de contexto se circunscriben a:

- Para generalizar resultados, la muestra debe ser mayor
- La normativa y regulación es ampliamente desconocida, por lo cual la información recabada provenía principalmente del desconocimiento.
- Para el análisis se consideró principalmente la visión desde la provisión del servicio y sólo se sensibilizó con los clientes.

### **Población y muestras**

Además de o planteado en el marco metodológico, en la sección de población sobre la que se efectuará el estudio, donde se identifica la muestra, se hace notar que para la selección de participantes se utilizó una muestra no probabilística ya que se seleccionó a profesionales dentro del mercado de la traducción en Chile porque se estimó que pudieran tener mayor conocimiento de la materia.

### **Instrumento.**

Como se indicó anteriormente, para recoger información sobre el tema denominado identificación de beneficios de la implementación de un sistema de gestión de calidad en empresas de servicio de traducción, se utilizó una entrevista con base en tres

etapas y una encuesta. Este cuestionario que sirve en una primera instancia para lograr introducir al entrevistado sobre el tema de sistemas de gestión de calidad y su percepción respecto al tema. Este instrumento consta de 13 preguntas, todas respuestas abiertas, de la misma forma como se muestra en la tabla 1. También se realizó una encuesta que constaba de 8 preguntas, cuyas respuestas eran de selección múltiple. Por último, para sensibilizar los datos, se realizó un focus group para obtener la apreciación con respecto a los hallazgos.

*Tabla 1: Instrumentos del estudio*

<p>Etapa 1: Caracterizar el presente y comprender la realidad.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. ¿Cuál es la principal forma en la que se proveen los servicios de traducción en Chile y cuáles son los intermediarios?</li><li>2. ¿Cómo describiría a grandes rasgos los elementos principales de la cadena de suministro del servicio de traducción?</li><li>3. ¿Cuáles son las principales variables que se consideran para contratar un Proveedor de servicios de traducción?</li><li>4. ¿Cómo entiende usted calidad de traducción y como se gestiona?</li><li>5. ¿Existen organismos o normativas que regulen la actividad en Chile, y cómo impulsan a los PST?</li><li>6. ¿Cuáles son los principales problemas de la actividad y cuál podría ser el origen de la problemática?</li></ol> <p>Etapa 2: Propuestas de alto impacto.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>7. ¿Cómo podemos modificar la situación actual de la traducción para mejorar la actividad?</li><li>8. ¿Si yo le propusiera una estrategia basada en la identificación de los beneficios que representa para las empresas la implementación de una certificación internacional de calidad? ¿Qué opina de dicha propuesta?</li></ol> <p>Etapa 3: Alerta sobre las transformaciones</p> <ol style="list-style-type: none"><li>9. ¿Cuáles cree que sean los principales beneficios de una certificación bajo una norma de calidad internacional bajo el modelo agencia?</li><li>10. ¿Qué tipo de amenaza o riesgo podría provocar en la organización un sistema de gestión de calidad con certificación internacional?</li></ol>
--

11. Además de la solución basada en una norma internacional de gestión de calidad, ¿qué otras herramientas, cree usted que son necesarias para gestionar la calidad?
12. ¿Cuál sería su principal preocupación respecto de la implementación de una norma internacional?
13. ¿Cuál sería su principal preocupación respecto de la implementación de una norma internacional?

Para los grupos de encuesta se generó una encuesta considerando los resultados obtenidos de las entrevistas que constaba de las siguientes preguntas:

1.- ¿Qué rol cumple usted en la cadena de suministro del servicio de traducción?

Traductor independiente

Traductor con contrato

Agencia de traducción

Traductor independiente y agencia de traducción

Contrata servicio de traducción

Ninguna de las anteriores

2.- ¿Sabe si existen certificaciones de sistemas de gestión de calidad aplicado a empresas de traducción?

Si

No

3.- ¿Usted o los traductores o agencias de traducciones con las que ha trabajado, cuentan con un sistema de gestión de calidad?

Si

No

No se

4.- ¿Cómo verifica la calidad del servicio?

Confío en el traductor y su experiencia

Le hago una prueba para ver su trabajo

Reviso el texto final

Reviso la cantidad de errores

5.- ¿Cuáles son las principales variables que se consideran al contratar un servicio de traducción?

Precio del servicio

Rapidez en la entrega

Conocimiento y experiencia

Atención al cliente

Manejo de terminología del área

5.- Al contratar proveedores, ¿que importancia tienen las normas ISO?

Muy importante

Importante

Determinante

Ventaja en comparación

Poco importante

No se considera

6.- ¿Conoce algún organismo, normativa o regulación que norme o regule la traducción y su calidad en Chile?

Si

No

7.- ¿Cuáles son los principales problemas de la traducción en Chile?

Falta de regulación

Inexistencia de una entidad reguladora

Damping o baja en el precio del servicio

Falta de especialización y capacitación

Personas que traducen pero que no tienen conocimientos de traducción

Mala calidad o dificultad de evaluar la calidad

No existe validación de la especialización

Malas prácticas de las agencias

Falta de colaboración

Los clientes contratan personas que son bilingües, pero no profesionales de la traducción

8.- ¿Cuál de las siguientes propuestas cree usted que beneficiaría la situación actual de la traducción?

Aumento de normativa

Actuación de una entidad reguladora

Más capacitaciones

Educación y difusión para los clientes

Mayor participación gubernamental

Sistemas de gestión de calidad

Capacitación y uso de herramientas de traducción asistida

Mejora en la comunicación y retroalimentación por parte de las empresas u organismos que contratan los servicios

Validación de competencias de especialización

Mayor visibilidad de la actividad como actividad profesional

Este cuestionario se aplicó como elemento de consulta durante las entrevistas personales realizadas, previo consentimiento informado. A partir de dichas instancias se provoca un espacio de conversación en relación con la preparación que tiene la organización respecto a los beneficios de implementar un sistema de gestión de calidad en empresas de servicios de traducción.

## **2.2 Proceso de recogida de información**

Como se ha indicado anteriormente, se aplicó un instrumento basado en una entrevista semiestructurada, a través de un cuestionario de respuestas abiertas las que han permitido agrupar las respuestas por categorías claves, concentrando la información para analizarla posteriormente de forma cualitativa.

## **2.3 Los datos recogidos:**

La agrupación de resultados por categorías claves, agrupando la información para su posterior análisis queda dada por la tabla 2.

*Tabla 2: Categorías del estudio*

Ítems	Categoría
1. ¿Cuál es la principal forma en la que se proveen los servicios de traducción en Chile y cuáles son los intermediarios?	Freelancer
	Agencias
2. ¿Cómo describiría a grandes rasgos los elementos principales de la cadena de suministro del servicio de traducción?	Traductores
	Agencias
	Clientes
3. ¿Cuáles son las principales variables que se consideran para contratar un Proveedor de servicios de traducción?	Precio
	Tiempo de entrega
	Experiencia
4. ¿Cómo entiende usted calidad de traducción y como se gestiona?	Encargo
	Revisión
	Calidad
	Clientes
5. ¿Existen organismos o normativas que regulen la actividad en Chile, y cómo impulsan a los PST?	INN
	Cotich
6. ¿Cuáles son los principales problemas de la actividad y cuál podría ser el origen de la problemática?	Precio
	Informalidad
	Bajas barreras de entrada
	Desregulación
7. ¿Cómo podemos modificar la situación actual de la traducción para mejorar la actividad?	Regulación
	Capacitación
	Educación



8. ¿Si yo le propusiera una estrategia basada en la identificación de los beneficios que representa para las empresas la implementación de una certificación?	Ventajas
	Desventajas
9. ¿Cuáles son, en su opinión, los costos de implementar un sistema de gestión de calidad basado en una norma internacional en una agencia?	Aumento del precio final
	Desinterés
10. ¿Cuáles cree que sean los principales beneficios de una certificación bajo una norma de calidad internacional bajo el modelo agencia?	Mejora de la calidad
	Visibilidad
	Ventaja competitiva
11. ¿Qué tipo de amenaza o riesgo podría provocar en la organización un sistema de gestión de calidad con certificación internacional?	Precio
	Desconocimiento
12. Además de la solución basada en una norma internacional de gestión de calidad, ¿qué otras herramientas cree usted que son necesarias para gestionar la calidad?	Regulación
	Tecnología
13. ¿Cuál sería su principal preocupación respecto de la implementación de una norma internacional?	Desinterés

## 2.4 Análisis e interpretación de los datos

A continuación, presentamos los resultados de cada una de las preguntas del instrumento, y por cuestiones de espacio y de claridad en la lectura hemos decidido incluir únicamente la información relevante para este artículo.

Ítem 1: ¿Cuál es la principal forma en la que se proveen los servicios de traducción en Chile y cuáles son los intermediarios?

Del análisis de la información recopilada en las entrevistas para el Ítem 1 podemos mencionar que todos los entrevistados indicaron que los servicios de traducción se proveen en Chile de forma independiente por personas naturales o mediante agencias. Al referirse a las empresas que existen en el mercado, todos los entrevistados igualmente coinciden en responder que no podrían identificar a ningún proveedor de estos servicios como relevante, algunas de las respuestas encontradas indicaban frases como “empresas grandes conozco solo las que vienen de afuera de Estados Unidos o agencias en la India” (E1, 27 ADE), o que “conozco una amiga y colega socia del Cotich que me parece relevante en el área”(E2 4ADE), o que “de los más grandes que conozco son Berlitz que son internacionales” (E3 8ADE). El 75% de los entrevistados indica que es usual y común la existencia de la agencia como intermediaria en el servicio aseverando que es servicio se presta “a través de agencias intermediaria como nosotros” (E1 27 ADE), mientras que uno de los entrevistados indica que “se realiza de forma particular, las personas confían en mí” (E4 13 ADE).

Ítem 2: ¿Cómo describiría a grandes rasgos los elementos principales de la cadena de suministro del servicio de traducción?

En este segundo ítem, los entrevistados presentan elementos relacionados con el proceso y derivación indicando que “no solo trabaja una persona, sino que también se revisa. Una persona lee y otra revisa. El documento se lee, revisa y designa” (E1 27 ADE), además indican que “lo primero es el presupuesto y evaluación del texto a traducir, confirma el cliente y luego se delega” (E2 4ADE). Además, se indica que “se analizan los aspectos comerciales, legales y culturales antes de traducir, hay una revisión de calidad y verificación de errores” (E3 8 ADE).

Ítem 3: ¿Cuáles son las principales variables que se consideran para contratar un proveedor de servicios de traducción?

En esta sección, todos los entrevistados indican que una de las variables a considerar es el tiempo de entrega indicando que “el tiempo de entrega es importante, cumplir con los plazos de entrega” (E4 ADE 13), y que “el cliente siempre quiere el trabajo para ayer”. Además, otro

factor considerado determinante por todos los entrevistados fue la calidad indicando que “el cliente quiere el texto, y está enfocado en el resultado” (E2 4ADE) y que “se espera perfección en la traducción y que esté bien hecha” (E4, 13 ADE). Además, 2 de los entrevistado indican aspectos relacionados a la calidad del servicio indicando que se espera “que uno entienda el dolor del cliente, que es que no hablan el idioma al que necesitan comunicarse” y que “El cliente valora la comunicación con el traductor, hacer preguntas y disponibilidad de resolver dudas. Hay que perder el miedo a preguntar y estar disponible para el contacto. Creo que eso se valora. Independiente de si me adjudico ese presupuesto o no. Creo que es importante el servicio” (E2 4 ADE). Uno se los entrevistados indicó factores económicos mencionando que “los años me han enseñado que son 3 los factores: Precio 40%, plazo, experiencia de la empresa” (E3 8 ADE), aludiendo a la experiencia, un entrevistado indica que un factor importante es “la competencia idiomática, que hable bien la lengua. Dominio pleno del lenguaje. Años de experiencia y nativo” (E4 13 ADE).

Ítem 4: ¿Cómo entiende usted la calidad de la traducción y como se gestiona?

Para este ítem, el 75% de los entrevistados indicó que la calidad se gestionaba dentro del proceso interno de la empresa aseverando que “la calidad la medimos de forma interna antes de que llegue al cliente revisando muy bien antes de entregar” (E1 27ADE), y que “hay que tener las herramientas para poder desarrollar el trabajo de acuerdo a lo que requiere el cliente” y que “la calidad no la ve el cliente, porque no maneja el idioma, entonces no la puede evaluar” (E3 8ADE). Por otra parte, sólo uno de los entrevistados indicó que “está determinada por la conformidad del cliente y que el control de calidad que va de acuerdo lo que dice el cliente” (E4 13ADE).

Con respecto a la gestión de la calidad, los entrevistados indicaron tener sistemas de gestión de calidad indicando que “tenemos filtro al entrar, pedimos carta de recomendación, título y hacemos pruebas” (E1 27 ADE), además que “hay que dejar claro el encargo, hay un proceso de documentación y conocimiento de herramientas CAT” (E2 4ADE), que “hay un proceso de evaluación y encargo de acuerdo a la competencias del traductor y los requerimientos, además se revisa y se hace proofreading” (E3 8ADE), y por último “el control de calidad lo hago yo antes de entregar” (E4 13ADE).

Con respecto a la importancia de la calidad, 2 de los entrevistados mencionaron que la calidad es importante para el cliente final indicando que “lo clientes vuelven por que valoran la calidad” (E1 27 ADE), y “que el cliente no solo compra la traducción, sino que la promesa de que el documento original sea lo mismo que en el texto meta”.

Ítem 5: ¿Existen organismos o normativas que regulen la actividad en Chile y cómo impulsan a los proveedores de servicios de traducción?

Dentro de este ítem, tres de los entrevistados indican que el organismo que ellos conocen es el COTICH (Colegio de traductores e intérpretes de Chile) indicando que “soy miembro del Cotich, pero no tiene poder para regular. Creo que todo profesional que se considere profesional debe estar en esta red” (E1 27 ADE) y que “yo soy secretario del Cotich, que es un Colegio pequeño y nuevo tiene 30 años. Se creo para agrupar a todos los traductores chilenos. Y le ha costado masificarse y darse conocer por que no existe la cultura de pagar por una traducción profesional” (E2 4 ADE), y “que regulen no hay, están las recomendaciones de Cotich” (E3 8 ADE). Uno de los entrevistados desconoce la existencia de algún organismo indicando que “no conozco ninguno, no me lo piden mis clientes” (E4 13 ADE).

Ítem 6: ¿Cuáles son los principales problemas de la actividad y cuál podría ser el origen de la problemática?

Dentro de este ítem, los entrevistados indicaron haber identificado problemas como “personas que ofrecen el trabajo por muy poca plata, desregulación, falta de colaboración y los pagos, ya que los clientes no tienen buenas prácticas” (E1 27ADE), por otra parte, se indicó además que “no hay predisposición por parte de los ministerios y organismos públicos en recibirnos (al Cotich), que el Cotich no tiene como regular la actividad en Chile. La asociación gremial ha perdido fuerza en cuando a la representatividad que debería tener, Informalidad en la prestación del servicio. Personas que no tienen las competencias, ni la profesión y prestan el servicio” (E2 4ADE). Por otra también se indicó que “el principal problema son las malas prácticas porque desvaloriza la actividad y generan damping, que el origen puede ser cultural, especialmente en Chile por qué no se valora y no se reconoce y que en otros países hay organismos reguladores que defienden la actividad (E3 8ADE)”. Los 4 entrevistado coinciden que uno de los principales problemas es la informalidad de la actividad indicando,

por ejemplo, que “hay traductores que no tienen las competencias en los idiomas, y eso es nefasto” (E4 13 ADE).

Ítem 7: ¿Cómo podemos modificar la situación actual de la traducción para mejorar la actividad?

Entre las respuesta entregadas para este ítem, 2 de los entrevistados proponen sugerencias relacionadas con el aumento de la normativa, reglamento y estandarización indicando que “se debería generar una norma o ley que pueda dar más poder a la actividad, una estandarización internacional, una norma aplicada a todo estándar común de calidad” (E1 27 ADE) o “generar normativas aprobadas por un organismo público, certificaciones u organismos del estado que incentiven a través del INAPI que las traducciones se hagan con un sello por ejemplo y crear una organización que pueda regular la actividad” (E3 8ADE). Por otra parten, 2 de los entrevistados presentan propuestas relacionadas con la validación de competencias, indicando que “debe haber una validación de la profesión” (E2 4ADE), y que “debiese haber normas, como las que regulan a los electricistas, gasfiter, por ejemplo, que están certificados por normas como las NCh” (E3 8 ADE). Uno de los entrevistados indicó propuestas relacionadas con la educación y difusión de la actividad mencionando que “se debe trabajar con las universidades y promover a los alumnos a que se colegien para que pueda crecer el colegio y es necesario educar también a los clientes, difundir y generar conocimiento en los organismos públicos y las empresas” (E2 4ADE). También uno de los entrevistados indicó como propuesta “que hay falta de capacitación por desconocimiento de la necesidad de tener que capacitarse” (E4 13ADE).

ítem 8: ¿Si yo le propusiera una estrategia basada en la identificación de los beneficios que representa para las empresas la implementación de una certificación internacional de calidad? ¿Qué opina de dicha propuesta?

Para este apartado, todos los entrevistados consideraron que la propuesta representaría ciertos beneficios indicando que “si las empresas aprecian estas certificaciones sería bueno. Nosotros tuvimos una. Creo que sería bueno discutir la mejor forma de hacerlo, pero sin imponer nada, pero tratar de generar un mejor nivel” (E1 27 ADE). Otro de los comentarios indica que “es bueno, porque uno al tener la ISO lo puede reflejar en la página y en el

presupuesto, y le da al cliente una tranquilidad. Certifica que la empresa está más preparada. Le da visibilidad a la empresa” (E2 4 ADE), y que “está super bien, pro que permitiría tener un sello y un proceso de traducción de calidad, que ahorraría costos y tiempos. Es estandarizar y automatizar procesos permite ser más eficientes y una certificación internacional mejora la rentabilidad y la percepción por parte del cliente” (E3 8 ADE) y por último que “me gusta, creo que sería super beneficioso” (E4, 13 ADE).

Ítem 9: ¿Cuáles son, en su opinión, los costos de implementar un sistema de gestión de calidad basado en una norma internacional en una agencia?

Dentro de los costos percibidos en la implementación de un sistema de gestión de calidad, los entrevistados manifestaron principalmente el costo de la implementación indicando que “habría que tener un espacio físico” (E2 4ADE) y que “cuando se implementa una norma, hay que poner a una persona dedicada a eso” (E1 27 ADE) y que “principalmente el costo de la implementación, que no creo que sea tan caro”.

Ítem 10: ¿Cuáles cree que sean los principales beneficios de una certificación bajo una norma de calidad internacional bajo el modelo agencia?

Los beneficios indicados por todos los entrevistado en este ítem están relacionados con la estandarización visibilidad y credibilidad de cara al cliente indicando que “Creo que sería bueno normar con estándares internacionales, nosotros trabajamos con personas de otros países y siempre nos preocupamos de la calidad” (E1 27 ADE), y que “mejoraría la credibilidad, el cliente valor la imagen que uno proyecta porque ayuda a considerar varios elementos y todo lo que uno hace antes, y después. Todo eso ha ayuda” (E2 4 ADE). Uno de los entrevistados indicó beneficios relacionados con los procesos y orden interno mencionando que percibe “Beneficios para las personas dentro del a empresa pro que ayuda a los traductores a trabajar más fácil, estar más tranquilos y saben mejor que hacer. No hay que inventar la rueda, sino que uno llega a trabajar a un sistema. Estandarización, automatización, mejora visibilidad y rentabilidad.” (E3 8 ADE).

Ítem 11: ¿Qué tipo de amenaza o riesgo podría provocar en la organización un sistema de gestión de calidad con certificación internacional?

Con respecto a las amenazas y riesgos que se perciben en la solución propuesta, tres de los entrevistados indican riesgos asociados a recursos económicos indicando que “el costo puede ser alto” (E1 27 ADE), y que “implementar la norma puede aumentar el valor del servicio y no sabemos si el cliente lo puede absorber” (E2 4 ADE). Uno de los entrevistados indica riesgos asociados a la resistencia al cambio y el recurso de tiempo “Puede haber resistencia al cambio, hay que invertir el tiempo, que creo que son unos meses. Se requiere un cambio y requiere que la organización trabaje la resistencia al cambio. El factor cultural es el gravitante en la implementación de un sistema de gestión de calidad.” (E3 8 ADE).

Ítem 12: ¿Además de la solución basada en una norma internacional de gestión de calidad, ¿qué otras herramientas, cree usted que son necesarias para gestionar la calidad?

Dentro de las propuestas adicionales para la gestión de la calidad, dos de los entrevistados indicaron aspectos tecnológicos, indicando que “la tecnología es la base del trabajo” (E3 8 ADE). Uno de los entrevistados indicó mejoras en fiscalización y fuerza a los organismos que puedan regular la actividad mencionando que “se debe dar más poder al Cotich, validación de competencias y comisión para crear una regulación enfocada en nuestro país (E1 27ADE)”.

Ítem 13: ¿Cuál sería su principal preocupación respecto de la implementación de una norma internacional?

Para este ítem, 3 de los entrevistados indican como preocupación principal que los clientes no valoren la implementación de la norma mencionando que “los clientes no lo piden y no se si lo valoran” (E2, 4ADE) y que “puede que los clientes no lo valoren, porque a mí no me lo piden” (E4 13 ADE).

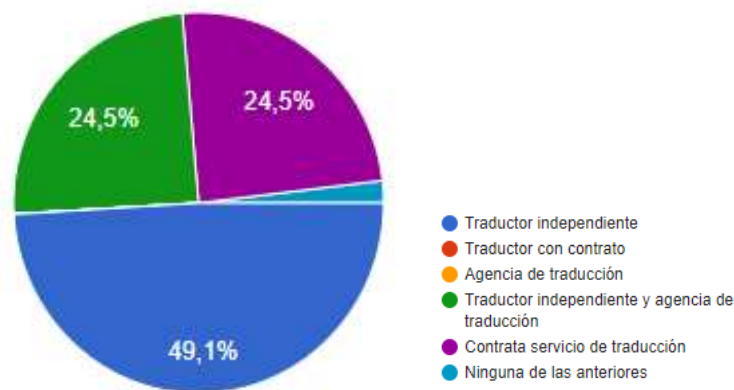
## **2.5 Discusión de resultados**

Respecto de la etapa de caracterización del presente y comprensión de la realidad, es posible aseverar que no se perciben empresas chilenas destacadas en el rubro de la traducción, este hallazgo resalta particularmente, ya que en su libro, Beninato & Johnson (2017) describen una serie de estructuras organizacionales distintas de las empresas proveedoras de traducción desde traductores independientes a agencias de traducción masivas de distintos idiomas que interactúan entre sí para tener un mayor alcance y gestionar mayores

volúmenes. Esta descripción del mercado no se cumple en nuestro país, prevaleciendo principalmente el hecho de que mayormente la provisión de este servicio se realiza de manera independiente o a través de agencias donde los actores se interrelacionan de formas complejas y existen distintos intermediarios, esto concuerda con lo que menciona Shaw (2010), quién indica que el desafío en la industria de la traducción es gestionar la complejidad de los actores, procesos de negocios, estructura de información, escala de tiempos y tipos de contenido, que son componentes claves para los proyectos de traducción modernos. Esto concuerda con los hallazgos de la encuesta, figura 1, ya que esta ilustra lo complejo de la provisión de este servicio, donde los actores son difusos y un 24% de los encuestados fluctúan entre su rol como agencia y como traductores independientes.

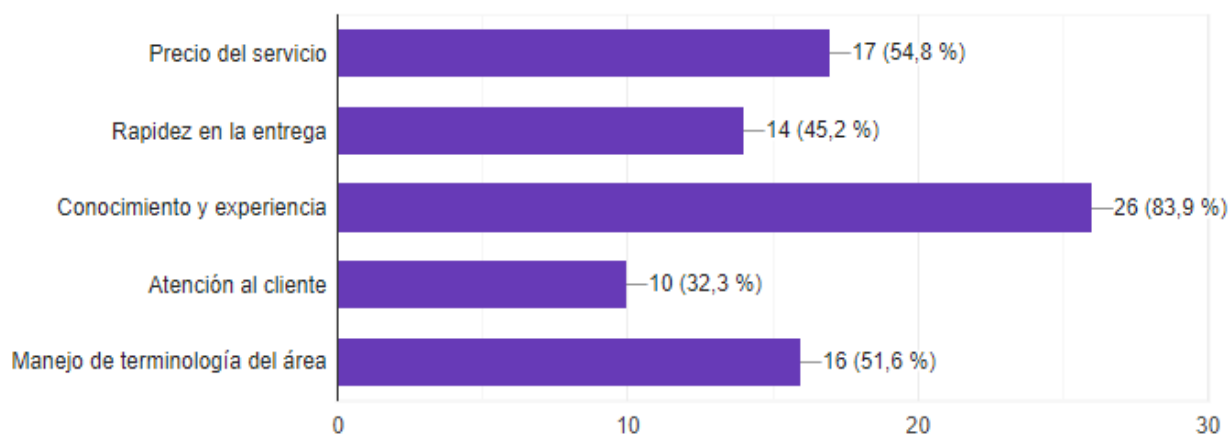
Continuando con el análisis de los resultados, podemos indicar que no existe una comprensión adecuada o profunda de lo que una cadena de suministros en la traducción implica, ya que sólo una parte de los entrevistados mencionan todos los elementos que Robert (2020) define como necesarios en el proceso, como lo son la evaluación del requerimiento, traducción y revisión y la postraducción. Cabe destacar, que estos elementos están descritos y normados como parte del proceso en las normas ISO de gestión de calidad de la traducción. La cadena de traducción fue descrita básicamente mediante 3 componentes, traductor, agencia y cliente, si bien esta es la descripción básica de la cadena de suministro descrita por Shaw (2009), los entrevistados no indicaron otros componentes que hacen que la cadena sea más compleja, como lo son los lingüistas, usuarios, revisores, sistemas, gestores descritos por el mismo autor.



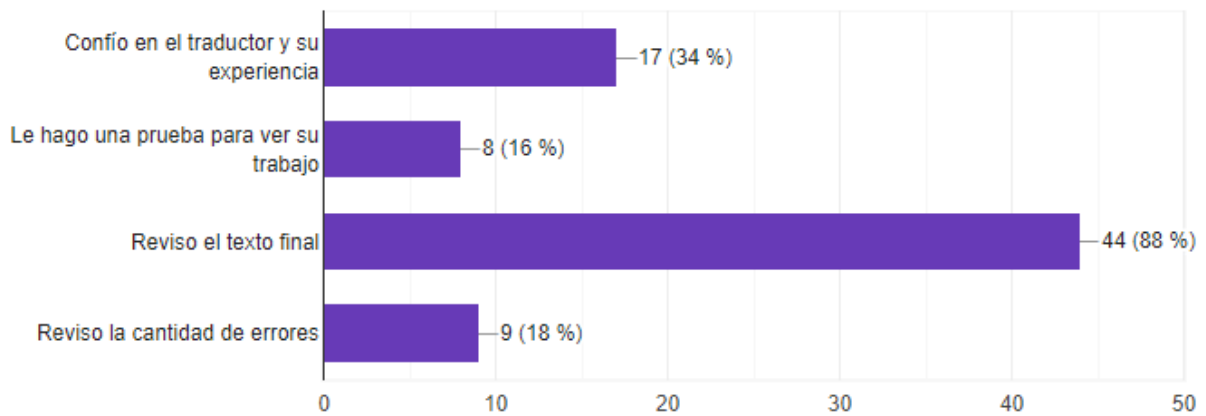


*Figura 1: Rol que cumplen en servicios de traducción*

También se aprecia una falta de conocimiento de los procesos debido a ausencia de formación en el área, y a la falta de difusión de parte de los organismos que regulan. Estos hallazgos están en concordancia con lo propuesto por Diéguez (2006), quien reconoce el profundo desconocimiento de la actividad en Chile a pesar de existir normativa y gremios.



*Figura 2: Principales variables a considerar en servicios de traducción*



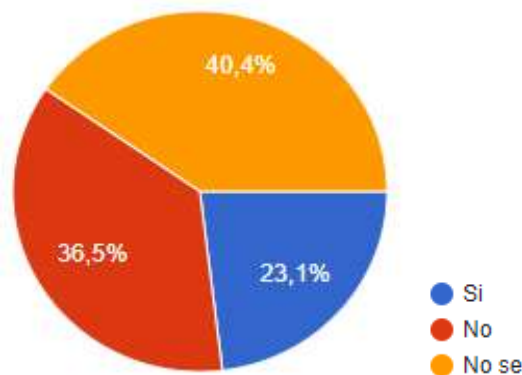
*Figura 3: Calidad de servicio*

Al avanzar en el análisis, se establece que no hay una clara definición de los conceptos que son más importantes al momento de contratar el servicio de traducción, esto ratifica nuevamente lo indicado por Diéguez (2006) acerca del desconocimiento de la actividad, por tanto, existe una desinformación en el mercado acerca de la actividad y las variables que deben ser importantes a considerar. Las variables precio y calidad se destacan como las más importantes, lo que concuerda con lo indicado por Li, et al (2019) al mencionar que el precio, al igual que la calidad, son una problemática recurrente y en aumento en el mercado hoy en día y existe una interdependencia. Lo anterior difiere en cierta medida con lo indicado por los encuestados, figura 2, ya que la variable que se consideró como más importante, estaba relacionada con el conocimiento y experiencia, donde más del 80% de los encuestados indicaron esta alternativa como una de las principales variables a considerar dentro de la contratación del servicio.

La mayor cantidad de hallazgos se encuentran en el ítem 4, donde existen distintas miradas para el concepto de calidad de la traducción, lo cual concuerda con lo expuesto por Thelen (2008), quien menciona que, al revisar la literatura, se identifica que no existe consistencia terminológica con respecto a la medición de la traducción, ya sea en la práctica profesional o en la formación, incluso los nombres varían de acuerdo con enfoque de evaluación que se le da. Del análisis de este ítem, podemos también indicar que algunos describen la calidad como un atributo que define el cliente, sin embargo, de acuerdo con lo mencionado por Diéguez (2006), resulta ilógico que el cliente tenga la capacidad de hacer esta evaluación, debido a su

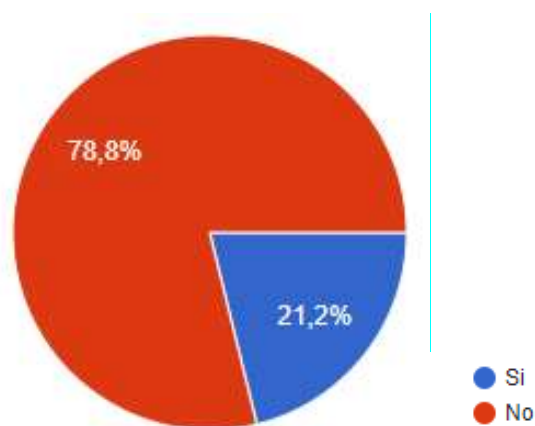
desconocimiento en el área. Otra definición de calidad marcaba relación con el encargo y los requerimientos por parte del cliente, esto sí resulta congruente con lo indicado por Nord (2016), quien en su Teoría del Scopus define la función del texto como la componente principal de la traducción y la evaluación de su calidad. De igual forma, es posible identificar la falta de conocimiento con respecto a la evaluación de la calidad y procesos internos para gestionar calidad, lo cual resulta preocupante considerando lo que indica Thelen (2008) al aseverar que la evaluación de la calidad es un tema muy relevante en Europa y que es un aspecto crítico en todas las normas internacionales aplicables a la traducción. Lo mismo destaca en la encuesta, figura 3, en donde la calidad del servicio se evalúa principalmente en base a la revisión del texto final por parte del cliente; sea este la agencia, intermediario o cliente final, depositando principalmente la confianza en el traductor, respuesta compartida por casi un 90% de los encuestados.

En el ítem correspondiente a los aspectos normativos, comenzando por la gestión de calidad, resulta preocupante que tan solo un 23% de los encuestados indiquen saber si las empresas con las que han trabajado o que han contratado como empresas prestadoras de servicios de traducción cuentan con un sistema de gestión de calidad, figura 4, esto nuevamente concuerda con lo planteado por Diéguez (2006) con respecto al desconocimiento y desinformación de la traducción.



*Figura 4: Sistema de gestión de calidad*

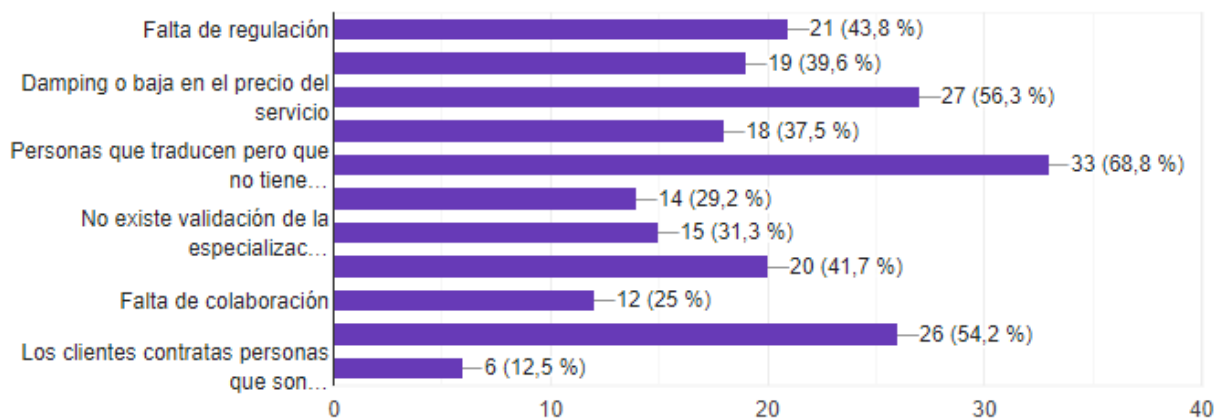
Además, se aprecia que existe una desregulación general de la actividad, lo cual concuerda con lo expuesto por Diéguez (2006) acerca del desconocimiento de la traducción en Chile. Si bien la autora en aquella época indica la existencia de asociaciones gremiales, hoy en día la única vigente es el Colegio de Traductores e Intérpretes de Chile, que se percibe como un organismo que no regula sobre la actividad. La autora también describe la existencia de una norma desde el año 2015, sin embargo, esto es conocido solo por la mitad de los entrevistados. Por otra parte, la misma autora también indica en sus conclusiones que existe abundante material acerca de los aspectos jurídicos y normativos para el estudio y conocimiento de los profesionales, lo cual no concuerda con los hallazgos, ya que los sujetos de estudio indican que, dentro del ejercicio de la profesión, estos temas no representan importancia. Este último punto está fuertemente relacionado con el ítem 6, ya que se presenta como una de las principales problemáticas de la actividad, junto con el desconocimiento y la falta de regulación, temas que Diéguez (2006) trata dentro de su estudio y que reconoce como deficiencias dentro de la actividad. Otra problemática mencionada son las bajas barreras de entrada para ofrecer este servicio, lo cual puede estar relacionado con el aumento del emprendimiento en Chile y la reducción de las barreras de entrada y fomento al emprendimiento descrito por Larroulet et al (2007), que si bien describen el emprendimiento como un aspecto muy importante para mejorar la economía, al no existir barreras de entrada en los mercados, la gestión y desconocimiento acerca de los negocios y el comportamiento de sus componentes puede generar problemas como los descritos por los sujetos de estudio que son los bajos precios en el mercado, cesantía y mala gestión por parte de las agencias que existen. Dentro de los hallazgos principales que se advierten en la encuesta con respecto a la normativa, figura 5, destaca la percepción de la inexistencia de un organismo normativa, ya que solo un 21% declara conocer una norma u organismo regulador, indicando principalmente al INN como respuesta.



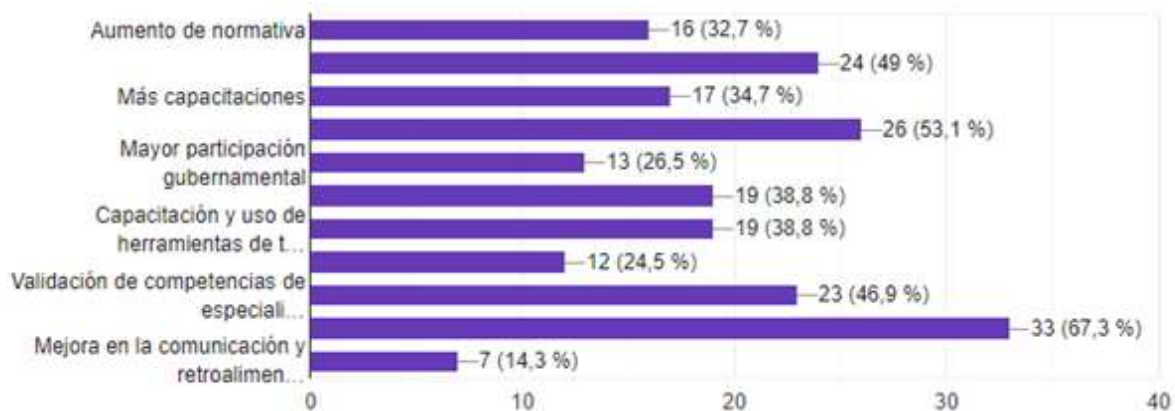
*Figura 5: Conocimiento de la normativa*

Con respecto a los principales problemas de la traducción en Chile, los entrevistados indican la falta de profesionalización, desregulación y bajas barreras de entrada en el mercado de la actividad, todo esto está en línea con lo mencionado por Diéguez (2006), quien describe estos mismos problemas en su trabajo y que concuerdan con lo indicado por los encuestados, figura 6.

Dentro de las propuestas para modificar la situación presentadas por los entrevistados, destacan las relacionadas con el aumento de la normativa y regulación de la traducción en Chile. Se presentan propuestas como la generación de normativas con la intervención de organismos públicos, sin embargo, esto difiere de lo expuesto por Diéguez (2006), quien concluye que existe abundante material respecto de los aspectos jurídicos y normativos de la práctica en nuestro país. A pesar de que la misma autora plantea en su estudio iniciativas y actividades de difusión y regulación incluso académicas en conjunto con los gremios que en aquella época existían, pareciera ser que estos no obtuvieron los resultados esperados, y la normativa permanece desconocida para quienes ejercen y contratan estos servicios. Si bien esta propuesta fue ampliamente compartida por los entrevistados y encuestados, figura 7, debe ser ejecutada en conjunto con organismos que tengan validez y peso dentro del ejercicio de la actividad. Por lo que queda pendiente lo planteado por algunos de los entrevistados, que dice relación con el trabajo con los alumnos, profesionales y organismos competentes.



*Figura 6: Problemas percibidos en la traducción*



*Figura 7: Percepción de beneficios*

Con respecto a la presentación de una estrategia basada en la identificación de beneficios asociados a la implementación y certificación de un sistema de gestión de calidad, los entrevistados consideraron que sería una buena opción, y avanzando en la identificación de los beneficios, los sujetos de estudio definen que los principales beneficios estarían asociados a la estandarización de calidad, de procesos, a una mayor visibilidad y confiabilidad, junto con una mayor rentabilidad. Esto es compatible con lo presentado por Urbonavicius (2005), quien plantea que los beneficios asociados a las certificaciones ISO están relacionados a la mejora de aspectos gerenciales internos de las empresas, y además proporciona ventajas competitivas de marketing.

Con respecto a la percepción de los costos asociados a la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en una norma internacional, los entrevistados perciben que hay costos por concepto de las auditorías y certificación, o del sistema de gestión en sí, sin embargo, esto está relacionado con el desconocimiento y desinformación de la norma. Especialmente considerado lo planteado por Urbonavicius (2005), quien en su estudio plantea que tres cuartos de las empresas estudiadas habían visto un aumento en las ventas, se podría rápidamente pensar en que habría un rápido retorno a la inversión. Debido a que tanto los entrevistados desconocían en su mayoría los requisitos, valores y consideraciones de la norma ISO, se desconoce si eventualmente el valor final del servicio se modificaría, por otra parte, según lo planteado por Li & Qi (2019) cada empresa deberá tomar una decisión frente a estas variables considerando su aversión al riesgo y otros factores que la determinen, además, de acuerdo a lo expuesto por los entrevistados y correlacionándolo con lo expuesto en la norma ISO 17100:2015, muchas de la actividades y procesos que la norma estandariza, ya los entrevistados los cumplían, por lo que, a priori, no se percibe un aumento en los procesos internos de gestión de la empresa.

Con respecto a la principal preocupación respecto de la implementación de una norma internacional, además de lo planteado referente a los costos, se encuentran también la percepción de desinterés y desconocimiento por parte de los clientes. Esto se confirma en la encuesta realizada, figura 8, ya que sólo un 20% de los encuestado percibe que esto sería una ventaja comparativa, y menos de un 15% lo considera importante al momento de contratar el servicio.



*Figura 8: Importancia norma ISO*

Esto está en línea con los resultados presentados por Urbonavicius (2005), quien concluye que, si bien muchas de las empresas que implementan y certifican sistemas de gestión de calidad, lo hacen pensando en una estrategia de marketing, y al corto plazo se perciben mejoras en materia de gestión. En el focus group realizado, los clientes y empresas que contratan servicios de traducción igualmente desconocen la existencia de certificaciones internacionales, y reconocen que consideran la contratación de empresas reconocidas y certificadas sólo cuando los proyectos son de gran envergadura o requieren una seriedad distinta, y para esto, consideran que una certificación ISO sería una gran ayuda y reconocimiento al momento de contratarlas, pero se requiere una mayor difusión con respecto a lo que representa en término de calidad del trabajo de traducción en sí.

Adicionalmente, intentando recolectar otras propuestas para gestionar la calidad, los entrevistados plantean principalmente el uso de la tecnología y educación, esto concuerda con lo planteado por Odacioglu, et al (2015), quien plantea que el uso de la tecnología ha facilitado enormemente la vida de los traductores, aumentando su productividad, entregando herramientas básicas como la evaluación de correspondencia, gramática, ortografía, y otras más complejas como la gestión de proyecto de traducción, OCR, memorias de traducción, entre otras.

Para abordar las brechas detectadas se propone capacitar a los proveedores de servicios en gestión de la calidad y cadena de suministros, para mejorar su habilidades y conocimiento con respecto a la gestión de negocios. También se propone integrar en los procesos de evaluación un coordinador de traducción, y un traductor para mejorar el servicio y comenzar a incorporar los estándares europeos en el proceso de la traducción. Se propone, además, establecer un proceso de formación superior que integre la calidad, regulación y aspectos normativos y de gestión para así otorgar a los profesionales mayores herramientas competitivas que son fundamentales en el mercado actual. Además, se propone que la asociación gremial existente genere iniciativas reguladoras del mercado para crear difusión y conocimiento con respecto a la actividad y normas que la regulen. Por último, se propone la difusión e implementación en las agencias la norma ISO 17100:2015 que contempla los procesos principales y establece parámetros que mejoran la calidad y la gestión para los proveedores de servicios de traducción



Si bien, los antecedentes muestran que la empresa y sus actores, deberían valor la teoría y la estandarización considerando la regulación y la solidez organizacional que la empresa podría experimentar a través de su implementación más allá de las buenas prácticas (Urbonavicius, (2005), sorprende la disparidad de las respuestas, habiéndose esperado una estructuración más homogénea de ellas. Esto dado la línea estratégica que representaron los informantes claves seleccionados como gestores de servicios, lo que hacía presumir informantes que conocían el negocio y su plan de desarrollo estratégico. Si bien, un enfoque basado en riesgos es un requisito difícil para muchas organizaciones, saber aplicar este enfoque es necesario para realizar el análisis de consecuencias y probabilidades de estas, y por último la evaluación del riesgo mismo; y por ello algunas de las respuestas requieren de un tratamiento correctivo al interior de la organización, como capacitaciones, conocimiento de los planes estratégicos, marco regulatorio, y en temas como liderazgo y trabajo en equipo, para dar cuenta del marco regulador exigido hoy en Chile, y de las exigencias que deben ser cumplidas como la ISO 17100:2015, que a la luz de la evidencia aparecen como desconocidas.

### **3 ARTÍCULO**

El presente apartado, recoge la investigación contextualizada motivo de este proyecto de grado, y es presentada en formato de artículo académico. Se trata de un artículo conciso, escrito en el formato típico de revistas especializadas o de conferencias, de acuerdo con reglas específicas definidas por la dirección del programa.

El artículo, ha sido cuidadosamente redactado con el fin de que se haga fácilmente entendible y logre expresar de un modo claro y sintético lo que se pretende comunicar, considerando las citas y referencias respectivas de los estudios que lo fundamentan. El trabajo realizado, se sintetiza entonces como artículo, para facilitar al trabajo de quienes puedan estar interesados en consultar la obra original.

Este trabajo, considera y discute, a través de un proyecto aplicado, desarrollado en un contexto de realidad profesional, la integración de herramientas y conocimientos que se han adquirido en las líneas de desarrollo del programa. Lo que se consolida en una investigación profesional contextualizada a la realidad profesional que se expone, la que se relacionada con líneas y ámbitos específicos abordados en el plan de estudios del programa, permitiendo integrar, de manera adecuada, los conocimientos teóricos y metodológicos desarrollados en él.

# VARIABLES QUE IMPULSAN EL CRECIMIENTO EN PYMES: CASO DE LAS AGENCIAS, BENEFICIOS DE LA CERTIFICACIÓN DE EMPRESAS DE TRADUCCIÓN

Karina Margaret Oporto Sandoval<sup>a</sup>, Héctor Valdés-González<sup>b</sup>

<sup>a</sup> *Graduado del programa de Magister en Ingeniería Industrial y de Sistemas, Facultad de Ingeniería, Universidad de Desarrollo, koporto@hotmail.cl*

<sup>b</sup> *Director de Postgrados y Educación Continua, Facultad de Ingeniería, Universidad de Desarrollo, hvaldes@udd.cl.*

## Resumen:

El trabajo presenta los beneficios de la certificación de agencias de traducción bajo la norma ISO17100 en Chile, a través de la detección de variables que determinan el crecimiento de una empresa. El objetivo de la investigación es identificar los beneficios para las empresas de obtener una certificación internacional de gestión y cómo influyen las normas en su crecimiento organizacional. Para ello, se realizaron entrevistas semiestructuradas para obtener información preliminar con respecto a las variables que impulsan el crecimiento de las PYMES y los beneficios que otorga la implementación de una norma de calidad como estrategia de crecimiento en empresas que operan bajo el modelo agencia, información luego validada mediante una encuesta ampliada y sensibilizada mediante un focus group. Los resultados obtenidos indican que la certificación bajo una norma de gestión proporciona a las empresas mejora en la gestión interna y mejor control organizacional asegurando que el proceso de traducción contemple las variables claves que determinan la calidad del servicio. En base a esto, podemos concluir que una certificación representa ventajas competitivas para las empresas y una propuesta de valor desde la mirada de los clientes, por lo que puede ayudar a aumentar participación en el mercado, siendo la experiencia replicable a otros dominios.

**Palabras clave:** Traducción, certificación, norma ISO, modelo agencia, ventaja competitiva

## 1. Introducción

En el mundo globalizado en el que vivimos hoy, en el que las culturas y las fronteras de los países son cada vez más permeables, se generan instancias de intercambio en las que la figura de un traductor cumple un rol fundamental como interlocutor para superar brechas idiomáticas en la comunicación, entendiendo la traducción como el reemplazo de un contenido en una lengua fuente mediante un equivalente textual en una lengua meta Beninatto & Johnson (2017). A pesar de la creciente necesidad de contar con la figura de este interlocutor cultural, en Chile no se aplican normas que regulen esta actividad, según un estudio realizado por la Universidad Católica de Chile, en el año 2007 se publicó una lista de normas de consulta pública en el periódico El Mercurio, sobre los servicios de traducción, entre las cuales se encontraba la NCh 3124.C2007, sin embargo, hasta la fecha, ninguna empresas o agencias de servicios de traducción en Chile

está certificada bajo esta norma. El trabajo de traducción requiere altas competencias lingüísticas, conocimiento de herramientas especializadas y destrezas que se deben desarrollar de forma sistemática para lograr resultados confiables y de calidad (Odacioglu, et al 2015), elementos que actualmente no se pueden asegurar en Chile debido a la falta de normativa. Considerando esto, resulta importante que los actores relevantes en la actividad de la traducción se preocupen de utilizar herramientas que apoyen y ayuden a asegurar una buena calidad estándar a lo largo de la cadena completa del proceso de traducción, que va desde contar con personal y colaboradores capacitados para cumplir esta labor, pasando por la evaluación y correcta designación de la tarea de traducción, revisión y edición, y la etapa final, que nace luego de la entrega al cliente, como se indica en Beninatto & Johnson (2017).

En Chile existe un número difícil de determinar de agencias de traducción que trabajan bajo el modelo de agencia que trabajan con un staff de traductores en modalidad freelancer a quienes se les asignan proyectos de acuerdo con la demanda. Por otra parte, existe un extenso número difícil de determinar de traductores independientes que operan como empresa de primera categoría. Ninguna de las agencias o traductores independientes cuenta con un sistema de gestión de calidad de carácter internacional, esto supone que no hay forma de saber si las empresas, agencias o traductores cumplen con los requerimientos mínimos internacionales para poder lograr un producto de calidad estándar. En el artículo publicado por la Universidad Católica Diéguez (2006), la autora concuerda con el hecho de que en nuestro país existe un desconocimiento generalizado con respecto a los aspectos jurídicos y normativos de la actividad de traducción, concluyendo que, si bien existen gremios, normas y educación formal, estas no son de conocimiento público para quienes ejercen la actividad, y no son consideradas como obligatorias.

Este trabajo se centra en la descripción de los beneficios de contar con una norma de certificación internacional para apoyar el crecimiento y la presencia en el mercado de las empresas que operan bajo el modelo agencia. El trabajo persigue la identificación de cómo estos beneficios podrían ayudar a mejorar la gestión, asegurar la calidad, y por consecuencia, tener una ventaja competitiva que les permita aumentar su participación en el mercado aprovechando la inexistencia de la implementación de una norma de gestión de calidad actualmente en Chile. Dentro de la investigación se aborda la investigación con respecto a los factores que impulsan el crecimiento de las PYMES, y como estos factores se pueden ver potenciados mediante la implementación de una norma para dar mayor validez a los procesos internos de las empresas y apoyar su crecimiento.

#### Modelo agencia y sus problemáticas

El modelo agencia es un modelo de negocios ampliamente utilizado por las empresas proveedoras de servicios de traducción en el mundo, dado que los usuarios de estos servicios no lo requieren de forma constante, sino más bien surge como requerimientos aislados y esporádicos, no resulta conveniente para las empresas contar con un staff fijo, dado que el volumen de trabajo es incierto e inestable. Por esta razón, lo más conveniente resulta contar con colaboradores relativamente disponibles a quienes derivar proyectos

de traducción en la medida que se requiera. Este modelo permite a las empresas reducir al máximo los costos fijos, por tanto, reduce el riesgo operacional, lo cual representa una ventaja operativa importante y una mayor probabilidad de mantenerse en el tiempo. La relación de agencia es una de las formas más comunes de interacción, según Peris-Ortiz et al (2012), una relación de agencia entre dos o más partes surge cuando una de ellas, designada como agente, actúa en representación de o como representante de la parte denominada principal. Beninatto & Johnson (2017) indican que la clave para el éxito del modelo debe considerar una relación entre el principal-agente que refleje una organización eficiente de información y costos que conlleva riesgo. El autor añade que se deben analizar distintas unidades como supuestos humanos, organizacionales, de información, contractuales y de dominio de problemas. Considerando estas unidades de análisis, no sería extraño notar que, a pesar de tener grandes ventajas en términos de reducción de costos y operación, este modelo presenta una gran complicación para la estandarización, continuidad y flujo de información para lograr un estándar transversal, en el cual el agente, pueda cumplir con el encargo solicitado por el principal. Enfocado en las empresas de servicios de traducción, el principal sería la empresa y los agentes serían el staff de traductores que colaboran en la ejecución de servicios de traducción. Para obtener un buen resultado y asegurar la calidad de una traducción, el principal debería ser muy minucioso al delegar al agente cada encargo de traducción para que actúe en su representación.

#### *¿Qué es y cómo opera la norma ISO 17100?*

La norma ISO 17100 es una certificación internacional que incluye disposiciones para los proveedores de servicios de traducción (PST) relativas a la gestión de los procesos principales, los requisitos mínimos de cualificación, la disponibilidad y gestión de recursos, y otras acciones necesarias para la prestación de un servicio de traducción de calidad. La norma de calidad ISO 17100 establece las competencias y cualificaciones que debe cumplir el personal que estará a cargo de ejecutar la tarea de traducción incluyendo a traductores, revisores, editores y otros profesionales. Esta norma internacional de calidad detalla los requisitos para todos los aspectos del proceso de traducción que repercuten directamente en la calidad y prestación de los servicios de traducción en términos de recursos, procesos y actividades de reproducción, procesos de producción y de posproducción.

Para poder contar con la certificación, la empresa debe cumplir con una serie de procedimientos que incluyen la selección del personal idóneo y su validación de competencias, procedimiento de análisis de las traducciones recibidas, cotización y derivación, registros e identificación de procesos, revisión, edición y posproducción. Luego de contar con todos estos procedimientos internos, es posible hacer la solicitud a una entidad certificadora que otorga la certificación internacional ISO 17100.

#### *Beneficios de una certificación de calidad:*

En su artículo, Simon & Piotr (2018) presentan un recuento de beneficios que representa para las empresas el contar con sistemas de gestión de calidad tales como la ISO 17100, entre ellos mencionan un aumento en la competitividad a través de una eficiencia mejorada y productividad, menores costos asociados a calidad o mayor satisfacción de los clientes y una imagen mejorada para los accionistas. Los autores añaden que, si bien se puede contar con los procedimientos de gestión de calidad sin obligatoriamente contar con una certificación, existe la percepción de que la confirmación de conformidad otorga un valor agregado a la empresa que cuenta con la certificación. Acercándonos a la realidad de las PYMES, Urbonavicius (2005) indica en su estudio que los sistemas de gestión ISO están enfocados en mejorar la calidad general de la gestión de una empresa, es decir, el primer motivador para implementar una ISO proviene del área de dirección, por lo que emprendedores y gerentes buscan beneficios para el sistema de gestión de la empresa completa. Por otra parte, el autor menciona que existen numerosos estudios que indican que también existen factores externos para la implementación de una norma de gestión relacionadas con el ambiente (clientes, partners, público), elementos que están relacionados con el área de mercadotecnia de una empresa. Estos factores tanto del área de dirección y de mercadotecnia son esenciales para las PYMES que requieren de un crecimiento orgánico y estandarizado para mejorar componentes de gestión interna que se hacen muy difíciles de manejar al momento de crecer. En su publicación, Urbonavicius (2005) describe también que los principales beneficios de la implementación de sistemas ISO desde la perspectiva gerencial, están relacionados con una mejora en la eficiencia operacional, y desde una perspectiva de mercadotecnia se refleja en indicadores como aumento de ventas y una

mejora en la percepción de la calidad final del producto o servicio.

#### *Factores que impulsan el crecimiento de las PYMES:*

Las pequeñas y medianas empresas (PYMES) son un pilar fundamental para el desarrollo económico sustentable dado que generan riqueza, son dinámicas y se adaptan con facilidad a tecnologías, por estas razones, es que es fundamental impulsar su crecimiento e identificar los factores que ayudan a ello. En el contexto económico mundial, las PYMES representan el 95% del total de las empresas (OCDE, 2002), y generan un alto volumen de empleo. Blazquez et al (2006), menciona que hay factores internos como la edad y el tamaño de la empresa, la motivación, la estructura de la propiedad y gestión del conocimiento. Por otra parte, también indica factores externos relativos al entorno sectorial de la empresa, constituido por competidores, clientes y proveedores, y otros del macroentorno como la demanda, las mejoras tecnológicas, la accesibilidad a financiamiento, además de oportunidades y amenazas. Blazquez et al (2006), plantea además que las PYMES poseen una tendencia natural al crecimiento, sin embargo, es muy importante que el crecimiento vaya acompañado de una estrategia, según el autor, no se han desarrollado importantes fundamentos teóricos que analicen sus problemáticas para permitir el desarrollo de una estrategia que facilite su gestión. El mismo artículo indica que la principal característica de este tipo de empresas se centra en una serie de debilidades estructurales que impiden el acceso a fuentes financieras de largo plazo y una mejor administración en general. En este sentido, podemos decir que la mejora de la gestión sería un factor determinante para el crecimiento de las PYMES.

#### *¿Cómo lo abordan en el resto del mundo?:*

La globalización de los mercados ha generado un aumento en la demanda de los servicios de traducción para permitir la comunicación entre los actores económicos. Para enfrentar esta globalización y expansión del mercado de la traducción, Shaw & Holland (2010) analiza el uso de una plataforma interactiva que permita la coordinación de los distintos actores involucrados en el proceso de la traducción, apuntando a la estandarización y automatización del proceso con buenos resultados en la gestión de las agencias. Para poder abarcar un mayor número de pares de idiomas y mejorar sus competencias, las agencias de traducción trabajan con traductores alrededor de todo el mundo de forma remota, para lo

cual se utilizan distintas plataformas disponibles en la web para gestionar proyectos de traducción con el objetivo de mejorar la gestión en la designación de los proyectos, lo cual es vital para poder lograr un servicio de alta calidad. Otras empresas, especialmente en España, país donde la traducción es una actividad reconocida y altamente apreciada, una buena porción de las agencias cuenta con certificación ISO 17100 para asegurar una gestión con resultados del servicio de calidad óptima. La tendencia en el mercado de la traducción apunta al trabajo remoto, internacional, funcional más rápido que cumpla en tiempo y forma acorde a los requerimientos en la actualidad. Es por esto que el mercado apunta a contar con sistemas que permitan una gestión ágil y eficiente con procesos estandarizados y automatizados para cumplir con la tendencia en aumento de la urgencia e inmediatez de los servicios en general.

*¿Cómo se aborda o se ha hecho en Chile?:*

Como se ha mencionado anteriormente, si bien Dieguez (2007), indica que existen normativas e instancias gremiales que regulan la actividad profesional de la traducción, estas no son reconocidas ni difundidas entre los profesionales que ejercen la actividad, el Colegio de Traductores e Intérpretes de Chile, no regula ni fiscaliza la actividad, sino que más bien tiene propuestas éticas que sus miembros deberían seguir. Haciendo un barrido por los proveedores de servicios de traducción y sus estrategias para asegurar calidad, están se basan solo en testimonios personales de clientes que dan cuenta de la calidad del servicio. Por otra parte, las agencias que operan actualmente en Chile tampoco utilizan las plataformas de gestión de proyectos de traducción, o al menos no está descrito dentro de sus propuestas de valor para asegurar una gestión que apunte a la calidad. En Chile, la calidad de la traducción está dada por la experiencia en el campo, sin ningún tipo de certificación o estudio en la materia.

*Resultados o casos de éxito en Chile y el mundo:*

Existen agencias de traducción como Argos multilingual, Geotext, APAC, y otras, que han logrado presencia internacional gracias a que cuentan con sistemas de gestión y validación que les permiten trabajar con traductores ubicados alrededor de todo el mundo, y además captar clientes fuera de las fronteras de su país (Beninatto & Johnson 2017). La ventaja del modelo agencia para los proveedores de servicios de traducción, radica en la posibilidad de trabajar de forma remota, sin embargo, es necesario contar con

estándares que permitan la validación de dichas competencias para asegurar calidad y puntualidad en la entrega de los servicios. Al contar con esta estandarización de gestión y calidad, las empresas no solo pueden ordenar sus procesos internos, sino que cuentan con la claridad de su propia gestión, y pueden comenzar a competir de forma internacional, pudiendo potencialmente llegar a clientes alrededor de todo el mundo al trabajar una cantidad infinita de pares idiomáticos, dada la característica remota de la provisión de estos servicios.

Entendida esta realidad, y considerando la revisión bibliográfica presentada, es posible efectuar el siguiente cuestionamiento de contexto: ¿Cómo ayuda la implementación de una norma ISO internacional a las PYME de servicios de traducción que utilizan el modelo agencia a crecer?

En efecto en área de la traducción en Chile se adolece de una manera viable y explícita de certificar calidad de proceso y resultados para empresas de traducción.

Habiendo recorrido las bases teóricas fundamentales para este estudio, cabe mencionar que la principal motivación para realizarlo ha sido encontrar herramientas que permitan a las PYMES, y en particular a las agencias de traducción, crecer de forma orgánica, ser mejores competidores en el mercado que les corresponde. Se propone entonces, la identificación de los beneficios que representa para las empresas la implementación de una certificación internacional de calidad. En este sentido contribuye a la comprensión de las variables estratégicas que inciden en el crecimiento directo de agencias, y su impacto en la competitividad.

Entendido esto, el objetivo de este trabajo es identificar los beneficios que representan para las empresas, que operan bajo el modelo agencia, la obtención de una certificación internacional de gestión de procesos estandarizados, y cómo estos ayudan en su crecimiento organizacional y competitividad.

## **2. Metodología**

Paradigma y Diseño: Se ha optado por la utilización de una metodología cualitativa, basada en entrevistas semiestructuradas (Valles 2007) entendida tal metodología en este caso como una actividad sistemática orientada a la comprensión en profundidad de la percepción de cuáles son las variables que tienen directa incidencia en el crecimiento de las empresas, y entender si estas se ven beneficiadas de la implementación de un sistema de gestión de calidad

ISO y también entender cuáles de ellas son aplicables al modelo de agencia bajo el cual operan la mayoría de las empresas de servicios de traducción en Chile y en el mundo.

**Población** sobre la que se efectuará el estudio: Se utilizó un muestreo por conveniencia, de los actores principales involucrados en la industria de la traducción en Chile. El criterio de caso típico condujo a que se seleccionaran 4 proveedores de servicios de traducción que trabajan bajo el modelo de agencia que operaran en Chile con más de 3 años de operación que trabajan volúmenes de palabras mensuales mayores a 20.000 palabras.

**Entorno:** El estudio fue realizado en Chile, donde opera un número difícil de determinar de empresas proveedoras de servicios de traducción. En Chile existe solo una asociación gremial que regula la actividad, el Colegio de Traductores e Intérpretes de Chile que no posee facultades fiscalizadoras (Diéguez 2006).

**Intervenciones:** Para los grupos de entrevistas se utilizaron una grabadora de voz y un documento escrito por los entrevistados siguiendo las preguntas que guiaban la discusión (Valles 2007). Las preguntas eran de carácter abierto. Las preguntas guía para las entrevistas consideran las tres etapas siguientes:

*Etapas 1: Caracterizar el presente y comprender la realidad.*

1. *¿Cuál es la principal forma en la que se proveen los servicios de traducción en Chile y cuáles son los intermediarios?*
2. *¿Cómo describiría a grandes rasgos los elementos principales de la cadena de suministro del servicio de traducción?*
3. *¿Cuáles son las principales variables que se consideran para contratar un Proveedor de servicios de traducción?*
4. *¿Cómo entiende usted calidad de traducción y como se gestiona?*
5. *¿Existen organismos o normativas que regulen la actividad en Chile, y cómo impulsan a los PST?*
6. *¿Cuáles son los principales problemas de la actividad y cuál podría ser el origen de la problemática?*

*Etapas 2: Propuestas de alto impacto.*

7. *¿Cómo podemos modificar la situación actual de la traducción para mejorar la actividad?*

8. *¿Si yo le propusiera una estrategia basada en la identificación de los beneficios que representa para las empresas la implementación de una certificación internacional de calidad? ¿Qué opina de dicha propuesta?*

*Etapas 3: Alerta sobre las transformaciones*

9. *¿Cuáles cree que sean los principales beneficios de una certificación bajo una norma de calidad internacional bajo el modelo agencia?*
10. *¿Qué tipo de amenaza o riesgo podría provocar en la organización un sistema de gestión de calidad con certificación internacional?*
11. *Además de la solución basada en una norma internacional de gestión de calidad, ¿qué otras herramientas, cree usted que son necesarias para gestionar la calidad?*
12. *¿Cuál sería su principal preocupación respecto de la implementación de una norma internacional?*
13. *¿Cuál sería su principal preocupación respecto de la implementación de una norma internacional?*

Para los grupos de encuesta se generó una encuesta considerando los resultados obtenidos de las entrevistas que constaba de las siguientes preguntas:

1.- *¿Qué rol cumple usted en la cadena de suministro del servicio de traducción?*

*Traductor independiente*

- *Traductor con contrato*
- *Agencia de traducción*
- *Traductor independiente y agencia de traducción*
- *Contrata servicio de traducción*
- *Ninguna de las anteriores*

2.- *¿Sabe si existen certificaciones de sistemas de gestión de calidad aplicado a empresas de traducción?*

- *Si*
- *No*

3.- *¿Usted o los traductores o agencias de traducciones con las que ha trabajado, cuentan con un sistema de gestión de calidad?*

- *Si*

- No
  - No se
- 4.- ¿Cómo verifica la calidad del servicio?
- Confío en el traductor y su experiencia
  - Le hago una prueba para ver su trabajo
  - Reviso el texto final
  - Reviso la cantidad de errores
- 5.- ¿Cuáles son las principales variables que se consideran al contratar un servicio de traducción?
- Precio del servicio
  - Rapidez en la entrega
  - Conocimiento y experiencia
  - Atención al cliente
  - Manejo de terminología del área
- 5.- Al contratar proveedores, ¿que importancia tienen las normas ISO?
- Muy importante
  - Importante
  - Determinante
  - Ventaja en comparación
  - Poco importante
  - No se considera
- 6.- ¿Conoce algún organismo, normativa o regulación que norme o regule la traducción y su calidad en Chile?
- Si
  - No
- 7.- ¿Cuáles son los principales problemas de la traducción en Chile?
- Falta de regulación
  - Inexistencia de una entidad reguladora
  - Damping o baja en el precio del servicio
  - Falta de especialización y capacitación
  - Personas que traducen pero que no tienen conocimientos de traducción
  - Mala calidad o dificultad de evaluar la calidad
  - No existe validación de la especialización

- Malas prácticas de las agencias
  - Falta de colaboración
  - Los clientes contratan personas que son bilingües, pero no profesionales del a traducción
- 8.- ¿Cuál de las siguientes propuestas cree usted que beneficiaría la situación actual de la traducción?
- Aumento de normativa
  - Actuación de una entidad reguladora
  - Más capacitaciones
  - Educación y difusión para los clientes
  - Mayor participación gubernamental
  - Sistemas de gestión de calidad
  - Capacitación y uso de herramientas de traducción asistida
  - Mejora en la comunicación y retroalimentación por parte de las empresas u organismos que contratan los servicios
  - Validación de competencias de especialización
  - Mayor visibilidad de la actividad como actividad profesional

Método de ajuste, análisis y validación del instrumento: El instrumento fue primeramente piloteado para ajustarlo a su contexto, luego analizado y validado por dos expertos independientes, chilenos, quienes sugirieron los ajustes para ser consistentes con el diseño y objetivo de la investigación. Para validar la información obtenida, las entrevistas fueron analizadas, y posteriormente se le presentaron los resultados de los análisis a los mismos entrevistados para que ellos los validaran.

Plan de análisis de los datos: Se establecieron las categorías de estudio y se contactó con un grupo de informantes de diferentes niveles y con diferentes implicaciones dentro de industria de la traducción en Chile, logrando abarcar todos los niveles jerárquicos.

Ética: Se procuró la participación informada y voluntaria de los actores del estudio; se tomaron medidas para garantizar la confidencialidad de la información y validarla con los propios interesados. No se intentó, ni implícita ni explícitamente, influir en las respuestas, ni cambiar sus características individuales, se respetó la libertad de participar o no sin presión, ni



ofrecimiento de beneficio para ser parte de la investigación.

### *2.1 Variables y conceptos a identificar:*

VARIABLES QUE IMPULSAN EL CRECIMIENTO DE LAS PYMES EN CHILE: Es imperativo conocer cuáles son los elementos que logran el crecimiento de las PYMES para evaluar si la NORMA 17100 podría eventualmente ser un aporte para potenciar estas variables.

Beneficios y variables sobre las que influyen los sistemas de gestión de calidad: Para poder establecer una relación entre los beneficios de una certificación de calidad y el crecimiento de las PYMES, es importante conocer inicialmente cuáles son los principales beneficios de contar con una ISO.

VARIABLES QUE CONSIDERAN LOS CLIENTES AL CONTRATAR SERVICIOS DE TRADUCCIÓN: Para hacer una correlación entre una certificación internacional y el crecimiento de las PYMES en Chile, debemos conocer cuáles son los factores principales que las empresas consideran determinantes para contratar estos servicios.

## **3. Resultados**

A continuación, presentamos los resultados de cada una de las preguntas del instrumento, y por cuestiones de espacio y de claridad en la lectura hemos decidido incluir únicamente la información relevante para este artículo.

### *3.1 Análisis de datos*

*Ítem 1: ¿Cuál es la principal forma en la que se proveen los servicios de traducción en Chile y cuáles son los intermediarios?*

Del análisis de la información recopilada en las entrevistas para el Ítem 1 podemos mencionar que todos los entrevistados indicaron que los servicios de traducción se proveen en Chile de forma independiente por personas naturales o mediante agencias. Al referirse a las empresas que existen en el mercado, todos los entrevistados igualmente coinciden en responder que no podrían identificar a ningún proveedor de estos servicios como relevante, algunas de las respuestas encontradas indicaban frases como “empresas grandes conozco solo las que vienen de afuera de Estados Unidos o agencias en la India” (E1, 27 ADE), o que “conozco una amiga y colega socia del Cotich que me parece relevante en el área” (E2 4ADE), o que “de los más grandes que conozco son Berlitz que son internacionales” (E3 8ADE). El 75% de los entrevistados indica que es usual y común la existencia

de la agencia como intermediaria en el servicio aseverando que es servicio se presta “a través de agencias intermediaria como nosotros” (E1 27 ADE), mientras que uno de los entrevistados indica que “se realiza de forma particular, las personas confían en mí” (E4 13 ADE).

*Ítem 2: ¿Cómo describiría a grandes rasgos los elementos principales de la cadena de suministro del servicio de traducción?*

En este segundo ítem, los entrevistados presentan elementos relacionados con el proceso y derivación indicando que “no solo trabaja una persona, sino que también se revisa. Una persona lee y otra revisa. El documento se lee, revisa y designa” (E1 27 ADE), además indican que “lo primero es el presupuesto y evaluación del texto a traducir, confirma el cliente y luego se delega” (E2 4ADE). Además, se indica que “se analizan los aspectos comerciales, legales y culturales antes de traducir, hay una revisión de calidad y verificación de errores” (E3 8 ADE).

*Ítem 3: ¿Cuáles son las principales variables que se consideran para contratar un proveedor de servicios de traducción?*

En esta sección, todos los entrevistados indican que una de las variables a considerar es el tiempo de entrega indicando que “el tiempo de entrega es importante, cumplir con los plazos de entrega” (E4 ADE 13), y que “el cliente siempre quiere el trabajo para ayer”. Además, otro factor considerado determinante por todos los entrevistados fue la calidad indicando que “el cliente quiere el texto, y está enfocado en el resultado” (E2 4ADE) y que “se espera perfección en la traducción y que esté bien hecha” (E4, 13 ADE). Además, 2 de los entrevistados indican aspectos relacionados a la calidad del servicio indicando que se espera “que uno entienda el dolor del cliente, que es que no hablan el idioma al que necesitan comunicarse” y que “El cliente valora la comunicación con el traductor, hacer preguntas y disponibilidad de resolver dudas. Hay que perder el miedo a preguntar y estar disponible para el contacto. Creo que eso se valora. Independiente de si me adjudico ese presupuesto o no. Creo que es importante el servicio” (E2 4 ADE). Uno de los entrevistados indicó factores económicos mencionando que “los años me han enseñado que son 3 los factores: Precio 40%, plazo, experiencia de la empresa” (E3 8 ADE), aludiendo a la experiencia, un entrevistado indica que un factor importante es “la competencia idiomática, que hable

bien la lengua. Dominio pleno del lenguaje. Años de experiencia y nativo” (E4 13 ADE).

*Ítem 4: ¿Cómo entiende usted la calidad de la traducción y como se gestiona?*

Para este ítem, el 75% de los entrevistados indicó que la calidad se gestionaba dentro del proceso interno de la empresa aseverando que “la calidad la medimos de forma interna antes de que llegue al cliente revisando muy bien antes de entregar” (E1 27ADE), y que “hay que tener las herramientas para poder desarrollar el trabajo de acuerdo a lo que requiere el cliente” y que “la calidad no la ve el cliente, porque no maneja el idioma, entonces no la puede evaluar” (E3 8ADE). Por otra parte, sólo uno de los entrevistados indicó que “está determinada por la conformidad del cliente y que el control de calidad que va de acuerdo lo que dice el cliente” (E4 13ADE).

Con respecto a la gestión de la calidad, los entrevistados indicaron tener sistemas de gestión de calidad indicando que “tenemos filtro al entrar, pedimos carta de recomendación, título y hacemos pruebas” (E1 27 ADE), además que “hay que dejar claro el encargo, hay un proceso de documentación y conocimiento de herramientas CAT” (E2 4ADE), que “hay un proceso de evaluación y encargo de acuerdo a la competencias del traductor y los requerimientos, además se revisa y se hace proofreading” (E3 8ADE), y por último “el control de calidad lo hago yo antes de entregar” (E4 13ADE).

Con respecto a la importancia de la calidad, 2 de los entrevistados mencionaron que la calidad es importante para el cliente final indicando que “lo clientes vuelven por que valoran la calidad” (E1 27 ADE), y “que el cliente no solo compra la traducción, sino que la promesa de que el documento original sea lo mismo que en el texto meta”.

*Ítem 5: ¿Existen organismos o normativas que regulen la actividad en Chile y cómo impulsan a los proveedores de servicios de traducción?*

Dentro de este ítem, tres de los entrevistados indican que el organismo que ellos conocen es el COTICH (Colegio de traductores e intérpretes de Chile) indicando que “soy miembro del Cotich, pero no tiene poder para regular. Creo que todo profesional que se considere profesional debe estar en esta red” (E1 27 ADE) y que “yo soy secretario del Cotich, que es un Colegio pequeño y nuevo tiene 30 años. Se creo para agrupar a todos los traductores chilenos. Y le ha costado masificarse y darse conocer por que no existe

la cultura de pagar por una traducción profesional” (E2 4 ADE), y “que regulen no hay, están las recomendaciones de Cotich” (E3 8 ADE). Uno de los entrevistados desconoce la existencia de algún organismo indicando que “no conozco ninguno, no me lo piden mis clientes” (E4 13 ADE).

*Ítem 6: ¿Cuáles son los principales problemas de la actividad y cuál podría ser el origen de la problemática?*

Dentro de este ítem, los entrevistados indicaron haber identificado problemas como “personas que ofrecen el trabajo por muy poca plata, desregulación, falta de colaboración y los pagos, ya que los clientes no tienen buenas prácticas” (E1 27ADE), por otra parte, se indicó además que “no hay predisposición por parte de los ministerios y organismos públicos en recibirnos (al Cotich), que el Cotich no tiene como regular la actividad en Chile. La asociación gremial ha perdido fuerza en cuando a la representatividad que debería tener, Informalidad en la prestación del servicio. Personas que no tienen las competencias, ni la profesión y prestan el servicio” (E2 4ADE). Por otra también se indicó que “el principal problema son las malas prácticas porque desvalorizas la actividad y generan damping, que el origen puede ser cultural, especialmente en Chile por qué no se valora y no se reconoce y que en otros países hay organismos reguladores que defienden la actividad (E3 8ADE)”. Los 4 entrevistados coinciden que uno de los principales problemas es la informalidad de la actividad indicando, por ejemplo, que “hay traductores que no tienen las competencias en los idiomas, y eso es nefasto” (E4 13 ADE).

*Ítem 7: ¿Cómo podemos modificar la situación actual de la traducción para mejorar la actividad?*

Entre las respuestas entregadas para este ítem, 2 de los entrevistados proponen sugerencias relacionadas con el aumento de la normativa, reglamento y estandarización indicando que “se debería generar una norma o ley que pueda dar más poder a la actividad, una estandarización internacional, una norma aplicada a todo estándar común de calidad” (E1 27 ADE) o “generar normativas aprobadas por un organismo público, certificaciones u organismos del estado que incentiven a través del INAPI que las traducciones se hagan con un sello por ejemplo y crear una organización que pueda regular la actividad” (E3 8ADE). Por otra parte, 2 de los entrevistados presentan propuestas relacionadas con la validación de competencias, indicando que “debe haber una

validación de la profesión” (E2 4ADE), y que “debiese haber normas, como las que regulan a los electricistas, gasfiter, por ejemplo, que están certificados por normas como las NCh” (E3 8 ADE). Uno de los entrevistados indicó propuestas relacionadas con la educación y difusión de la actividad mencionando que “se debe trabajar con las universidades y promover a los alumnos a que se colegien para que pueda crecer el colegio y es necesario educar también a los clientes, difundir y generar conocimiento en los organismos públicos y las empresas” (E2 4ADE). También uno de los entrevistados indicó como propuesta “que hay falta de capacitación por desconocimiento de la necesidad de tener que capacitarse” (E4 13ADE).

*Ítem 8: ¿Si yo le propusiera una estrategia basada en la identificación de los beneficios que representa para las empresas la implementación de una certificación internacional de calidad? ¿Qué opina de dicha propuesta?*

Para este apartado, todos los entrevistados consideraron que la propuesta representaría ciertos beneficios indicando que “si las empresas aprecian estas certificaciones sería bueno. Nosotros tuvimos una. Creo que sería bueno discutir la mejor forma de hacerlo, pero sin imponer nada, pero tratar de generar un mejor nivel” (E1 27 ADE). Otro de los comentarios indica que “es bueno, porque uno al tener la ISO lo puede reflejar en la página y en el presupuesto, y le da al cliente una tranquilidad. Certifica que la empresa está más preparada. Le da visibilidad a la empresa” (E2 4 ADE), y que “está super bien, pro que permitiría tener un sello y un proceso de traducción de calidad, que ahorraría costos y tiempos. Es estandarizar y automatizar procesos permite ser más eficientes y una certificación internacional mejora la rentabilidad y la percepción por parte del cliente” (E3 8 ADE) y por último que “me gusta, creo que sería super beneficioso” (E4, 13 ADE).

*Ítem 9: ¿Cuáles son, en su opinión, los costos de implementar un sistema de gestión de calidad basado en una norma internacional en una agencia?*

Dentro de los costos percibidos en la implementación de un sistema de gestión de calidad, los entrevistados manifestaron principalmente el costo de la implementación indicando que “habría que tener un espacio físico” (E2 4ADE) y que “cuando se implementa una norma, hay que poner a una persona dedicada a eso” (E1 27 ADE) y que “principalmente el costo de la implementación, que no creo que sea tan caro”.

*Ítem 10: ¿Cuáles cree que sean los principales beneficios de una certificación bajo una norma de calidad internacional bajo el modelo agencia?*

Los beneficios indicados por todos los entrevistado en este ítem están relacionados con la estandarización visibilidad y credibilidad de cara al cliente indicando que “Creo que sería bueno normar con estándares internacionales, nosotros trabajamos con personas de otros países y siempre nos preocupamos de la calidad” (E1 27 ADE), y que “mejoraría la credibilidad, el cliente valor la imagen que uno proyecta porque ayuda a considerar varios elementos y todo lo que uno hace antes, y después. Todo eso ha ayuda” (E2 4 ADE). Uno de los entrevistados indicó beneficios relacionados con los procesos y orden interno mencionando que percibe “Beneficios para las personas dentro del a empresa pro que ayuda a los traductores a trabajar más fácil, estar más tranquilos y saben mejor que hacer. No hay que inventar la rueda, sino que uno llega a trabajar a un sistema. Estandarización, automatización, mejora visibilidad y rentabilidad.” (E3 8 ADE).

*Ítem 11: ¿Qué tipo de amenaza o riesgo podría provocar en la organización un sistema de gestión de calidad con certificación internacional?*

Con respecto a las amenazas y riesgos que se perciben en la solución propuesta, tres de los entrevistados indican riesgos asociados a recursos económicos indicando que “el costo puede ser alto” (E1 27 ADE), y que “implementar la norma puede aumentar el valor del servicio y no sabemos si el cliente lo puede absorber” (E2 4 ADE). Uno de los entrevistados indica riesgos asociados a la resistencia al cambio y el recurso de tiempo “Puede haber resistencia al cambio, hay que invertir el tiempo, que creo que son unos meses. Se requiere un cambio y requiere que la organización trabaje la resistencia al cambio. El factor cultural es el gravitante en la implementación de un sistema de gestión de calidad.” (E3 8 ADE).

*Ítem 12: ¿Además de la solución basada en una norma internacional de gestión de calidad, ¿qué otras herramientas, cree usted que son necesarias para gestionar la calidad?*

Dentro de las propuestas adicionales para la gestión de la calidad, dos de los entrevistados indicaron aspectos tecnológicos, indicando que “la tecnología es la base del trabajo” (E3 8 ADE). Uno de los entrevistados indicó mejoras en fiscalización y fuerza a los organismos que puedan regular la actividad mencionando que “se debe dar más poder al Cotich, validación de competencias y

comisión para crear una regulación enfocada en nuestro país (E1 27ADE)”.

*Ítem 13: ¿Cuál sería su principal preocupación respecto de la implementación de una norma internacional?*

Para este ítem, 3 de los entrevistados indican como preocupación principal que los clientes no valoren la implementación de la norma mencionando que “los clientes no lo piden y no sé si lo valoran” (E2, 4ADE) y que “puede que los clientes no lo valoren, porque a mí no me lo piden” (E4 13 ADE).

### 3.2 Discusión de resultados

Respecto de la etapa de caracterización del presente y comprensión de la realidad, es posible aseverar que no se perciben empresas chilenas destacadas en el rubro de la traducción, este hallazgo resalta particularmente, ya que en su libro, Beninatto & Johnson (2017) describen una serie de estructuras organizacionales distintas de las empresas proveedoras de traducción desde traductores independientes a agencias de traducción masivas de distintos idiomas que interactúan entre sí para tener un mayor alcance y gestionar mayores volúmenes. Esta descripción del mercado no se cumple en nuestro país, prevaleciendo principalmente el hecho de que mayormente la provisión de este servicio se realiza de manera independiente o a través de agencias donde los actores se interrelacionan de formas complejas y existen distintos intermediarios, esto concuerda con lo que menciona Shaw (2010), quién indica que el desafío en la industria de la traducción es gestionar la complejidad de los actores, procesos de negocios, estructura de información, escala de tiempos y tipos de contenido, que son componentes claves para los proyectos de traducción modernos. Esto concuerda con los hallazgos de la encuesta, figura 1, ya que esta ilustra lo complejo de la provisión de este servicio, donde los actores son difusos y un 24% de los encuestados fluctúan entre su rol como agencia y como traductores independientes.

Continuando con el análisis de los resultados, podemos indicar que no existe una comprensión adecuada o profunda de lo que una cadena de suministros en la traducción implica, ya que sólo una parte de los entrevistados mencionan todos los elementos que Robert (2020) define como necesarios en el proceso, como lo son la evaluación del requerimiento, traducción y revisión y la postraducción. Cabe destacar, que estos elementos están descritos y normados como parte del proceso en las normas ISO de gestión de calidad de la traducción. La cadena de traducción fue

descrita básicamente mediante 3 componentes, traductor, agencia y cliente, si bien esta es la descripción básica de la cadena de suministro descrita por Shaw (2009), los entrevistados no indicaron otros componentes que hacen que la cadena sea más compleja, como lo son los lingüistas, usuarios, revisores, sistemas, gestores descritos por el mismo autor.



Figura 1: Rol que cumplen en servicios de traducción

También se aprecia una falta de conocimiento de los procesos debido ausencia de formación en el área, y a la falta de difusión de parte de los organismos que regulan. Estos hallazgos están en concordancia con lo propuesto por Diéguez (2006), quien reconoce el profundo desconocimiento de la actividad en Chile a pesar de existir normativa y gremios.

Al avanzar en el análisis, se establece que no hay una clara definición de los conceptos que son más importantes al momento de contratar el servicio de traducción, esto ratifica nuevamente lo indicado por Diéguez (2006) acerca del desconocimiento de la actividad, por tanto, existe una desinformación en el mercado acerca de la actividad y las variables que deben ser importantes a considerar. Las variables precio y calidad se destacan como las más importantes, lo que concuerda con lo indicado por Li, et al (2019) al

mencionar que el precio, al igual que la calidad, son una problemática recurrente y en aumento en el mercado hoy en día y existe una interdependencia.

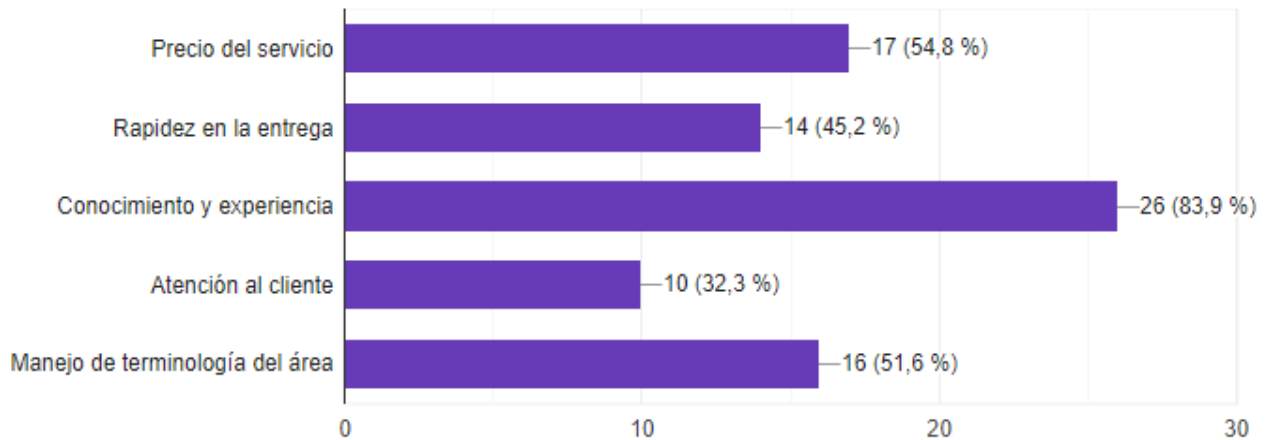


Figura 2: Principales variables a considerar en servicios de traducción

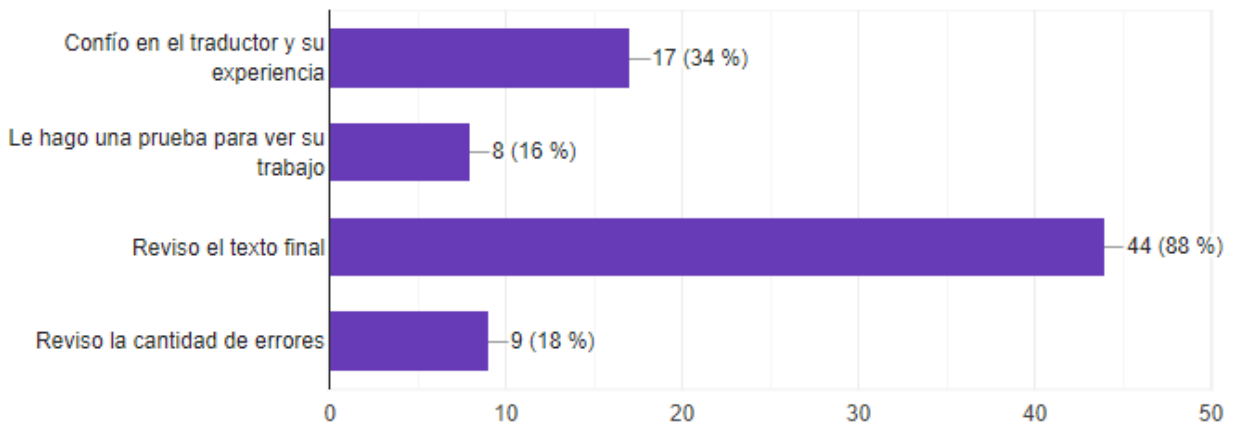


Figura 3: Calidad de servicio

Lo anterior difiere en cierta medida con lo indicado por los encuestados, figura 2, ya que la variable que se consideró como más importante, estaba relacionada con el conocimiento y experiencia, donde más del 80% de los encuestados indicaron esta alternativa como una de las principales variables a considerar dentro de la contratación del servicio.

La mayor cantidad de hallazgos se encuentran en el ítem 4, donde existen distintas miradas para el concepto de calidad de la traducción, lo cual concuerda con lo expuesto por Thelen (2008), quien menciona que al revisar la literatura, se identifica que no existe consistencia terminológica con respecto a la medición

de la traducción, ya sea en la práctica profesional o en la formación, incluso los nombres varían de acuerdo con enfoque de evaluación que se le da. Del análisis de este ítem, podemos también indicar que algunos describen la calidad como un atributo que define el cliente, sin embargo, de acuerdo con lo mencionado por Diéguez (2006), resulta ilógico que el cliente tenga la capacidad de hacer esta evaluación, debido a su desconocimiento en el área. Otra definición de calidad marcaba relación con el encargo y los requerimientos por parte del cliente, esto sí resulta congruente con lo indicado por Nord (2016), quien en su Teoría del Scopus define la función del texto como la componente principal de la traducción y la evaluación de su calidad.

De igual forma, es posible identificar la falta de conocimiento con respecto a la evaluación de la calidad y procesos internos para gestionar calidad, lo cual resulta preocupante considerando lo que indica Thelen (2008) al aseverar que la evaluación de la calidad es un tema muy relevante en Europa y que es un aspecto crítico en todas las normas internacionales aplicables a la traducción. Lo mismo destaca en la encuesta, figura 3, en donde la calidad del servicio se evalúa principalmente en base a la revisión del texto final por parte del cliente; sea este la agencia, intermediario o cliente final, depositando principalmente la confianza en el traductor, respuesta compartida por casi un 90% de los encuestados.

En el ítem correspondiente a los aspectos normativos, comenzando por la gestión de calidad, resulta preocupante que tan solo un 23% de los encuestados indiquen saber si las empresas con las que han trabajado o que han contratado como empresas prestadoras de servicios de traducción cuentan con un sistema de gestión de calidad, figura 4, esto nuevamente concuerda con lo planteado por Diéguez (2006) con respecto al desconocimiento y desinformación de la traducción.

Además, se aprecia que existe una desregulación general de la actividad, lo cual concuerda con los expuesto por Diéguez (2006) acerca del desconocimiento de la traducción en Chile. Si bien la autora en aquella época indica la existencia de asociaciones gremiales, hoy en día la única vigente es el Colegio de Traductores e Intérpretes de Chile, que se percibe como un organismo que no regula sobre la actividad. La autora también describe la existencia de una norma desde el año 2015, sin embargo, esto es conocido solo por la mitad de los entrevistados. Por otra parte, la misma autora también indica en sus conclusiones que existe abundante material acerca de los aspectos jurídicos y normativos para el estudio y conocimiento de los profesionales, lo cual no concuerda con los hallazgos, ya que los sujetos de estudios indican que, dentro del ejercicio de la profesión, estos temas no representan importancia. Este último punto está fuertemente relacionado con el ítem 6, ya que se presenta como una de las principales problemáticas de la actividad, junto con el desconocimiento y la falta de regulación, temas que Diéguez (2006) trata dentro de su estudio y que reconoce como deficiencias dentro de la actividad. Otra problemática mencionada son las bajas barreras de entrada para ofrecer este servicio, lo cual puede estar relacionado con el aumento del

emprendimiento en Chile y la reducción de las barreras de entrada y fomento al emprendimiento descrito por Larroulet et al (2007), que si bien describen el emprendimiento como un aspecto muy importante para mejora la economía, al no existir barreras de entrada en los mercados, la gestión y desconocimiento acerca de los negocios y el comportamiento de sus componentes puede generar problemas como los descritos por los sujetos de estudio que son los bajos precios en el mercado, cesantía y mala gestión por parte de las agencias que existen. Dentro de los hallazgos principales que se advierten en la encuesta con respecto a la normativa, figura 5, destaca la percepción de la inexistencia de un organismo normativa, ya que solo un 21% declara conocer una norma u organismo regulador, indicando principalmente al INN como respuesta.

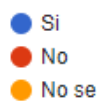
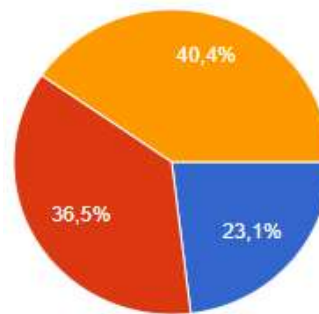


Figura 4: Sistema de gestión de calidad

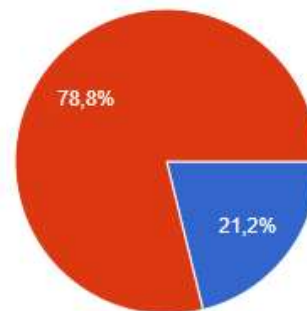


Figura 5: Conocimiento de normativa

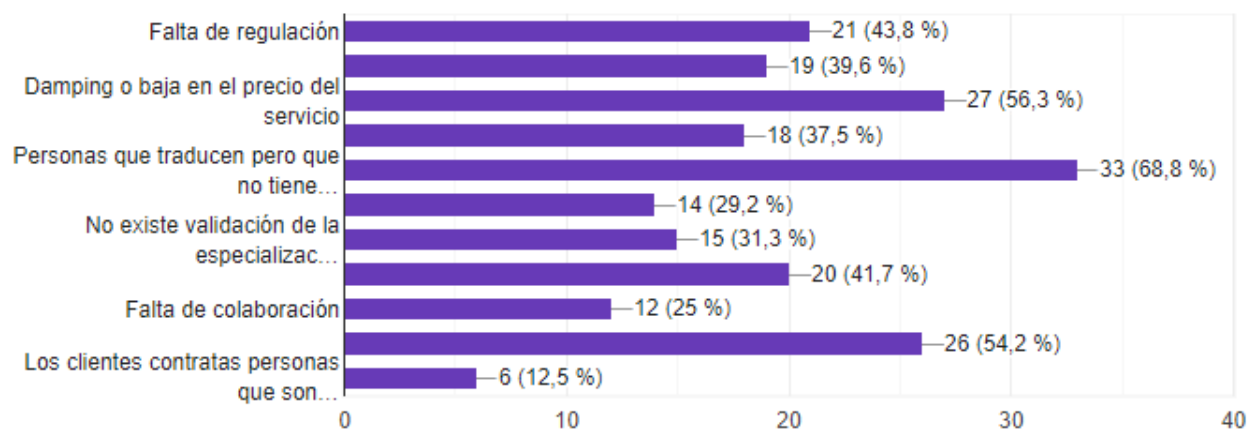


Figura 6: Problemas percibidos en la traducción

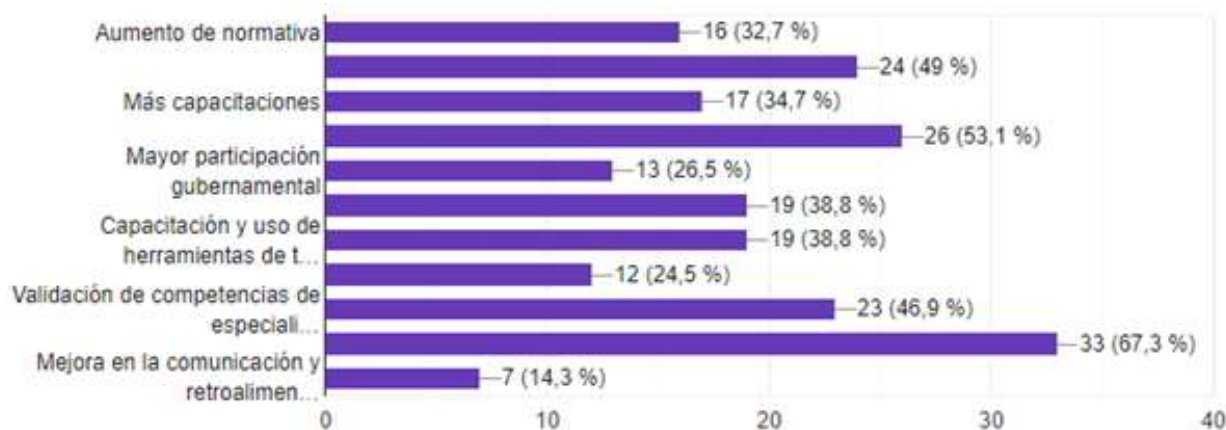


Figura 7: Percepción de beneficios

Con respecto a los principales problemas de la traducción en Chile, los entrevistados indican la falta de profesionalización, desregulación y bajas barreras de entrada en el mercado de la actividad, todo esto está en línea con lo mencionado por Diéguez (2006), quien describe estos mismos problemas en su trabajo y que concuerdan con lo indicado por los encuestados, figura 6.

Dentro de las propuestas para modificar la situación presentadas por los entrevistados, destacan las relacionadas con el aumento de la normativa y regulación de la traducción en Chile. Se presentan propuestas como la generación de normativas con la intervención de organismos públicos, sin embargo, esto difiere de lo expuesto por Diéguez (2006), quien concluye que existe abundante material respecto de los aspectos jurídicos y normativos de la práctica en

nuestro país. A pesar de que la misma autora plantea en su estudio iniciativas y actividades de difusión y regulación incluso académicas en conjunto con los gremios que en aquella época existían, pareciera ser que estos no obtuvieron los resultados esperados, y la normativa permanece desconocida para quienes ejercen y contratan estos servicios. Si bien esta propuesta fue ampliamente compartida por los entrevistados y encuestados, figura 7, debe ser ejecutada en conjunto con organismos que tengan validez y peso dentro del ejercicio de la actividad. Por lo que queda pendiente lo planteado por algunos de los entrevistados, que dice relación con el trabajo con los alumnos, profesionales y organismos competentes.

Con respecto a la presentación de una estrategia basada en la identificación de beneficios asociados a la implementación y certificación de un sistema de



gestión de calidad, los entrevistados consideraron que sería una buena opción, y avanzando en la identificación de los beneficios, los sujetos de estudio definen que los principales beneficios estarían asociados a la estandarización de calidad, de procesos, a una mayor visibilidad y confiabilidad, junto con una mayor rentabilidad. Esto es compatible con lo presentado por Urbonavicius (2005), quien plantea que los beneficios asociados a las certificaciones ISO están relacionados a la mejora de aspectos gerenciales internos de las empresas, y además proporciona ventajas competitivas de marketing.

Con respecto a la percepción de los costos asociados a la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en una norma internacional, los entrevistados perciben que hay costos por concepto de las auditorías y certificación, o del sistema de gestión en sí, sin embargo, esto está relacionado con el desconocimiento y desinformación de la norma. Especialmente considerado lo planteado por Urbonavicius (2005), quien en su estudio plantea que tres cuartos de las empresas estudiadas habían visto un aumento en las ventas, se podría rápidamente pensar en que habría un rápido retorno a la inversión. Debido a que tanto los entrevistados desconocían en su mayoría los requisitos, valores y consideraciones de la norma ISO, se desconoce si eventualmente el valor final del servicio se modificaría, por otra parte, según lo planteado por Li & Qi (2019) cada empresa deberá tomar una decisión frente a estas variables considerando su aversión al riesgo y otros factores que la determinen, además, de acuerdo a lo expuesto por los entrevistados y correlacionándolo con lo expuesto en la norma ISO 17100:2015, muchas de la actividades y procesos que la norma estandariza, ya los entrevistados los cumplían, por lo que, a priori, no se percibe un aumento en los procesos internos de gestión de la empresa.

Con respecto a la principal preocupación respecto de la implementación de una norma internacional, además de lo planteado referente a los costos, se encuentran también la percepción de desinterés y desconocimiento por parte de los clientes. Esto se confirma en la encuesta realizada, figura 8, ya que sólo un 20% de los encuestado percibe que esto sería una ventaja comparativa, y menos de un 15% lo considera importante al momento de contratar el servicio.



Figura 8: Importancia norma ISO

Esto está en línea con los resultados presentados por Urbonavicius (2005), quien concluye que, si bien muchas de las empresas que implementan y certifican sistemas de gestión de calidad, lo hacen pensando en una estrategia de marketing, y al corto plazo se perciben mejoras en materia de gestión. En el focus group realizado, los clientes y empresas que contratan servicios de traducción igualmente desconocen la existencia de certificaciones internacionales, y reconocen que consideran la contratación de empresas reconocidas y certificadas sólo cuando los proyectos son de gran envergadura o requieren una seriedad distinta, y para esto, consideran que una certificación ISO sería una gran ayuda y reconocimiento al momento de contratarlas, pero se requiere una mayor difusión con respecto a lo que representa en término de calidad del trabajo de traducción en sí.

Adicionalmente, intentando recolectar otras propuestas para gestionar la calidad, los entrevistados plantean principalmente el uso de la tecnología y educación, esto concuerda con lo planteado por Odacioglu, et al (2015), quien plantea que el uso de la tecnología ha facilitado enormemente la vida de los traductores, aumentando su productividad, entregando herramientas básicas como la evaluación de correspondencia, gramática, ortografía, y otras más complejas como la gestión de proyecto de traducción, OCR, memorias de traducción, entre otras.

Para abordar las brechas detectadas se propone capacitar a los proveedores de servicios en gestión de la calidad y cadena de suministros, para mejorar su habilidades y conocimiento con respecto a la gestión de negocios. También se propone integrar en los procesos de evaluación un coordinador de traducción, y un traductor para mejorar el servicio y comenzar a incorporar los estándares europeos en el proceso de la



traducción. Se propone, además, establecer un proceso de formación superior que integre la calidad, regulación y aspectos normativos y de gestión para así otorgar a los profesionales mayores herramientas competitivas que son fundamentales en el mercado actual. Además, se propone que la asociación gremial existente genere iniciativas reguladoras del mercado para crear difusión y conocimiento con respecto a la actividad y normas que la regulen. Por último, se propone la difusión e implementación en las agencias la norma ISO 17100:2015 que contempla los procesos principales y establece parámetros que mejoran la calidad y la gestión para los proveedores de servicios de traducción.

#### 4. Conclusiones

Este trabajo establece que una norma ISO internacional aporta beneficios a las PYME de servicios de traducción, y les permite aumentar su cuota de mercado. Para ello se identifican dichos beneficios en las empresas cuando se obtienen las certificaciones correspondientes. En efecto los hallazgos muestran que, si bien existe una percepción que existen beneficios, pero estos pueden no ser valorados por las empresas que contratan estos servicios, ello se relaciona con un desconocimiento respecto de la normativa o certificación dado que la evidencia recabada desde otras áreas demuestra dichos beneficios. Por otra parte, se identifica que no existe consistencia en la definición de calidad y que se interpreta de acuerdo con enfoques, esta problemática también se resolvería con la implementación de una normativa, ya que esta define la calidad en función del cumplimiento de los procesos que conforman la traducción. Una de las conclusiones más relevantes que se puede extraer de la investigación es la responsabilidad que tienen las agencias en la generación de estándares y regulación del mercado, al no existir un organismo regulador activo y reconocido, el mercado se tiende a regular por oferta y demanda, en este sentido las agencias cumplen un rol fundamental y son quienes debiesen generar estándares, regulación y norma adquiriendo prácticas basadas en el crecimiento orgánico empresarial, gestión de la calidad y mejora laboral, que actualmente se percibe como deficiente. Se percibe actualmente que las agencias no aportan valor en la cadena, ya que las empresas contratan indistintamente traductores independientes o agencias, y muchos proveedores cumplen de igual forma esta doble función complejizando la situación aún más. Sin embargo, las agencias y gestores de proyecto cumplen una labor fundamental en materia de

regulación y normativa, pero se identifica una falta de liderazgo y formación en materia de gestión por parte de quienes están a la cabeza de estas organizaciones debido a la falta de barreras de entrada en el mercado.

En este sentido este trabajo contribuye a la comprensión de las variables estratégicas que inciden en el crecimiento directo de agencias, y su impacto en la competitividad.

Para abordar las brechas detectadas se proponen las siguientes acciones:

- Capacitar a los proveedores de servicios en gestión y cadena de suministros.
- Integrar en los procesos personal competente.
- Establecer un proceso de formación que integre la calidad, regulación y aspectos normativos y de gestión.
- Generar iniciativas reguladoras del mercado para crear difusión y conocimiento con respecto a la actividad y normas que la regulen.
- Difundir la implementación en las agencias la norma ISO 17100:2015 que contempla los procesos principales y establece parámetros.

#### Referencias

Beninatto Renato & Johnson Tucker (2017), *The General Theory of the Translation Market*.

Blázquez Santana, Félix; Dorta Velázquez, José Andrés; Verona Martel, María (2006). *Concepción Factores del crecimiento empresarial. Especial referencia a las pequeñas y medianas empresas INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, vol. 16, núm. pp. 43-56 Universidad Nacional de Colombia Bogotá, Colombia

Díaz-Contreras, Carlos A., & Díaz-Vidal, Gabriela A. (2019). *¿Hacia un planeta sostenible? Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(2), 185-187. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000200185>

Calle Piedrahita, Juan Santiago, & Montoya Restrepo, Iván Alonso. (2019). *Conceptualization of the role of market orientation in distributors of chemicals in the city of Medellín. Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(1), 8-21. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000100008>

Díaz-Contreras, Carlos A., & Díaz-Vidal, Gabriela A. (2019). *¿Hacia un planeta sostenible? Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(2), 185-187.

<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000200185>

*Finance*, 19(3),  
doi:10.1016/j.ribaf.2005.03.002

412–426.

Diéguez, María Isabel (2006) *La traducción en Chile: aspectos académicos, gremiales, jurídicos y normativos.*

Hamui-Sutton et al (2013) *La técnica de grupos Focales.*

Larroulet et al (2007) *Emprendimiento: Factor clave para la nueva etapa en Chile.*

Li, X., & Qi, X. (2019). *On Pricing and Quality Decisions with Risk Aversion.* *Omega*, 102118. doi:10.1016/j.omega.2019.102118

Meneses, Julio et al (2011) *El cuestionario y la entrevista.*

Nord, Christiane (2016), *Meaning, sense function – What is transferred?*

Odacioglu Mehmet Cem, et al (2015), *The effects of technology on translation students in academic translation teaching. 7th World Conference on Educational Sciences, (WCES-2015).*

Organization for Economic Cooperation and Development (OCDE) (2002). *OECD Small and Medium Enterprise, Outlook.*

Prior, L. (2006) *“Using Documents in Social Research” en Silverman, D. (ed) Interpreting Qualitative Data. London Sage. Pdf*

Ried, J (2008). *Legalizaciones y traducciones oficiales en Chile: Dos anacronismos ante el comercio internacional moderno.*

Robert, Isabelle (2014) *“Translation Revision Procedures: An explorative study”.*

Shaw, D. R., & Holland, C. P. (2010). *Strategy, networks and systems in the global translation services market. The Journal of Strategic Information Systems*, 19(4), 242–256.

Simon, Alexandra, & Kafel, Piotr. (2018). *Reasons for the decertification of ISO 9001. An empirical study. Innovar*, 28(70), 69-80. <https://dx.doi.org/10.15446/innovar.v28n70.74449>

Thelen, Marcel (2017), *Translation quality assessment or quality management & quality control of translation. Translation and Meaning part 8, páginas 411 – 424.*

Urbonavicius, S. (2005). *ISO system implementation in small and medium companies from new EU member countries: A tool of managerial and marketing benefits development. Research in International Business and*

#### **4 CONCLUSIONES GENERALES**

Este trabajo establece que una norma ISO internacional aporta beneficios a las PYME de servicios de traducción, y les permite aumentar su cuota de mercado. Para ello se identifican dichos beneficios en las empresas cuando se obtienen las certificaciones correspondientes. En efecto los hallazgos muestran que, si bien existe una percepción de beneficios, estos pueden no ser valorados por las empresas que contratan estos servicios, ello se relaciona con un desconocimiento respecto de la normativa o certificación dado que la evidencia recabada desde otras áreas demuestra dichos beneficios. Por otra parte, se identifica que no existe consistencia en la definición de calidad y que se interpreta de acuerdo a enfoques, esta problemática también se resolvería con la implementación de una normativa, ya que esta define la calidad en función del cumplimiento de los procesos que conforman la traducción. Una de las conclusiones más relevantes que se puede extraer de la investigación es la responsabilidad que tienen las agencias en la generación de estándares y regulación del mercado, al no existir un organismo regulador activo y reconocido, el mercado se tiende a regular por oferta y demanda, en este sentido las agencias cumplen un rol fundamental y son quienes debiesen generar estándares, regulación y norma adquiriendo prácticas basadas en el crecimiento orgánico empresarial, gestión de la calidad y mejora laboral, que actualmente se percibe como deficiente. Se percibe actualmente que las agencias no aportan valor en la cadena, ya que las empresas contratan indistintamente traductores independientes o agencias, y muchos proveedores cumplen de igual forma esta doble función complejizando la situación aún más. Sin embargo, las agencias y gestores de proyecto cumplen una labor fundamental en materia de regulación y normativa, pero se identifica una falta de liderazgo y formación en materia de gestión por parte de quienes están a la cabeza de estas organizaciones debido a la falta de barreras de entrada en el mercado.

Dentro del estudio se analizó el conocimiento y la percepción con respecto a la normativa de la traducción en Chile por parte de traductores y gestores de proyectos de servicios de traducción.

Posterior a ello, se identificaron las preocupaciones, restricciones y problemáticas de la implementación de una norma y las principales barreras que representaba un sistema de gestión de calidad.

Finalmente se identificaron los beneficios de la implementación y certificación internacional de un sistema de gestión de calidad

En este sentido este trabajo contribuye a la comprensión de las variables estratégicas que inciden en el crecimiento directo de agencias, y su impacto en la competitividad.

#### **4.1 Propuesta para trabajos futuros**

Para abordar las brechas detectadas se proponen las siguientes acciones:

- Capacitar a los proveedores de servicios en gestión y cadena de suministros.
- Integrar al Colegio de Traductores e Intérpretes de Chile.
- Establecer un proceso de formación que integre la calidad, regulación y aspectos normativos y de gestión.
- Generar iniciativas reguladoras del mercado para crear difusión y conocimiento con respecto a la actividad y normas que la regulen.
- Difundir la implementación en las agencias la norma ISO 17100:2015 que contempla los procesos principales y establece parámetros

Más las debilidades

Como continuación de este trabajo de tesis, hay varias líneas de desarrollo que quedan pendientes, y en las que es posible continuar trabajando; algunas de ellas, están más directamente relacionadas con este trabajo de tesis y son el resultado de

preguntas que han ido surgiendo durante el proceso de investigación, como otras que son más tangenciales a la investigación. A continuación, revisaremos trabajos futuros que pueden investigarse como conclusión de esta investigación:

- Realizar un estudio sobre una muestra más amplia.
- Generar un proceso informativo con respecto a la normativa para recabar información basada en el conocimiento.
- Integrar la visión por parte de los clientes con respecto a su percepción de calidad del servicio.

## 5 REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Beninatto Renato & Johnson Tucker (2017), The General Theory of the Translation Market.

Blázquez Santana, Félix; Dorta Velázquez, José Andrés; Verona Martel, María (2006). Concepción Factores del crecimiento empresarial. Especial referencia a las pequeñas y medianas empresas INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, vol. 16, núm, pp. 43-56 Universidad Nacional de Colombia Bogotá, Colombia

Díaz-Contreras, Carlos A., & Díaz-Vidal, Gabriela A. (2019). ¿Hacia un planeta sostenible? *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(2), 185-187. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000200185>

Calle Piedrahita, Juan Santiago, & Montoya Restrepo, Iván Alonso. (2019). Conceptualization of the role of market orientation in distributors of chemicals in the city of Medellín. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(1), 8-21. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000100008>

Díaz-Contreras, Carlos A., & Díaz-Vidal, Gabriela A. (2019). ¿Hacia un planeta sostenible? *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(2), 185-187. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000200185>

Dieguez, María Isabel (2006) La traducción en Chile: aspectos académicos, gremiales, jurídicos y normativos.

Hamui-Sutton et al (2013) La técnica de grupos Focales.

Larroulet et al (2007) Emprendimiento: Factor clave para la nueva etapa en Chile.

Li, X., & Qi, X. (2019). On Pricing and Quality Decisions with Risk Aversion. *Omega*, 102118. doi:10.1016/j.omega.2019.102118

Nord, Christiane (2016), Meaning, sense function – What is transferred?

Meneses, Julio et al (2011) El cuestionario y la entrevista.

- Odacioglu Mehmet Cem, et al (2015), The effects of technology on translation students in academic translation teaching. 7th World Conference on Educational Sciences, (WCES-2015).
- Organization for Economic Cooperation and Development (OCDE) (2002). OECD Small and Medium Enterprise, Outlook.
- Prior, L. (2006) "Using Documents in Social Research" en Silverman, D. (ed) Interpreting Qualitative Data. London Sage. Pdf
- Robert, Isabelle (2014) "Translation Revision Procedures: An explorative study".
- Ried, J (2008). Legalizaciones y traducciones oficiales en Chile: Dos anacronismos ante el comercio internacional moderno.
- Shaw, D. R., & Holland, C. P. (2010). Strategy, networks and systems in the global translation services market. *The Journal of Strategic Information Systems*, 19(4), 242–256.
- Simon, Alexandra, & Kafel, Piotr. (2018). Reasons for the decertification of ISO 9001. An empirical study. *Innovar*, 28(70), 69-80. <https://dx.doi.org/10.15446/innovar.v28n70.74449>
- Thelen, Marcel (2017), Translation quality assessment or quality management & quality control of translation. *Translation and Meaning part 8*, páginas 411 – 424.
- Urbonavicius, S. (2005). ISO system implementation in small and medium companies from new EU member countries: A tool of managerial and marketing benefits development. *Research in International Business and Finance*, 19(3), 412–426. doi:10.1016/j.ribaf.2005.03.002

## 6 ANEXO: REPORTE DE PLAGIO

El reporte de posibilidad de plagio de este trabajo, con otros trabajos publicados entrega un porcentaje de similitud de: 0%



# Plagiarism Checker X Originality Report

**Similarity Found: 0%**

Date: sábado, octubre 24, 2020

Statistics: 27 words Plagiarized / 9044 Total words

Remarks: No Plagiarism Detected - Your Document is Healthy.

---

--

VARIABLES QUE IMPULSAN EL CRECIMIENTO EN PYMES: BENEFICIOS DE LA CERTIFICACIÓN DE EMPRESAS DE TRADUCCIÓN Karina Margaret Oporto Sandoval a, Héctor Valdés-González b a Alumno de Magister en Ingeniería Industrial y Sistemas, Facultad de Ingeniería, Universidad de Desarrollo, emailalumno@xxxxxx.com b Facultad de Ingeniería, Universidad de Desarrollo  
RESUMEN: El trabajo presenta los beneficios de la certificación de agencias de traducción bajo la norma ISO17100 en Chile, a través de la detección de variables que determinan el crecimiento de una empresa.

El objetivo de la investigación es identificar los beneficios para las empresas de obtener una certificación internacional de gestión y cómo influyen las normas en su crecimiento organizacional. Para ello, se realizaron entrevistas semiestructuradas para obtener información preliminar con respecto a las variables que impulsan el crecimiento de las PYMES y los beneficios que otorga



la implementación de una norma de calidad como estrategia de crecimiento en empresas que operan bajo el modelo agencia, información luego validada mediante una encuesta ampliada y sensibilizada mediante un focus group.

Los resultados obtenidos indican que la certificación bajo una norma de gestión proporciona a las empresas mejora en la gestión interna y mejor control organizacional asegurando que el proceso de traducción contemple las variables claves que determinan la calidad del servicio. En base a esto, podemos concluir que una certificación representa ventajas competitivas para las empresas y una propuesta de valor desde la mirada de los clientes, por lo que puede ayudar a aumentar participación en el mercado, siendo la experiencia replicable a otros dominios. Palabras clave: Traducción, certificación, norma ISO, modelo agencia, ventaja competitiva

## 1.

Introducción En el mundo globalizado en el que vivimos hoy, en el que las culturas y las fronteras de los países son cada vez más permeables, se generan instancias de intercambio en las que la figura de un traductor cumple un rol fundamental como interlocutor para superar brechas idiomáticas en la comunicación, entendiendo la traducción como el reemplazo de un contenido en una lengua fuente mediante un equivalente textual en una lengua meta Beninatto & Johnson (2017). A pesar de la creciente necesidad de contar con la figura de este interlocutor cultural, en Chile no se aplican normas que regulen esta actividad, según un estudio realizado por la Universidad Católica de Chile, en el año 2007 se publicó una lista de normas de consulta pública en el periódico El Mercurio, sobre los servicios de traducción, entre las cuales se encontraba la NCh 3124.C2007, sin embargo, hasta la fecha, ninguna empresas o agencias de servicios de traducción en Chile está certificada bajo esta norma.

El trabajo de traducción requiere altas competencias lingüísticas, conocimiento de herramientas especializadas y destrezas que se deben desarrollar de forma sistemática para lograr resultados confiables y de calidad (Odacioglu, et al 2015), elementos que actualmente no se pueden asegurar en Chile debido a la falta de normativa. Considerando esto, resulta importante que los actores relevantes en la actividad de la traducción se preocupen de utilizar herramientas que apoyen y ayuden a asegurar una buena calidad estándar a lo largo de la cadena completa del proceso de traducción, que va desde contar con personal y colaboradores capacitados para cumplir esta labor, pasando por la evaluación y correcta designación de la tarea de traducción, revisión y edición, y la etapa final, que nace luego de la entrega al cliente, como se indica en Beninatto & Johnson (2017).

En Chile existe un número de difícil de determinar de agencias de traducción que trabajan bajo el modelo de agencia que trabajan con un staff de traductores en modalidad freelancer a quienes se les asignan proyectos de acuerdo con la demanda. Por otra parte, existe un extenso número difícil de determinar de traductores independientes que operan como empresa de primera categoría. Ninguna de las agencias o traductores independientes cuenta con un sistema de gestión de calidad de carácter internacional, esto supone que no hay forma de saber si las empresas, agencias o traductores cumplen con los requerimientos mínimos internacionales para poder lograr un producto de calidad estándar.

En el artículo publicado por la Universidad Católica Diéguez (2006), la autora concuerda con el hecho de que en nuestro país existe un desconocimiento generalizado con respecto a los aspectos jurídicos y normativos de la actividad de traducción, concluyendo que, si bien existen gremios, normas y educación formal, estas no son de conocimiento público para quienes ejercen la actividad, y no son consideradas como obligatorias. Este trabajo se centra en la descripción de los beneficios de contar con una norma de certificación internacional para apoyar el crecimiento y la presencia en el mercado de las empresas que operan bajo el modelo agencia.

El trabajo persigue la identificación de cómo estos beneficios podrían ayudar a mejorar la gestión, asegurar la calidad, y por consecuencia, tener una ventaja competitiva que les permita aumentar su participación en el mercado aprovechando la inexistencia de la implementación de una norma de gestión de calidad actualmente en Chile. Dentro de la investigación se aborda la investigación con respecto a los factores que impulsan el crecimiento de las PYMES, y como estos factores se pueden ver potenciados mediante la implementación de una norma para dar mayor validez a los procesos internos de las empresas y apoyar su crecimiento.

**Modelo agencia y sus problemáticas** El modelo agencia es un modelo de negocios ampliamente utilizado por las empresas proveedoras de servicios de traducción en el mundo, dado que los usuarios de estos servicios no lo requieren de forma constante, sino más bien surge como requerimientos aislados y esporádicos, no resulta conveniente para las empresas contar con un staff fijo, dado que el volumen de trabajo es incierto e inestable. Por esta razón, lo más conveniente resulta contar con colaboradores relativamente disponibles a quienes derivar proyectos de traducción en la medida que se requiera.

Este modelo permite a las empresas reducir al máximo los costos fijos, por tanto, reduce el riesgo operacional, lo cual representa una ventaja operativa importante y una mayor probabilidad de mantenerse en el tiempo. La relación de agencia es una de las formas más comunes de interacción, según Peris-Ortiz et al (2012), una relación de agencia entre dos o más partes surge cuando una de ellas, designada como agente, actúa en representación de o como representante de la parte denominada principal. Beninatto & Johnson (2017) indican que la clave para el éxito del modelo debe considerar una relación entre

el principal-agente que refleje una organización eficiente de información y costos que conlleva riesgo.

El autor añade que se deben analizar distintas unidades como supuestos humanos, organizacionales, de información, contractuales y de dominio de problemas. Considerando estas unidades de análisis, no sería extraño notar que, a pesar de tener grandes ventajas en términos de reducción de costos y operación, este modelo presenta una gran complicación para la estandarización, continuidad y flujo de información para lograr un estándar transversal, en el cual el agente, pueda cumplir con el encargo solicitado por el principal.

Enfocado en las empresas de servicios de traducción, el principal sería la empresa y los agentes serían el staff de traductores que colaboran en la ejecución de servicios de traducción. Para obtener un buen resultado y asegurar la calidad de una traducción, el principal debería ser muy minucioso al delegar al agente cada encargo de traducción para que actúe en su representación. ¿Qué es y cómo opera la norma ISO 17100? La norma ISO 17100 es una certificación internacional que incluye disposiciones para los proveedores de servicios de traducción (PST) relativas a la gestión de los procesos principales, los requisitos mínimos de cualificación, la disponibilidad y gestión de recursos, y otras acciones necesarias para la prestación de un servicio de traducción de calidad.

La norma de calidad ISO 17100 establece las competencias y cualificaciones que debe cumplir el personal que estará a cargo de ejecutar la tarea de traducción incluyendo a traductores, revisores, editores y otros profesionales. Esta norma internacional de calidad detalla los requisitos para todos los aspectos del proceso de traducción que repercuten directamente en la calidad y prestación de los servicios de traducción en términos de recursos, procesos y actividades de reproducción, procesos de producción y de posproducción.

Para poder contar con la certificación, la empresa debe cumplir con una serie de procedimientos que incluyen la selección del personal idóneo y su validación de competencias, procedimiento de análisis de las traducciones recibidas, cotización y derivación, registros e identificación de procesos, revisión, edición y posproducción. Luego de contar con todos estos procedimientos internos, es posible hacer la solicitud a una entidad certificadora que otorga la certificación internacional ISO 17100. Beneficios de una certificación de calidad: En su artículo, Simon & Piotr (2018) presentan un recuento de beneficios que

representa para las empresas el contar con sistemas de gestión de calidad tales como la ISO 17100, entre ellos mencionan un aumento en la competitividad a través de una eficiencia mejorada y productividad, menores costos asociados a calidad o mayor satisfacción de los clientes y una imagen mejorada para los accionistas.

Los autores añaden que, si bien se puede contar con los procedimientos de gestión de calidad sin obligatoriamente contar con una certificación, existe la percepción de que la confirmación de conformidad otorga un valor agregado a la empresa que cuenta con la certificación. Acercándonos a la realidad de las PYMES, Urbonavicius (2005) indica en su estudio que los sistemas de gestión ISO están enfocados en mejorar la calidad general de la gestión de una empresa, es decir, el primer motivador para implementar una ISO proviene del área de dirección, por lo que emprendedores y gerentes buscan beneficios para el sistema de gestión de la empresa completa.

Por otra parte, el autor menciona que existen numerosos estudios que indican que también existen factores externos para la implementación de una norma de gestión relacionadas con el ambiente (clientes, partners, público), elementos que están relacionados con el área de mercadotecnia de una empresa. Estos factores tanto del área de dirección y de mercadotecnia son esenciales para las PYMES que requieren de un crecimiento orgánico y estandarizado para mejorar componentes de gestión interna que se hacen muy difíciles de manejar al momento de crecer.

En su publicación, Urbonavicius (2005) describe también que los principales beneficios de la implementación de sistemas ISO desde la perspectiva gerencial, están relacionados con una mejora en la eficiencia operacional, y desde una perspectiva de mercadotecnia se refleja en indicadores como aumento de ventas y una mejora en la percepción de la calidad final del producto o servicio.

Factores que impulsan el crecimiento de las PYMES: Las pequeñas y medianas empresas (PYMES) son un pilar fundamental para el desarrollo económico sustentable dado que generan riqueza, son dinámicas y se adaptan con facilidad a tecnologías, por estas razones, es que es fundamental impulsar su crecimiento e identificar los factores que ayudan a ello. En el contexto económico mundial, las PYMES representan el 95% del total de las empresas (OCDE, 2002), y generan un alto volumen de empleo.

Blazquez et al (2006), menciona que hay factores internos como la edad y el tamaño de la empresa, la motivación, la estructura de la propiedad y gestión del conocimiento. Por otra parte, también indica factores externos relativos al entorno sectorial de la empresa, constituido por competidores, clientes y proveedores, y otros del macroentorno como la demanda, las mejoras tecnológicas, la accesibilidad a financiamiento, además de oportunidades y amenazas.

Blazquez et al (2006), plantea además que las PYMES poseen una tendencia natural al crecimiento, sin embargo, es muy importante que el crecimiento vaya acompañado de una estrategia, según el autor, no se han desarrollado importantes fundamentos teóricos que analicen sus problemáticas para permitir el desarrollo de una estrategia que facilite su gestión. El mismo artículo indica que la principal característica de este tipo de empresas se centra en una serie de debilidades estructurales que impiden el acceso a fuentes financieras de largo plazo y una mejor administración en general.

En este sentido, podemos decir que la mejora de la gestión sería un factor determinante para el crecimiento de las PYMES. ¿Cómo lo abordan en el resto del mundo?: La globalización de los mercados ha generado un aumento en la demanda de los servicios de traducción para permitir la comunicación entre los actores económicos. Para enfrentar esta globalización y expansión del mercado de la traducción, Shaw & Holland (2010) analiza el uso de una plataforma interactiva que permita la coordinación de los distintos actores involucrados en el proceso de la traducción, apuntando a la estandarización y automatización del proceso con buenos resultados en la gestión de las agencias.

Para poder abarcar un mayor número de pares de idiomas y mejorar sus competencias, las agencias de traducción trabajan con traductores alrededor de todo el mundo de forma remota, para lo cual se utilizan distintas plataformas disponibles en la web para gestionar proyectos de traducción con el objetivo de mejorar la gestión en la designación de los proyectos, lo cual es vital para poder lograr un servicio de alta calidad. Otras empresas, especialmente en España, país donde la traducción es una actividad reconocida y altamente apreciada, una buena porción de las agencias cuenta con certificación ISO 17100 para asegurar una gestión con resultados del servicio de calidad óptima. La tendencia en el mercado de la traducción apunta al trabajo remoto, internacional, funcional más rápido que cumpla en tiempo y forma acorde a los requerimientos en la

actualidad.

Es por esto que el mercado apunta a contar con sistemas que permitan una gestión ágil y eficiente con procesos estandarizados y automatizados para cumplir con la tendencia en aumento de la urgencia e inmediatez de los servicios en general. ¿Cómo se aborda o se ha hecho en Chile?: Como se ha mencionado anteriormente, si bien Dieguez (2007), indica que existen normativas e instancias gremiales que regulan la actividad profesional de la traducción, estas no son reconocidas ni difundidas entre los profesionales que ejercen la actividad, el Colegio de Traductores e Intérpretes de Chile, no regula ni fiscaliza la actividad, sino que más bien tiene propuestas éticas que sus miembros deberían seguir.

Haciendo un barrido por los proveedores de servicios de traducción y sus estrategias para asegurar calidad, están se basan solo en testimonios personales de clientes que dan cuenta de la calidad del servicio. Por otra parte, las agencias que operan actualmente en Chile tampoco utilizan las plataformas de gestión de proyectos de traducción, o al menos no está descrito dentro de sus propuestas de valor para asegurar una gestión que apunte a la calidad. En Chile, la calidad de la traducción está dada por la experiencia en el campo, sin ningún tipo de certificación o estudio en la materia. Resultados o casos de éxito en Chile y el mundo.

Existen agencias de traducción como Argos multilingual, Geotext, APAC, y otras, que han logrado presencia internacional gracias a que cuentan con sistemas de gestión y validación que les permiten trabajar con traductores ubicados alrededor de todo el mundo, y además captar clientes fuera de las fronteras de su país (Beninatto & Johnson 2017). La ventaja del modelo agencia para los proveedores de servicios de traducción, radica en la posibilidad de trabajar de forma remota, sin embargo, es necesario contar con estándares que permitan la validación de dichas competencias para asegurar calidad y puntualidad en la entrega de los servicios.

Al contar con esta estandarización de gestión y calidad, las empresas no solo pueden ordenar sus procesos internos, sino que cuentan con la claridad de su propia gestión, y pueden comenzar a competir de forma internacional, pudiendo potencialmente llegar a clientes alrededor de todo el mundo al trabajar una cantidad infinita de pares idiomáticos, dada la característica remota de la

provisión de estos servicios. Entendida esta realidad, y considerando la revisión bibliográfica presentada, es posible efectuar el siguiente cuestionamiento de contexto: ¿Cómo ayuda la implementación de una norma ISO internacional a las PYME de servicios de traducción que utilizan el modelo agencia a crecer? En efecto en área de la traducción en Chile se adolece de una manera viable y explícita de certificar calidad de proceso y resultados para empresas de traducción.

Habiendo recorrido las bases teóricas fundamentales para este estudio, cabe mencionar que la principal motivación para realizarlo ha sido encontrar herramientas que permitan a las PYMES, y en particular a las agencias de traducción, crecer de forma orgánica, ser mejores competidores en el mercado que les corresponde. Se propone entonces, la identificación de los beneficios que representa para las empresas la implementación de una certificación internacional de calidad. En este sentido contribuye a la comprensión de las variables estratégicas que inciden en el crecimiento directo de agencias, y su impacto en la competitividad.

Entendido esto, el objetivo de este trabajo es identificar los beneficios que representan para las empresas, que operan bajo el modelo agencia, la obtención de una certificación internacional de gestión de procesos estandarizados, y cómo estos ayudan en su crecimiento organizacional y competitividad. 2.

Metodología Paradigma y Diseño: Se ha optado por la utilización de una metodología cualitativa, basada en entrevistas semiestructuradas (Valles 2007) entendida tal metodología en este caso como una actividad sistemática orientada a la comprensión en profundidad de la percepción de cuáles son las variables que tienen directa incidencia en el crecimiento de las empresas, y entender si estas se ven beneficiadas de la implementación de un sistema de gestión de calidad ISO y también entender cuáles de ellas son aplicables al modelo de agencia bajo el cual operan la mayoría de las empresas de servicios de traducción en Chile y en el mundo.

Población sobre la que se efectuará el estudio: Se utilizó un muestreo por conveniencia, de los actores principales involucrados en la industria de la traducción en Chile. El criterio de caso típico condujo a que se seleccionaran 4 proveedores de servicios de traducción que trabajan bajo el modelo de agencia que operaran en Chile con más de 3 años de operación que trabajan volúmenes de palabras mensuales mayores a 20.000 palabras.



Entorno: El estudio fue realizado en Chile, donde opera un número difícil de determinar de empresas proveedoras de servicios de traducción. En Chile existe solo una asociación gremial que regula la actividad, el Colegio de Traductores e Intérpretes de Chile que no posee facultades fiscalizadoras. (Diéguez 2006).

Intervenciones: Para los grupos de entrevistas se utilizaron una grabadora de voz y un documento escrito por los entrevistados siguiendo las preguntas que guiaban la discusión (Valles 2007). Las preguntas eran de carácter abierto. Las preguntas guía para las entrevistas consideran las tres etapas siguientes: Etapa 1: Caracterizar el presente y comprender la realidad. ¿Cuál es la principal forma en la que se proveen los servicios de traducción en Chile y cuáles son los intermediarios? ¿Cómo describiría a grandes rasgos los elementos principales de la cadena de suministro del servicio de traducción? ¿Cuáles son las principales variables que se consideran para contratar un Proveedor de servicios de traducción? ¿Cómo entiende usted calidad de traducción y como se gestiona? ¿Existen organismos o normativas que regulen la actividad en Chile, y cómo impulsan a los PST? ¿Cuáles son los principales problemas de la actividad y cuál podría ser el origen de la problemática? Etapa 2: Propuestas de alto impacto.

¿Cómo podemos modificar la situación actual de la traducción para mejorar la actividad? ¿Si yo le propusiera una estrategia basada en la identificación de los beneficios que representa para las empresas la implementación de una certificación internacional de calidad? ¿Qué opina de dicha propuesta? Etapa 3: Alerta sobre las transformaciones ¿Cuáles cree que sean los principales beneficios de una certificación bajo una norma de calidad internacional bajo el modelo agencia? ¿Qué tipo de amenaza o riesgo podría provocar en la organización un sistema de gestión de calidad con certificación internacional? Además de la solución basada en una norma internacional de gestión de calidad, ¿qué otras herramientas, cree usted que son necesarias para gestionar la calidad? ¿Cuál sería su principal preocupación respecto de la implementación de una norma internacional? ¿Cuál sería su principal preocupación respecto de la implementación de una norma internacional? Para los grupos de encuesta se generó una encuesta considerando los resultados obtenidos de las entrevistas que constaba de las siguientes preguntas: 1.-

¿Qué rol cumple usted en la cadena de suministro del servicio de traducción?  
Traductor independiente Traductor con contrato Agencia de traducción

Traductor independiente y agencia de traducción Contrata servicio de traducción Ninguna de las anteriores 2.- ¿Sabe si existen certificaciones de sistemas de gestión de calidad aplicado a empresas de traducción? Si No 3.- ¿Usted o los traductores o agencias de traducciones con las que ha trabajado, cuentan con un sistema de gestión de calidad? Si No No se 4.-

¿Cómo verifica la calidad del servicio? Confío en el traductor y su experiencia Le hago una prueba para ver su trabajo Reviso el texto final Reviso la cantidad de errores 5.- ¿Cuáles son las principales variables que se consideran al contratar un servicio de traducción? Precio del servicio Rapidez en la entrega Conocimiento y experiencia Atención al cliente Manejo de terminología del área 5.- Al contratar proveedores, ¿que importancia tienen las normas ISO? Muy importante Importante Determinante Ventaja en comparación Poco importante No se considera 6.-

¿Conoce algún organismo, normativa o regulación que norme o regule la traducción y su calidad en Chile? Si No 7.- ¿Cuáles son los principales problemas de la traducción en Chile? Falta de regulación Inexistencia de una entidad reguladora Damping o baja en el precio del servicio Falta de especialización y capacitación Personas que traducen pero que no tienen conocimientos de traducción Mala calidad o dificultad de evaluar la calidad No existe validación de la especialización Malas prácticas de las agencias Falta de colaboración Los clientes contratan personas que son bilingües, pero no profesionales del a traducción 8.-

¿Cuál de las siguientes propuestas cree usted que beneficiaría la situación actual de la traducción? Aumento de normativa Actuación de una entidad reguladora Más capacitaciones Educación y difusión para los clientes Mayor participación gubernamental Sistemas de gestión de calidad Capacitación y uso de herramientas de traducción asistida Mejora en la comunicación y retroalimentación por parte de las empresas u organismos que contratan los servicios Validación de competencias de especialización Mayor visibilidad de la actividad como actividad profesional Método de ajuste, análisis y validación del instrumento: El instrumento fue primeramente piloteado para ajustarlo a su contexto, luego analizado y validado por dos expertos independientes, chilenos, quienes sugirieron los ajustes para ser consistentes con el diseño y objetivo de la investigación.

Para validar la información obtenida, las entrevistas fueron analizadas, y posteriormente se le presentaron los resultados de los análisis a los mismos entrevistados para que ellos los validaran. Plan de análisis de los datos: Se establecieron las categorías de estudio y se contactó con un grupo de informantes de diferentes niveles y con diferentes implicaciones dentro de industria de la traducción en Chile, logrando abarcar todos los niveles jerárquicos. Ética: Se procuró la participación informada y voluntaria de los actores del estudio; se tomaron medidas para garantizar la confidencialidad de la información y validarla con los propios interesados.

No se intentó, ni implícita ni explícitamente, influir en las respuestas, ni cambiar sus características individuales, se respetó la libertad de participar o no sin presión, ni ofrecimiento de beneficio para ser parte de la investigación. 2.1 Variables y conceptos a identificar: Variables que impulsan el crecimiento de las PYMES en Chile: Es imperativo conocer cuáles son los elementos que logran el crecimiento de las PYMES para evaluar si la NORMA 17100 podría eventualmente ser un aporte para potenciar estas variables.

Beneficios y variables sobre las que influyen los sistemas de gestión de calidad: Para poder establecer una relación entre los beneficios de una certificación de calidad y el crecimiento de las PYMES, es importante conocer inicialmente cuales son los principales beneficios de contar con una ISO. Variables que consideran los clientes al contratar servicios de traducción: Para hacer una correlación entre una certificación internacional y el crecimiento de las PYMES en Chile, debemos conocer cuáles son los factores principales que las empresas consideran determinantes para contratar estos servicios. 3.

Resultados A continuación, presentamos los resultados de cada una de las preguntas del instrumento, y por cuestiones de espacio y de claridad en la lectura hemos decidido incluir únicamente la información relevante para este artículo. 3.1 Análisis de datos Ítem 1: ¿Cuál es la principal forma en la que se proveen los servicios de traducción en Chile y cuáles son los intermediarios? Del análisis de la información recopilada en las entrevistas para el Ítem 1 podemos mencionar que todos los entrevistados indicaron que los servicios de traducción se proveen en Chile de forma independiente por personas naturales o mediante agencias.

Al referirse a las empresas que existen en el mercado, todos los entrevistados

igualmente coinciden en responder que no podrían identificar a ningún proveedor de estos servicios como relevante, algunas de las respuestas encontradas indicaban frases como "empresas grandes conozco solo las que vienen de afuera de Estados Unidos o agencias en la India" (E1, 27 ADE), o que "conozco una amiga y colega socia del Cotich que me parece relevante en el área"(E2 4ADE), o que "de los más grandes que conozco son Berlitz que son internacionales" (E3 8ADE).

El 75% de los entrevistados indica que es usual y común la existencia de la agencia como intermediaria en el servicio aseverando que es servicio se presta "a través de agencias intermediaria como nosotros" (E1 27 ADE), mientras que uno de los entrevistados indica que "se realiza de forma particular, las personas confían en mí" (E4 13 ADE). Ítem 2: ¿Cómo describiría a grandes rasgos los elementos principales de la cadena de suministro del servicio de traducción? En este segundo ítem, los entrevistados presentan elementos relacionados con el proceso y derivación indicando que "no solo trabaja una persona, sino que también se revisa. Una persona lee y otra revisa.

El documento se lee, revisa y designa" (E1 27 ADE), además indican que "lo primero es el presupuesto y evaluación del texto a traducir, confirma el cliente y luego se delega" (E2 4ADE). Además, se indica que "se analizan los aspectos comerciales, legales y culturales antes de traducir, hay una revisión de calidad y verificación de errores" (E3 8 ADE). Ítem 3: ¿Cuáles son las principales variables que se consideran para contratar un proveedor de servicios de traducción? En esta sección, todos los entrevistados indican que una de las variables a considerar es el tiempo de entrega indicando que "el tiempo de entrega es importante, **cumplir con los plazos de** entrega" (E4 ADE 13), y que "el cliente siempre quiere el trabajo para ayer".

Además, otro factor considerado determinante por todos los entrevistados fue la calidad indicando que "el cliente quiere el texto, y está enfocado en el resultado" (E2 4ADE) y que "se espera perfección en la traducción y que esté bien hecha" (E4, 13 ADE). Además, 2 de los entrevistado indican aspectos relacionados a la calidad del servicio indicando que se espera "que uno entienda el dolor del cliente, que es que no hablan el idioma al que necesitan comunicarse" y que "El cliente valora la comunicación con el traductor, hacer preguntas y disponibilidad de resolver dudas. Hay que perder el miedo a preguntar y estar disponible para el contacto. Creo que eso se valora. Independiente de si me adjudico ese

presupuesto o no.

Creo que es importante el servicio" (E2 4 ADE). Uno se los entrevistados indicó factores económicos mencionando que "los años me han enseñado que son 3 los factores: Precio 40%, plazo, experiencia de la empresa" (E3 8 ADE), aludiendo a la experiencia, un entrevistado indica que un factor importante es "la competencia idiomática, que hable bien la lengua. Dominio pleno del lenguaje. Años de experiencia y nativo" (E4 13 ADE).

Ítem 4: ¿Cómo entiende usted la calidad de la traducción y como se gestiona? Para este ítem, el 75% de los entrevistados indicó que la calidad se gestionaba dentro del proceso interno de la empresa aseverando que "la calidad la medimos de forma interna antes de que llegue al cliente revisando muy bien antes de entregar" (E1 27ADE), y que "hay que tener las herramientas para poder desarrollar el trabajo de acuerdo a lo que requiere el cliente" y que "la calidad no la ve el cliente, porque no maneja el idioma, entonces no la puede evaluar" (E3 8ADE). Por otra parte, sólo uno de los entrevistados indicó que "está determinada por la conformidad del cliente y que el control de calidad que va de acuerdo lo que dice el cliente" (E4 13ADE).

Con respecto a la gestión de la calidad, los entrevistados indicaron tener sistemas de gestión de calidad indicando que "tenemos filtro al entrar, pedimos carta de recomendación, título y hacemos pruebas" (E1 27 ADE), además que "hay que dejar claro el encargo, hay un proceso de documentación y conocimiento de herramientas CAT" (E2 4ADE), que "hay un proceso de evaluación y encargo de acuerdo a la competencias del traductor y los requerimientos, además se revisa y se hace proofreading" (E3 8ADE), y por último "el control de calidad lo hago yo antes de entregar" (E4 13ADE).

Con respecto a la importancia de la calidad, 2 de los entrevistados mencionaron que la calidad es importante para el cliente final indicando que "lo clientes vuelven por que valoran la calidad" (E1 27 ADE), y "que el cliente no solo compra la traducción, sino que la promesa de que el documento original sea lo mismo que en el texto meta". Ítem 5: ¿Existen organismos o normativas que regulen la actividad en Chile y cómo impulsan a los proveedores de servicios de traducción? Dentro de este ítem, tres de los entrevistados indican que el organismo que ellos conocen es el COTICH (Colegio de traductores e intérpretes de Chile) indicando que "soy miembro del Cotich, pero no tiene poder para

regular.

Creo que todo profesional que se considere profesional debe estar en esta red" (E1 27 ADE) y que "yo soy secretario del Cotich, que es un Colegio pequeño y nuevo tiene 30 años. Se creo para agrupar a todos los traductores chilenos. Y le ha costado masificarse y darse conocer por que no existe la cultura de pagar por una traducción profesional" (E2 4 ADE), y "que regulen no hay, están las recomendaciones de Cotich" (E3 8 ADE). Uno de los entrevistados desconoce la existencia de algún organismo indicando que "no conozco ninguno, no me lo piden mis clientes" (E4 13 ADE).

Ítem 6: ¿Cuáles son los principales problemas de la actividad y cuál podría ser el origen de la problemática? Dentro de este ítem, los entrevistados indicaron haber identificado problemas como "personas que ofrecen el trabajo por muy poca plata, desregulación, falta de colaboración y los pagos, ya que los clientes no tienen buenas prácticas" (E1 27ADE), por otra parte, se indicó además que "no hay predisposición por parte de los ministerios y organismos públicos en recibirnos (al Cotich), que el Cotich no tiene como regular la actividad en Chile. La asociación gremial ha perdido fuerza en cuando a la representatividad que debería tener, Informalidad en la prestación del servicio.

Personas que no tienen las competencias, ni la profesión y prestan el servicio" (E2 4ADE). Por otra también se indicó que "el principal problema son las malas prácticas porque desvaloriza la actividad y generan damping, que el origen puede ser cultural, especialmente en Chile por qué no se valora y no se reconoce y que en otros países hay organismos reguladores que defienden la actividad (E3 8ADE)".

Los 4 entrevistados coinciden que uno de los principales problemas es la informalidad de la actividad indicando, por ejemplo, que "hay traductores que no tienen las competencias en los idiomas, y eso es nefasto" (E4 13 ADE). Ítem 7: ¿Cómo podemos modificar la situación actual de la traducción para mejorar la actividad? Entre las respuestas entregadas para este ítem, 2 de los entrevistados proponen sugerencias relacionadas con el aumento de la normativa, reglamento y estandarización indicando que "se debería generar una norma o ley que pueda dar más poder a la actividad, una estandarización internacional, una norma aplicada a todo estándar común de calidad" (E1 27 ADE) o "generar normativas aprobadas por un organismo público, certificaciones u organismos del estado

que incentiven a través del INAPI que las traducciones se hagan con un sello por ejemplo y crear una organización que pueda regular la actividad" (E3 8ADE).

Por otra parte, 2 de los entrevistados presentan propuestas relacionadas con la validación de competencias, indicando que "debe haber una validación de la profesión" (E2 4ADE), y que "debiese haber normas, como las que regulan a los electricistas, gasfiter, por ejemplo, que están certificados por normas como las NCh" (E3 8 ADE). Uno de los entrevistados indicó propuestas relacionadas con la educación y difusión de la actividad mencionando que "se debe trabajar con las universidades y promover a los alumnos a que se colegien para que pueda crecer el colegio y es necesario educar también a los clientes, difundir y generar conocimiento en los organismos públicos y las empresas" (E2 4ADE).

También uno de los entrevistados indicó como propuesta "que hay falta de capacitación por desconocimiento de la necesidad de tener que capacitarse" (E4 13ADE). ítem 8: ¿Si yo le propusiera una estrategia basada en la identificación de los beneficios que representa para las empresas la implementación de una certificación internacional de calidad? ¿Qué opina de dicha propuesta? Para este apartado, todos los entrevistados consideraron que la propuesta representaría ciertos beneficios indicando que "si las empresas aprecian estas certificaciones sería bueno. Nosotros tuvimos una.

Creo que sería bueno discutir la mejor forma de hacerlo, pero sin imponer nada, pero tratar de generar un mejor nivel" (E1 27 ADE). Otro de los comentarios indica que "es bueno, porque uno al tener la ISO lo puede reflejar en la página y en el presupuesto, y le da al cliente una tranquilidad. Certifica que la empresa está más preparada. Le da visibilidad a la empresa" (E2 4 ADE), y que "está super bien, pro que permitiría tener un sello y un proceso de traducción de calidad, que ahorraría costos y tiempos.

Es estandarizar y automatizar procesos permite ser más eficientes y una certificación internacional mejora la rentabilidad y la percepción por parte del cliente" (E3 8 ADE) y por último que "me gusta, creo que sería super beneficioso" (E4, 13 ADE). Ítem 10: ¿Cuáles cree que sean los principales beneficios de una certificación bajo una norma de calidad internacional bajo el modelo agencia?

Los beneficios indicados por todos los entrevistado en este ítem están relacionados con la estandarización visibilidad y credibilidad de cara al cliente indicando que "Creo que sería bueno normar con estándares internacionales,



nosotros trabajamos con personas de otros países y siempre nos preocupamos de la calidad" (E1 27 ADE), y que "mejoraría la credibilidad, el cliente valor la imagen que uno proyecta porque ayuda a considerar varios elementos y todo lo que uno hace antes, y después. Todo eso ha ayuda" (E2 4 ADE).

Uno de los entrevistados indicó beneficios relacionados con los procesos y orden interno mencionando que percibe "Beneficios para las personas dentro del a empresa pro que ayuda a los traductores a trabajar más fácil, estar más tranquilos y saben mejor que hacer. No hay que inventar la rueda, sino que uno llega a trabajar a un sistema. Estandarización, automatización, mejora visibilidad y rentabilidad." (E3 8 ADE). Ítem 11: ¿Qué tipo de amenaza o riesgo podría provocar en la organización un sistema de gestión de calidad con certificación internacional? Con respecto a las amenazas y riesgos que se perciben en la solución propuesta, tres de los entrevistados indican riesgos asociados a recursos económicos indicando que "el costo puede ser alto" (E1 27 ADE), y que "implementar la norma puede aumentar el valor del servicio y no sabemos si el cliente lo puede absorber" (E2 4 ADE).

Uno de los entrevistados indica riesgos asociados a la resistencia al cambio y el recurso de tiempo "Puede haber resistencia al cambio, hay que invertir el tiempo, que creo que son unos meses. Se requiere un cambio y requiere que la organización trabaje la resistencia al cambio. El factor cultural es el gravitante en la implementación de un sistema de gestión de calidad." (E3 8 ADE). Ítem 12: ¿Además de la solución basada en una norma internacional de gestión de calidad, ¿qué otras herramientas, cree usted que son necesarias para gestionar la calidad? Dentro de las propuestas adicionales para la gestión de la calidad, dos de los entrevistados indicaron aspectos tecnológicos, indicando que "la tecnología es la base del trabajo" (E3 8 ADE).

Uno de los entrevistados indicó mejoras en fiscalización y fuerza a los organismos que puedan regular la actividad mencionando que "se debe dar más poder al Cotich, validación de competencias y comisión para crear una regulación enfocada en nuestro país (E1 27ADE)". Ítem 13: ¿Cuál sería su principal preocupación respecto de la implementación de una norma internacional? Para este ítem, 3 de los entrevistados indican como preocupación principal que los clientes no valoren la implementación de la norma mencionando que "los clientes no lo piden y no se si lo valoran" (E2, 4ADE) y que "puede que los clientes no lo valoren, porque a mí no me lo piden" (E4 13



### ADE). 3.2

Discusión de resultados Respecto de la etapa de caracterización del presente y comprensión de la realidad, es posible aseverar que no se perciben empresas chilenas destacadas en el rubro de la traducción, este hallazgo resalta particularmente, ya que en su libro, Beninatto & Johnson (2017) describen una serie de estructuras organizacionales distintas de las empresas proveedoras de traducción desde traductores independientes a agencias de traducción masivas de distintos idiomas que interactúan entre sí para tener un mayor alcance y gestionar mayores volúmenes.

Esta descripción del mercado no se cumple en nuestro país, prevaleciendo principalmente el hecho de que mayormente la provisión de este servicio se realiza de manera independiente o a través de agencias donde los actores se interrelacionan de formas complejas y existen distintos intermediarios, esto concuerda con lo que menciona Shaw (2010), quién indica que el desafío en la industria de la traducción es gestionar la complejidad de los actores, procesos de negocios, estructura de información, escala de tiempos y tipos de contenido, que son componentes claves para los proyectos de traducción modernos.

Esto concuerda con los hallazgos de la encuesta, figura 1, ya que esta ilustra lo complejo de la provisión de este servicio, donde los actores son difusos y un 24% de los encuestados fluctúan entre su rol como agencia y como traductores independientes. Continuando con el análisis de los resultados, podemos indicar que no existe una comprensión adecuada o profunda de lo que una cadena de suministros en la traducción implica, ya que sólo una parte de los entrevistados mencionan todos los elementos que Robert (2020) define como necesarios en el proceso, como lo son la evaluación del requerimiento, traducción y revisión y la postraducción.

Cabe destacar, que estos elementos están descritos y normados como parte del proceso en las normas ISO de gestión de calidad de la traducción. La cadena de traducción fue descrita básicamente mediante 3 componentes, traductor, agencia y cliente, si bien esta es la descripción básica de la cadena de suministro descrita por Shaw (2009), los entrevistados no indicaron otros componentes que hacen que la cadena sea más compleja, como lo son los lingüistas, usuarios, revisores, sistemas, gestores descritos por el mismo autor.

// Figura 1: Rol que cumplen en servicios de traducción También se aprecia una falta de conocimiento de los procesos debido ausencia de formación en el área, y a la falta de difusión de parte de los organismos que regulan. Estos hallazgos están en concordancia con lo propuesto por Diéguez (2006), quien reconoce el profundo desconocimiento de la actividad en Chile a pesar de existir normativa y gremios. / Figura 2: Principales variables a considerar en servicios de traducción / Figura 3: Calidad de servicio Al avanzar en el análisis, se establece que no hay una clara definición de los conceptos que son más importantes al momento de contratar el servicio de traducción, esto ratifica nuevamente lo indicado por Diéguez (2006) acerca del desconocimiento de la actividad, por tanto, existe una desinformación en el mercado acerca de la actividad y las variables que deben ser importantes a considerar.

Las variables precio y calidad se destacan como las más importantes, lo que concuerda con lo indicado por Li, et al (2019) al mencionar que el precio, al igual que la calidad, son una problemática recurrente y en aumento en el mercado hoy en día y existe una interdependencia. Lo anterior difiere en cierta medida con lo indicado por los encuestados, figura 2, ya que la variable que se consideró como más importante, estaba relacionada con el conocimiento y experiencia, donde más del 80% de los encuestados indicaron esta alternativa como una de las principales variables a considerar dentro de la contratación del servicio.

La mayor cantidad de hallazgos se encuentran en el ítem 4, donde existen distintas miradas para el concepto de calidad de la traducción, lo cual concuerda con lo expuesto por Thelen (2008), quien menciona que al revisar la literatura, se identifica que no existe consistencia terminológica con respecto a la medición de la traducción, ya sea en la práctica profesional o en la formación, incluso los nombres varían de acuerdo con enfoque de evaluación que se le da. Del análisis de este ítem, podemos también indicar que algunos describen la calidad como un atributo que define el cliente, sin embargo, de acuerdo con lo mencionado por Diéguez (2006), resulta ilógico que el cliente tenga la capacidad de hacer esta evaluación, debido a su desconocimiento en el área.

Otra definición de calidad marcaba relación con el encargo y los requerimientos por parte del cliente, esto sí resulta congruente con lo indicado por Nord (2016), quien en su Teoría del Scopus define la función del texto como la componente principal de la traducción y la evaluación de su calidad. De igual forma, es

posible identificar la falta de conocimiento con respecto a la evaluación de la calidad y procesos internos para gestionar calidad, lo cual resulta preocupante considerando lo que indica Thelen (2008) al aseverar que la evaluación de la calidad es un tema muy relevante en Europa y que es un aspecto crítico en todas las normas internacionales aplicables a la traducción.

Lo mismo destaca en la encuesta, figura 3, en donde la calidad del servicio se evalúa principalmente en base a la revisión del texto final por parte del cliente; sea este la agencia, intermediario o cliente final, depositando principalmente la confianza en el traductor, respuesta compartida por casi un 90% de los encuestados. En el ítem correspondiente a los aspectos normativos, comenzando por la gestión de calidad, resulta preocupante que tan solo un 23% de los encuestados indiquen saber si las empresas con las que han trabajado o que han contratado como empresas prestadoras de servicios de traducción cuentan con un sistema de gestión de calidad, figura 4, esto nuevamente concuerda con lo planteado por Diéguez (2006) con respecto al desconocimiento y desinformación de la traducción.

// Figura 4: Sistema de gestión de calidad Además, se aprecia que existe una desregulación general de la actividad, lo cual concuerda con lo expuesto por Diéguez (2006) acerca del desconocimiento de la traducción en Chile. Si bien la autora en aquella época indica la existencia de asociaciones gremiales, hoy en día la única vigente es el Colegio de Traductores e Intérpretes de Chile, que se percibe como un organismo que no regula sobre la actividad. La autora también describe la existencia de una norma desde el año 2015, sin embargo, esto es conocido solo por la mitad de los entrevistados.

Por otra parte, la misma autora también indica en sus conclusiones que existe abundante material acerca de los aspectos jurídicos y normativos para el estudio y conocimiento de los profesionales, lo cual no concuerda con los hallazgos, ya que los sujetos de estudios indican que, dentro del ejercicio de la profesión, estos temas no representan importancia. Este último punto está fuertemente relacionado con el ítem 6, ya que se presenta como una de las principales problemáticas de la actividad, junto con el desconocimiento y la falta de regulación, temas que Diéguez (2006) trata dentro de su estudio y que reconoce como deficiencias dentro de la actividad.

Otra problemática mencionada son las bajas barreras de entrada para ofrecer

este servicio, lo cual puede estar relacionado con el aumento del emprendimiento en Chile y la reducción de las barreras de entrada y fomento al emprendimiento descrito por Larroulet et al (2007), que si bien describen el emprendimiento como un aspecto muy importante para mejorar la economía, al no existir barreras de entrada en los mercados, la gestión y desconocimiento acerca de los negocios y el comportamiento de sus componentes puede generar problemas como los descritos por los sujetos de estudio que son los bajos precios en el mercado, cesantía y mala gestión por parte de las agencias que existen.

Dentro de los hallazgos principales que se advierten en la encuesta con respecto a la normativa, figura 5, destaca la percepción de la inexistencia de un organismo normativo, ya que solo un 21% declara conocer una norma u organismo regulador, indicando principalmente al INN como respuesta. // Figura 5: Conocimiento de normativa Con respecto a los principales problemas de la traducción en Chile, los entrevistados indican la falta de profesionalización, desregulación y bajas barreras de entrada en el mercado de la actividad, todo esto está en línea con lo mencionado por Diéguez (2006), quien describe estos mismos problemas en su trabajo y que concuerdan con lo indicado por los encuestados, figura 6.

Dentro de las propuestas para modificar la situación presentadas por los entrevistados, destacan las relacionadas con el aumento de la normativa y regulación de la traducción en Chile. Se presentan propuestas como la generación de normativas con la intervención de organismos públicos, sin embargo, esto difiere de lo expuesto por Diéguez (2006), quien concluye que existe abundante material respecto de los aspectos jurídicos y normativos de la práctica en nuestro país.

A pesar de que la misma autora plantea en su estudio iniciativas y actividades de difusión y regulación incluso académicas en conjunto con los gremios que en aquella época existían, pareciera ser que estos no obtuvieron los resultados esperados, y la normativa permanece desconocida para quienes ejercen y contratan estos servicios. Si bien esta propuesta fue ampliamente compartida por los entrevistados y encuestados, figura 7, debe ser ejecutada en conjunto con organismos que tengan validez y peso dentro del ejercicio de la actividad.

Por lo que queda pendiente lo planteado por algunos de los entrevistados, que

dice relación con el trabajo con los alumnos, profesionales y organismos competentes.

/ Figura 6: Problemas percibidos en la traducción / Figura 7: Percepción de beneficios Con respecto a la presentación de una estrategia basada en la identificación de beneficios asociados a la implementación y certificación de un sistema de gestión de calidad, los entrevistados consideraron que sería una buena opción, y avanzando en la identificación de los beneficios, los sujetos de estudio definen que los principales beneficios estarían asociados a la estandarización de calidad, de procesos, a una mayor visibilidad y confiabilidad, junto con una mayor rentabilidad.

Esto es compatible con lo presentado por Urbonavicius (2005), quien plantea que los beneficios asociados a las certificaciones ISO están relacionados a la mejora de aspectos gerenciales internos de las empresas, y además proporciona ventajas competitivas de marketing. Con respecto a la percepción de los costos asociados a la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en una norma internacional, los entrevistados perciben que hay costos por concepto de las auditorías y certificación, o del sistema de gestión en sí, sin embargo, esto está relacionado con el desconocimiento y desinformación de la norma.

Especialmente considerado lo planteado por Urbonavicius (2005), quien en su estudio plantea que tres cuartos de las empresas estudiadas habían visto un aumento en las ventas, se podría rápidamente pensar en que habría un rápido retorno a la inversión. Debido a que tanto los entrevistados desconocían en su mayoría los requisitos, valores y consideraciones de la norma ISO, se desconoce si eventualmente el valor final del servicio se modificaría, por otra parte, según lo planteado por Li & Qi (2019) cada empresa deberá tomar una decisión frente a estas variables considerando su aversión al riesgo y otros factores que la determinen, además, de acuerdo a lo expuesto por los entrevistados y correlacionándolo con lo expuesto en la norma ISO 17100:2015, muchas de la actividades y procesos que la norma estandariza, ya los entrevistados los cumplían, por lo que, a priori, no se percibe un aumento en los procesos internos de gestión de la empresa.

Con respecto a la principal preocupación respecto de la implementación de una norma internacional, además de lo planteado referente a los costos, se encuentran también la percepción de desinterés y desconocimiento por parte de los clientes. Esto se confirma en la encuesta realizada, figura 8, ya que sólo un 20% de los encuestado percibe que esto sería una ventaja comparativa, y menos

de un 15% lo considera importante al momento de contratar el servicio. / Figura 8: Importancia norma ISO Esto está en línea con los resultados presentados por Urbonavicius (2005), quien concluye que, si bien muchas de las empresas que implementan y certifican sistemas de gestión de calidad, lo hacen pensando en una estrategia de marketing, y al corto plazo se perciben mejoras en materia de gestión.

En el focus group realizado, los clientes y empresas que contratan servicios de traducción igualmente desconocen la existencia de certificaciones internacionales, y reconocen que consideran la contratación de empresas reconocidas y certificadas sólo cuando los proyectos son de gran envergadura o requieren una seriedad distinta, y para esto, consideran que una certificación ISO sería una gran ayuda y reconocimiento al momento de contratarlas, pero se requiere una mayor difusión con respecto a lo que representa en término de calidad del trabajo de traducción en sí.

Adicionalmente, intentando recolectar otras propuestas para gestionar la calidad, los entrevistados plantean principalmente el uso de la tecnología y educación, esto concuerda con lo planteado por Odacioglu, et al (2015), quien plantea que el uso de la tecnología ha facilitado enormemente la vida de los traductores, aumentando su productividad, entregando herramientas básicas como la evaluación de correspondencia, gramática, ortografía, y otras más complejas como la gestión de proyecto de traducción, OCR, memorias de traducción, entre otras.

Para abordar las brechas detectadas se propone capacitar a los proveedores de servicios en gestión de la calidad y cadena de suministros, para mejorar su habilidades y conocimiento con respecto a la gestión de negocios. También se propone integrar en los procesos de evaluación un coordinador de traducción, y un traductor para mejorar el servicio y comenzar a incorporar los estándares europeos en el proceso de la traducción. Se propone, además, establecer un proceso de formación superior que integre la calidad, regulación y aspectos normativos y de gestión para así otorgar a los profesionales mayores herramientas competitivas que son fundamentales en el mercado actual.

Además, se propone que la asociación gremial existente genere iniciativas reguladoras del mercado para crear difusión y conocimiento con respecto a la actividad y normas que la regulen. Por último, se propone la difusión e

implementación en las agencias la norma ISO 17100:2015 que contempla los procesos principales y establece parámetros que mejoran la calidad y la gestión para los proveedores de servicios de traducción. 4. Conclusiones Este trabajo establece que una norma ISO internacional aporta beneficios a las PYME de servicios de traducción, y les permite aumentar su cuota de mercado.

Para ello se identifican dichos beneficios en las empresas cuando se obtienen las certificaciones correspondientes. En efecto los hallazgos muestran que, si bien existe una percepción que existen beneficios, pero estos pueden no ser valorados por las empresas que contratan estos servicios, ello se relaciona con un desconocimiento respecto de la normativa o certificación dado que la evidencia recabada desde otras áreas demuestra dichos beneficios.

Por otra parte, se identifica que no existe consistencia en la definición de calidad y que se interpreta de acuerdo con enfoques, esta problemática también se resolvería con la implementación de una normativa, ya que esta define la calidad en función del cumplimiento de los procesos que conforman la traducción. Una de las conclusiones más relevantes que se puede extraer de la investigación es la responsabilidad que tienen las agencias en la generación de estándares y regulación del mercado, al no existir un organismo regulador activo y reconocido, el mercado se tiende a regular por oferta y demanda, en este sentido las agencias cumplen un rol fundamental y son quienes debiesen generar estándares, regulación y norma adquiriendo prácticas basadas en el crecimiento orgánico empresarial, gestión de la calidad y mejora laboral, que actualmente se percibe como deficiente.

Se percibe actualmente que las agencias no aportan valor en la cadena, ya que las empresas contratan indistintamente traductores independientes o agencias, y muchos proveedores cumplen de igual forma esta doble función complejizando la situación aún más. Sin embargo, las agencias y gestores de proyecto cumplen una labor fundamental en materia de regulación y normativa, pero se identifica una falta de liderazgo y formación en materia de gestión por parte de quienes están a la cabeza de estas organizaciones debido a la falta de barreras de entrada en el mercado. En este sentido este trabajo contribuye a la comprensión de las variables estratégicas que inciden en el crecimiento directo de agencias, y su impacto en la competitividad.

Para abordar las brechas detectadas se proponen las siguientes acciones:



Capacitar a los proveedores de servicios en gestión y cadena de suministros.  
Integrar en los procesos personal competente. Establecer un proceso de formación que integre la calidad, regulación y aspectos normativos y de gestión. Generar iniciativas reguladoras del mercado para crear difusión y conocimiento con respecto a la actividad y normas que la regulen. Difundir la implementación en las agencias la norma ISO 17100:2015 que contempla los procesos principales y establece parámetros.

#### INTERNET SOURCES:

---

--

<1% - [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-381X2020000300299](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-381X2020000300299)

<1% - <https://www.uv.es/~toran/mkservitm/descarga/tema09mser.PDF>  
<1% -

<https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/4004/131320.pdf?sequence=1>

<1% - <https://www.workana.com/blog/freelanceando/5-tips-cumplir-plazos-entrega/>

<1% - <http://www.mailxmail.com/curso-derecho-romano-derecho-civil/promesa-contrato>

<1% - <https://revistamagisterioelrecreo.blogspot.com/2020/05/la-religiosidad-y-la-religion-en-los.html>