

Algunos aspectos que determinan la productividad en el servicio de traducción

En la productividad, lo importante, además de hacer el trabajo bien, es hacerlo en el menor tiempo posible y con la menor cantidad de recursos. El rendimiento constituye la verdadera base de la productividad. Sin embargo, aplicar el concepto más general de productividad (resultados obtenidos/recursos empleados) al sector de la traducción es un poco difícil. En el presente artículo explicaré brevemente cuál es el concepto de productividad más utilizado en el sector de la traducción, los factores más comunes que la determinan y, para culminar, un listado de mediciones de la productividad que podrían ser útiles en este sector.

Según el documento de trabajo del Informe Especial no 9/2006 del Tribunal de Cuentas Europeo sobre los gastos de traducción de la Comisión, el Parlamento y el Consejo (http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2004_2009/documents/dt/643/643388/643388es.pdf), la productividad en el sector se define como el número de páginas estándar (350 palabras/página) producidas por un traductor de plantilla en una jornada a tiempo completo. Este es el criterio de rendimiento más conocido a nivel mundial. Joseba Abaitua, en su artículo Traducción automática: presente y futuro (<http://www.foreignword.com/es/technology/art/Abaitua/default.htm>) compara la productividad de los traductores de distintas instituciones públicas y concluye que es muy variable. En Canadá, por ejemplo, la productividad de los traductores que trabajan para la Secretaría de Estado canadiense es aproximadamente igual a 100 páginas anuales; en el caso de la Comisión Europea, la productividad anual por traductor ronda las 700 páginas. Cabe agregar que en el informe que se mencionó previamente, se ha determinado que la productividad en el sector privado europeo es más alta que en las instituciones públicas europeas. Detrás de estas cifras y hechos, existen factores que determinan dichos resultados. Entre esos factores se encuentran los siguientes:

Combinación lingüística. En este caso, no sólo vale decir que es más difícil traducir una combinación lingüística que otra. También existen factores relacionados con la cantidad de información para el proceso de documentación y gestión terminológica que exista en la lengua a la que se traduce. Por ejemplo, traducir una patente del sector automotriz al idioma alemán podría ser más fácil que al español. También es importante tomar en cuenta si el sector en el que se traduce cuenta con información normalizada en la lengua a la que se traduce.

Recursos informáticos. No es únicamente importante tener la tecnología de punta que incluso el

mercado solicita. Por ejemplo, en Europa, la mayoría de las empresas de traducción trabajan con memorias de traducción; generalmente con Trados. Un traductor, si desea trabajar en Europa o para una empresa europea, tendrá obligatoriamente que tener esta herramienta. Sin embargo, también es importante aprender a manejar todas las utilidades del programa y utilizarlo el mayor tiempo posible, para reducir progresivamente los tiempos de traducción. En Venezuela, no se tiene la rigidez del mercado europeo, por lo que, si la empresa de traducción maneja grandes volúmenes de traducción en un área específica, debería contar con una memoria de traducción que más bien se ajuste al gusto y necesidades de la tarea a realizar que al mercado. Lo importante es tener una herramienta que permita aumentar la productividad al utilizarse continuamente. Se pierde productividad si el traductor adquiere una herramienta y no la utiliza; sería el caso de un traductor que compra Trados, pero que no lo utiliza, porque para el mercado en el que trabaja no tiene esa necesidad. Ahí se pierde una inversión que podría haberse dedicado a otros usos más rentables. De ahí que siempre sea importante trabajar con la menor cantidad de programas informáticos que maximicen el impacto sobre el rendimiento al utilizarse continuamente y a conciencia, conociendo y aplicando todas sus utilidades.

Puesto de trabajo. Nuestro rendimiento puede mermar si trabajamos en un entorno incómodo. Una silla incómoda, una mesa estrecha pueden reducir el número de páginas traducidas. La ergonomía es un factor clave. De ahí que sea importante analizar el espacio en donde se desempeña el traductor (espacio, iluminación, ruido, temperatura), la silla (estabilidad, espaldar, apoya brazos, apoya pies), el plano de trabajo (distancia del teclado y el ratón del cuerpo) y los elementos de trabajo, sus características y ubicación (distancia y altura del monitor, portateclado y portadocumentos, ubicación del teléfono y del archivador). Quiero resaltar, aunque es otro ámbito del sector lingüístico, la importancia que el mundo de la normalización le ha dado al puesto de trabajo del intérprete; pues ahí se define como puesto de trabajo la cabina de interpretación y a partir de ella se definen los distintos parámetros que garantizan una productividad óptima del intérprete. Falta ver qué se hará en el sector de la traducción, en donde el trabajo es básicamente un trabajo de oficina.

Velocidad de escritura y de traducción. Como dice en su página Web el traductor Ricard Lozano (<http://www.rlozano.com/consulta/05/05.html>), la velocidad de escritura es el factor condicionante más evidente de la productividad. El traductor deberá capacitarse para poder escribir lo más rápido posible; ahora bien, esta velocidad de escritura viene condicionada por la velocidad de traducción o lo que define Lozano como “la rapidez con la que mentalmente hallamos la equivalencia sintáctica y de sentido del texto que se traduce y con el texto a la vista”. Cabe agregar que la velocidad de traducción también estaría condicionada por el formato en el que se lee el texto origen; a algunos traductores les

resulta más efectivo tener el texto impreso al lado, mientras que a otros les resulta mucho más cómodo tener la pantalla dividida para poder ver el texto origen y el texto meta; otros traductores utilizan dos monitores para poder ver en una pantalla el texto origen y en otra pantalla la traducción.

La experiencia en un área y con tipologías textuales específicas es también una de los condicionantes de la productividad en el proceso de traducción; por ejemplo, el tiempo que un traductor médico dedicaría a la traducción de un contrato mercantil sería superior al tiempo que destinaría un traductor legal; sin mencionar que la calidad podría ser menor en el primer caso que en el segundo. Al ser la traducción una actividad práctica, se obtendrán mejores resultados y una mayor velocidad en la medida en que el recurso humano tenga una mayor experticia en el área en la que traduce.

Uso del correo electrónico y comunicaciones. En los servicios de traducción la mayoría de las veces se está conectado a Internet, lo que facilita la distracción en el caso de que lleguen correos electrónicos de clientes. Puede ocurrir que un cliente ha percibido algún error en la traducción o responde a nuestra inquietud sobre algún problema propio del proyecto de traducción. Responder a estos correos o llamar al cliente consume mucho tiempo; pues si, por un lado, la comunicación ayuda a resolver el problema que se tiene con un texto, también da pie a que la comunicación se expanda a otros ámbitos. De ahí que es importante que se establezcan prioridades en cuanto a quién atender y a quién no; inclusive determinar la hora ideal de comunicación con el cliente antes de comenzar el proyecto; así se organiza el día de forma más eficiente. Otras veces se deben responder correos sobre presupuestos y contratación de traductores, por lo que se ahorra mucho tiempo al normalizar los formatos y contar con un listado base de costes para elaborar presupuestos.

Gestión del tiempo y organización. La gestión del tiempo se debe desarrollar no sólo para el día a día, sino también para el proyecto. De ahí que se organice la distribución del trabajo diario, en función del plan de trabajo del proyecto. Existen actividades cuyos tiempos se podrían hasta cierto punto normalizar, como son la revisión del correo, el proceso de documentación, la gestión terminológica. Es importante tener una descripción por escrito de cada proceso; desglosarlo en actividades e instrucciones y, a partir de ahí, estudiar el tiempo dedicado a cada uno de ello y analizar cuáles son las actividades necesarias y cuáles no; cuáles te añaden valor agregado al servicio y cuáles no y cómo se pueden reducir tiempos y aumentar el rendimiento en las actividades esenciales o claves.

Para culminar este artículo, presento un listado de mediciones que podrían ser útiles para medir la productividad en los servicios de traducción.

Mediciones referidas a los clientes

- Porcentaje de clientes que contratan nuevamente los servicios de traducción
- Número de quejas por cliente y combinación lingüística
- Número de clientes recomendados por otros clientes
- Ratio de puntualidad anual
- Precio promedio por combinación lingüística, tipología textual y formato de texto
- Número de solicitudes de presupuesto en función del área de especialización y combinación lingüística.
- % de presupuestos rechazados por la empresa de traducción
- % de presupuestos aceptados por el cliente
- % de presupuestos emitidos

Mediciones referidas al entorno exterior

- Referencias positivas sobre la calidad del servicio en publicaciones
- Problemas técnicos más comunes

Mediciones referidas a operaciones

- Número de páginas o palabras traducidas por tipología textual y área de especialización y combinación lingüística
- Volumen de traducción anual
- Tiempo de traducción con y sin programa de traducción asistida por ordenador
- % de proyectos en los que (no) se utilizaron memorias de traducción o traductores automáticos
- Número de horas extras dedicadas por proyecto
- % de tiempo efectivo dedicado a las labores de documentación y a la gestión terminológica
- % de tiempo dedicado a la preparación del proyecto
- Formato más y menos común en el que se trabaja

Mediciones referidas a empleados

- Nivel de experiencia y cualificación por combinación lingüística
- Tiempo efectivo de trabajo
- Grado de satisfacción por proyecto
- Tiempo dedicado a labores de comunicación y a programas de capacitación
- Tiempo efectivo de trabajo al utilizar una memoria de traducción nueva
- Tiempo efectivo de trabajo al reutilizar una memoria de traducción
- Tiempo efectivo de trabajo sin utilizar ningún programa de traducción asistida por ordenador
- Porcentaje del cumplimiento puntual de las tareas del proyecto
- Número promedio de páginas o palabras a traducir por proyecto y general
- Tiempo promedio dedicado al proceso de revisión y corrección por página traducida, área temática, tipología textual y combinación lingüística
- % de usabilidad de las hojas de estilo por proyecto
- % de publicaciones consultadas en la fase de documentación, traducción y revisión

Mediciones referidas a aspectos financieros

- Beneficios por área de especialización y combinación lingüística
- Costes fijos
- Costes variables por proyecto