

Universitat Autònoma de Barcelona
Departament de Traducció i d'Interpretació

**El contenido de los puestos de trabajo de los traductores.
El caso de los traductores internos
en las empresas de traducción de Barcelona**

Tesis doctoral

Anna Kuznik

Directores:

Amparo Hurtado Albir
(Departament de Traducció i d'Interpretació)

Joan Miquel Verd
(Departament de Sociologia)

Bellaterra, junio de 2010



Moim Rodzicom

A mis Padres

AGRADECIMIENTOS

No podía no haber escrito esta tesis doctoral. Nieta, hija, hermana y cuñada de médicos y de doctores en química y en derecho, he continuado la apuesta por el estudio, el conocimiento y la creación. Además, tras haber vivido esta aventura intelectual muy enriquecedora, tengo la impresión de haber plasmado en ella una parte importante de mí misma.

A lo largo de los últimos siete años, muchas personas han contribuido a la elaboración de esta tesis doctoral, apoyándome y ayudando. Gracias a ellas me he sentido más capaz frente a este reto.

Quisiera dar las gracias a las siguientes personas:

- a mi querida familia de Polonia: a Róża y Gery, mis padres; a Adam y Nikodem, mis hermanos con sus respectivas familias: Ilona, Agnieszka, Magdalena, Dorota y Kuba; Ania y Łukasz

- a Joan, por cada kilómetro que ha hecho entre Polonia y España, en pleno sol, bajo lluvia, encima de la nieve y atravesando huracanes

- a mis niñas, Zosia y Minerva, que ya no son niñas y pronto serán mujeres

- a Zosia, mi hija, que es mi gran amor e inspiración
- a Minerva, por su paciencia, que no me conoce sin que esté escribiendo la tesis; queda poco para que me conozca

- a mis amigos, vecinos, familiares y conocidos de Polonia, especialmente: a Basia Knura (antes Warło), Iwona Kotula, Ania Sędek, Xymena Stępnia, Basia Głód (mi prima), Basia Szafir, Ola Piechówka con familia; a Krzysz Panaszek, Ryszard Marion, y a Arek Geratowski de *Ice Group*

- a mis amigos, conocidos y vecinos de Barcelona, especialmente a Ewa Hojny, Maria Olbrycht-Beauté, Jola Bartoszevska, Fausto Solano, Imma Piñero y Jordi Romero; a las personas que he conocido a través de la Asociación Cultural Catalano-Polaca y del Consulado General de Polonia en Barcelona; a mis compañeros de Omni Singers, la coral Gospel que es mi último descubrimiento; a las personas conocidas mediante las escuelas de mis hijas y sus actividades

- a las personas de la Universidad Autónoma de Barcelona: a Francesc Parcerisas, Decano de la Facultad de Traducción e Interpretación y todo el Equipo de Decanato, especialmente a Jacqueline Minett, Judit Fontcuberta y Françoise Lenoir; a las personas de la Gestión Académica de la Facultad, especialmente a Antonia Quintero y Carmen Rodríguez; al Equipo de soporte informático y logístico de la Facultad; al Equipo Directivo y de Administración del Departamento de Traducción e Interpretación: Ramon Piqué, Pilar Orero, Pilar Sánchez-Gijón, Sara Rovira, Matilde Roure, Natacha Estremera y Jesús López; a los profesores y becarios; a Carmen Bestué, Coordinadora del Postgrado de Traducción Jurídica y a Barto Mesa, Coordinador de prácticas del Master de Tradumática en el Departamento de Traducción e Interpretación; a Olga Torres Hostench, Coordinadora de prácticas en el Master Oficial de la Facultad de Traducción e Interpretación; a Anna Espinal del Servicio de Estadística Aplicada; a Jordi López Sintas del Centro de Estudios y de Investigación en Humanidades; al Grupo de Interés GI-DES de prácticas profesionalizadoras, coordinado por Joaquim Casal; y a las personas de la unidad de convenios en la Escuela de Postgrado (Sara Rossell, Jorge Pedemonte y Ferran Gavín)

- a los investigadores del grupo PACTE del Departamento de Traducción e Interpretación: Allison Beeby, Olivia Fox, Wilhelm Neunzig, Lupe Romero, Mónica Fernández, Patricia Rodríguez, Anabel Galán-Mañás, Stefanie Wimmer y Margherita Taffarel; también a mis compañeras, antiguos miembros del grupo: Inna Kozlova, Marisa Presas, Mariana Orozco y Nicole Martínez

- a varios investigadores procedentes de otros centros universitarios que han contribuido a esta tesis, en particular a Rui Rothe-Neves, Fabio Alves, Iwona Kaliszewska, Elisa Calvo Encinas y Kristiina Abdallah

- a Daniel Gouadec de la *Université Rennes 2 Haute Bretagne* y a todas las personas que han participado en la fase exploratoria de la tesis

- a los directores de las empresas de traducción de Barcelona que he conocido durante el estudio empírico definitivo; y a su personal (traductor y no traductor); a los alumnos de prácticas de la Licenciatura de Traducción e Interpretación del curso académico 2008-2009, y a sus tutores internos

De manera muy especial y cordial quiero dar las gracias a los Directores de esta tesis doctoral: Amparo Hurtado Albir (Departamento de Traducción e Interpretación) y Joan Miquel Verd (Departamento de Sociología) por cada momento que han dedicado a mí, a mis ideas y al texto.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	11
PARTE I. MARCO CONCEPTUAL: LA TRADUCCIÓN COMO TRABAJO	23
Capítulo 1. La traducción y la investigación en torno a la traducción profesional.....	25
1.1. Definición y clasificación de la traducción.....	25
1.1.1. Definiciones de la traducción	25
1.1.2. Clasificación de la traducción.....	26
1.1.2.1. Modalidad de traducción.....	28
1.1.2.2. Tipo de traducción.....	29
1.1.2.3. Clase de traducción	30
1.2. Los aspectos profesionales como campo de estudio de la traductología	31
1.2.1. Dificultades de este campo de estudio.....	31
1.2.1.1. Falta de definición consensuada de los conceptos básicos.....	31
1.2.1.2. Dificultad de clasificación de los estudios realizados	33
1.2.2. Proceso de consolidación de este campo de estudio.....	34
1.2.2.1. Razones de la incorporación tardía	34
1.2.2.2. La traducción como acción e interacción. Los enfoques funcionalistas	36
1.2.2.3. Intervención del traductor en la realidad social.....	39
1.2.2.4. El proceso de actuación del traductor: un proceso tecnológico	39
Capítulo 2. El trabajo y la empresa en la sociedad moderna	42
2.1. Trabajo, empleo, profesión	42
2.1.1. Del trabajo al empleo.....	42
2.1.1.1. Definición y funciones del trabajo	42
2.1.1.2. Concepciones del trabajo a través de la historia.....	45
2.1.1.3. Trabajo-empleo	48
2.1.2. El mercado de trabajo	50
2.1.2.1. La fuerza de trabajo como mercancía	50
2.1.2.2. La dimensión subjetiva del trabajo.....	52
2.1.3. Formación, empleo, empresa.....	56
2.1.3.1. Tres modelos de correspondencia formación-empleo	56
2.1.3.2. La formación como inversión en capital humano	58

2.1.3.3. Críticas del modelo funcionalista de capital humano.....	59
2.1.3.4. De las cualificaciones a las competencias profesionales.....	61
2.1.4. Las profesiones.....	65
2.2. Organización social del trabajo.....	68
2.2.1. División y organización del trabajo. Definición de organización y empresa.....	68
2.2.2. Paradigmas de la organización del trabajo.....	72
2.2.2.1. La producción artesana.....	75
2.2.2.2. El “management científico” y la producción en masa.....	76
2.2.2.3. La especialización flexible.....	80
2.2.2.4. La producción ligera (“lean production”).....	82
2.2.2.5. El enfoque sociotécnico y el sistema de producción reflexivo.....	85
2.3. Características del mundo laboral en las sociedades modernas.....	88
2.3.1. Nueva redistribución de las actividades entre puestos de trabajo.....	89
2.3.2. Ampliación del concepto de puesto de trabajo.....	90
2.3.3. Necesidad del personal polivalente.....	91
2.3.4. Surgimiento del teletrabajo.....	92
2.3.5. Proliferación de formas laborales intermedias.....	93
2.3.6. Vías de superación de la crisis del empleo.....	95
2.4. Contenido del trabajo.....	96
2.4.1. Proceso de trabajo.....	97
2.4.1.1. Definición del proceso de trabajo.....	97
2.4.1.2. Automatización del proceso de trabajo.....	99
2.4.1.3. Organización del proceso de trabajo en proyectos.....	100
2.4.1.4. Perturbaciones en el proceso de trabajo.....	103
2.4.2. Estudio de los puestos de trabajo.....	104
2.4.2.1. Sector de la industria.....	104
2.4.2.2. Sector de los servicios.....	108
2.5. Características de la investigación en un contexto empresarial.....	116
Capítulo 3. Los traductores. Trayectorias laborales y perfiles profesionales.....	120
3.1. Contextualización histórica de la actividad del traductor e intérprete.....	120
3.2. La traducción: ¿trabajo o profesión?.....	121
3.3. Trayectorias laborales de los traductores.....	124
3.3.1. Prácticas profesionalizadoras.....	124
3.3.1.1. Modalidades de prácticas y requisitos de calidad.....	124
3.3.1.2. Función formativa de las prácticas.....	126
3.3.1.3. Función de inserción laboral.....	127

3.3.2. Inserción laboral de los titulados de traducción e interpretación.....	129
3.3.2.1. Seguimiento de la inserción laboral por las universidades.....	129
3.3.2.2. Variedad de ocupaciones desempeñadas (UAB).....	130
3.3.3. Traductores profesionales. La muestra del estudio de PACTE	133
3.4. Condición previa del acto traductor: la competencia traductora.....	140
3.4.1. Modelos componenciales de la competencia traductora	140
3.4.2. Validación empírica de un modelo de competencia traductora (PACTE).....	141
3.4.3. Propuesta para construir un modelo de competencias (Rothe-Neves)	144
3.4.4. Elaboración de un repertorio de competencias (Mackenzie).....	146
3.5. Polivalencia y especialización del traductor. Perfiles profesionales.....	149
3.5.1. Definiciones de conceptos básicos	149
3.5.1.1. Polivalencia y especialización.....	149
3.5.1.2. Polivalencia horizontal y vertical	150
3.5.1.3. Perfil profesional	151
3.5.2. Identificación de los perfiles profesionales	152
3.5.2.1. De las actividades a los perfiles profesionales	152
3.5.2.2. De los perfiles profesionales a las competencias	153
3.5.2.3. Funciones sociales del traductor e intérprete	155
3.5.3. Contornos borrosos de la profesión de traductor.....	156

Capítulo 4. Las empresas de traducción. Mercados, servicios y organización del trabajo

.....	158
4.1. Estructura y características del mercado de la traducción. Estudios realizados.....	158
4.1.1. Estudios realizados en Europa.....	159
4.1.1.1. Francia.....	159
4.1.1.2. Italia.....	166
4.1.1.3. España	167
4.1.2. Estudios realizados en otros continentes	174
4.1.2.1. Corea del Sur.....	174
4.1.2.2. Canadá.....	175
4.2. Proveedores de los servicios de traducción.....	177
4.2.1. Tipología de los proveedores de servicios de traducción	177
4.2.1.1. Propuesta de Gouadec	177
4.2.1.2. Propuesta de Davico.....	179
4.2.1.3. Propuesta de la ACT	179
4.2.2. Las empresas de traducción. Estudios realizados	180
4.2.2.1. Estudios sobre las empresas de traducción.....	180

4.2.2.2. Características de las empresas de traducción.....	184
4.2.3. Servicios de traducción y servicios complementarios.....	186
4.2.3.1. Variedad de los servicios complementarios. Contexto europeo.....	186
4.2.3.2. Oferta de los servicios de traducción en Barcelona.....	188
4.3. Organización del trabajo en las empresas de traducción.....	189
4.3.1. Funciones internas y puestos de trabajo.....	190
4.3.1.1. Tipología de funciones internas según actividad desempeñada.....	190
4.3.1.2. Polivalencia de los puestos de trabajo internos.....	193
4.3.2. Procesos de trabajo productivo.....	194
4.3.3.1. Perspectiva social. Contexto social de red.....	194
4.3.3.2. Modelo del proceso de ejecución de las traducciones.....	196
4.3.3.3. Normas de gestión de la calidad del servicio de traducción.....	202
4.4. El trabajo de los traductores internos. Estudios realizados.....	205
4.4.1. Estudios sobre el status del traductor interno. Entrevistas y encuestas.....	206
4.4.1.1. Hermans y Lambert.....	206
4.4.1.2. Dam y Zethsen.....	209
4.4.2. Estudios sobre el contenido de la jornada laboral. Observación directa.....	212
4.4.2.1. Stelmach.....	212
4.4.2.2. Hébert-Malloch.....	215

PARTE II: MARCO METODOLÓGICO Y ANALÍTICO. DISEÑO Y RESULTADOS

DEL ESTUDIO EMPÍRICO..... 217

Capítulo 5. Evolución y planteamiento general del estudio empírico..... 219

5.1. Evolución del diseño del estudio empírico.....	219
5.1.1. Estudio del funcionamiento de las traducciones en las PYME.....	220
5.1.2. Estudio del perfil profesional del traductor e intérprete.....	223
5.1.3. Estudio de las tareas traductorales desempeñadas en el ámbito laboral.....	225
5.1.4. Evolución del planteamiento general del estudio empírico.....	230
5.2. Nuevo planteamiento de la investigación. El método retroductivo.....	231

Capítulo 6. Fase exploratoria del estudio empírico..... 233

6.1. Diseño y organización del estudio exploratorio.....	233
6.1.1. Objetivos del estudio exploratorio.....	234
6.1.2. Unidades analizadas: empresas de traducción.....	235
6.1.3. Técnicas e instrumentos de recogida de datos.....	236
6.2. Entrevistas con directores de empresas de traducción. Resultados.....	238
6.2.1. Perfil de las empresas de traducción.....	239

6.2.1.1. Año de creación, tamaño y tipo de empresa.....	239
6.2.1.2. Definición de la actividad principal	239
6.2.1.3. Definición de la traducción. Visibilidad de la traducción	240
6.2.1.4. Clientes de la empresa.....	241
6.2.1.5. Evolución	242
6.2.2. Organización del trabajo.....	243
6.2.2.1. Concepción de la organización del trabajo.....	243
6.2.2.2. Composición de la plantilla.....	245
6.2.2.3. Subcontratación.....	246
6.2.2.4. Estudiantes en prácticas	247
6.2.2.5. Contacto personal con clientes y traductores	247
6.2.3. Medición de las actividades desempeñadas.....	248
6.2.3.1. Identificación de funciones a nivel general de la empresa	248
6.2.3.2. Identificación de tareas por puesto de trabajo	251
6.2.3.3. Alternancia de tareas. Polivalencia y especialización del personal.....	251
6.2.3.4. Límites entre tareas	252
6.2.4. Acceso a las empresas de traducción.....	252
6.2.4.1. Ritmo de trabajo anual y semanal	253
6.3. Entrevistas con traductores internos en empresas de traducción. Resultados.....	253
6.3.1. Medición de la actividad desempeñada por traductores internos	254
6.3.1.1. Definición del traductor interno	254
6.3.1.2. Definición de la traducción	254
6.3.1.3. Contenido del puesto en función de tareas desempeñadas.....	255
6.3.1.4. Características de las tareas desempeñadas.....	256
6.3.2. Actividad de traductores internos según el tipo de empresa.....	257
6.4. Conclusiones de la fase exploratoria. Contrastación con el marco conceptual.....	258
6.4.1. Perfil de las empresas de traducción.....	258
6.4.1.1. Diferencia general entre perfiles de empresas.....	258
6.4.1.2. Características comunes	259
6.4.1.3. Definición de empresa de traducción	261
6.4.2. Organización del trabajo en las empresas de traducción	262
6.4.2.1. Importancia de la dimensión organizativa.....	263
6.4.2.2. Dificultad de delimitación formal de la unidad de análisis	265
6.4.3. Medición de las actividades desempeñadas.....	266
6.4.3.1. Métodos de medición de las actividades desempeñadas	266
6.4.3.2. Definición del puesto de traductor	268
6.4.3.3. Heterogeneidad del puesto de trabajo. Polivalencia del traductor	269

6.4.3.4. Características de la actividad del traductor.....	270
6.4.4. Acceso a las empresas de traducción.....	271
6.4.5. Pautas para el diseño del estudio empírico definitivo	272
Capítulo 7. Metodología y diseño del estudio empírico	274
7.1. Objeto de estudio y objetivos.....	274
7.1.1. Objeto de estudio.....	274
7.1.2. Objetivo general y objetivos específicos	275
7.2. Estrategia metodológica.....	276
7.3. Diseño del estudio empírico.....	277
7.3.1. Datos de interés para los objetivos planteados	277
7.3.2. Selección de las unidades de análisis. Universo y muestra	278
7.3.3. Técnicas de recogida de datos e instrumentos.....	280
7.3.3.1. Fuentes de datos. Triangulación metodológica	280
7.3.3.2. Datos primarios. Entrevistas y observación directa	281
7.3.3.3. Datos secundarios. Prácticas de grado en traducción (FTI UAB).....	283
7.3.4. Técnicas de análisis de datos	285
7.4. Elementos metodológicos y diseño del estudio empírico. Recapitulación	286
Capítulo 8. Recogida y análisis de datos	288
8.1. Presentación de los casos.....	288
8.1.1. Características comunes	288
8.1.2. Fuentes de posible variabilidad	289
8.2. Presentación del material empírico recogido.....	290
8.2.1. Material empírico recogido	290
8.2.2. Calendario de la recogida de datos	291
8.3. Contextualización del trabajo de campo.....	293
8.3.1. Entrevistas	293
8.3.2. Observación directa.....	294
8.3.2.1. Contextualización de las sesiones de observación. Registro de datos.....	294
8.3.2.2. Presentación de las situaciones de trabajo observadas.....	296
8.3.3. Informes de prácticas.....	307
8.4. Tratamiento y análisis de datos.....	309
8.4.1. Etapas del análisis de datos	309
8.4.1.1. Creación del corpus electrónico	309
8.4.1.2. Análisis del corpus electrónico. Informantes y sujetos observados	311
8.4.2. Orden del análisis de datos y tamaño de los ficheros del corpus.....	313

Capítulo 9. Resultados del estudio empírico	316
9.1. Integración de los resultados obtenidos	316
9.1.1. Efectos de la triangulación metodológica	316
9.1.2. Integración del análisis cualitativo y cuantitativo	317
9.1.3. Integración de la información general por empresa y específica por objetivo de investigación.....	317
9.2. Presentación de las empresas de traducción. Datos contextuales por empresa.....	318
9.2.1. Conjunto de las empresas de traducción estudiadas	318
9.2.2. Datos contextuales por empresa de traducción.....	319
9.2.2.1. Empresa ROJA.....	319
9.2.2.2. Empresa NARANJA	320
9.2.2.3. Empresa AMARILLA.....	320
9.2.2.4. Empresa VERDE	321
9.2.2.5. Empresa TURQUESA.....	322
9.2.2.6. Empresa AZUL	322
9.2.2.7. Empresa VIOLETA	322
9.3. Organización del trabajo en las empresas de traducción	323
9.3.1. Actividad comercial principal y actividades secundarias	323
9.3.1.1. Definición de la actividad comercial principal.....	323
9.3.1.2. Definición de las actividades comerciales secundarias	326
9.3.1.3. Características específicas de los encargos tratados.....	328
9.3.2. Proceso de trabajo y actividades que lo conforman.....	329
9.3.2.1. Fases y actividades del proceso de trabajo	329
9.3.2.2. Perturbaciones en el proceso de trabajo	333
9.3.3. Distribución de las actividades entre los puestos de trabajo.....	337
9.3.4. Actividades subcontratadas	340
9.3.4.1. Características de la subcontratación	340
9.3.4.2. Razones para subcontratar.....	341
9.3.4.3. Consecuencias de la externalización	343
9.3.5. Recapitulación: empresas de traducción. Impacto de la variabilidad.....	347
9.4. Actividades desempeñadas. Puestos de trabajo y plazas de prácticas	350
9.4.1. Medición de las actividades desempeñadas.....	350
9.4.2. Estructura de las actividades desempeñadas.....	351
9.4.2.1. Estructura de los puestos de trabajo. Impacto de la variabilidad	351
9.4.2.2. Estructura de las plazas de prácticas. Impacto de la variabilidad.....	363
9.4.2.3. Recapitulación: actividades desempeñadas.....	367
9.4.3. Tipología de las actividades desempeñadas	371

9.4.3.1. Actividades realizadas con el uso de ordenador.....	371
9.4.3.2. Actividades realizadas con el uso de papel	380
9.4.3.3. Actividades realizadas con otras personas	382
9.4.3.4. Salidas fuera de la sala de trabajo	387
9.4.4. Características del contenido de trabajo en las empresas de traducción.....	388
9.4.4.1. Importancia del uso del ordenador	388
9.4.4.2. Importancia de la interacción con otras personas.....	388
9.5. Personas implicadas en el trabajo. Competencias y conceptualización.....	392
9.5.1. Competencias requeridas.....	392
9.5.1.1. Formación del personal traductor.....	393
9.5.1.2. Valoración de la preparación actual	394
9.5.1.3. Exigencias de los puestos de trabajo	395
9.5.2. Conceptualización de las actividades desarrolladas	399
9.5.2.1. Concepción de la traducción	399
9.5.2.2. Concepción del traductor	402
9.5.2.3. Concepción de la empresa de traducción	404
CONCLUSIONES.....	411
ÍNDICE DE FIGURAS	445
BIBLIOGRAFÍA.....	449
Bibliografía por orden alfabético.....	451
Bibliografía clasificada por orden temático.....	469
Traducción.....	469
Trabajo y empresa.....	480
Metodología de la investigación en ciencias sociales.....	484
ANEXOS.....	489
Datos recogidos en Rennes (Francia). Fase exploratoria.....	491
Anexo 1. Entrevistas abiertas con directores de empresas de traducción. Vaciado.....	491
Anexo 2. Entrevistas estructuradas con traductores internos. Cuestionario	499
Anexo 3. Entrevista estructurada con traductor interno sénior (B). Respuestas.....	501
Anexo 4. Entrevista estructurada con traductora interna júnior (C). Respuestas.....	504
Anexo 5. Entrevista abierta complementaria con traductora interna sénior (D). Vaciado....	507

Datos recogidos en Barcelona (España). Estudio empírico definitivo	508
Anexo 6. Entrevista. Empresa ROJA.....	508
Anexo 7. Entrevista. Empresa NARANJA	510
Anexo 8. Entrevista. Empresa AMARILLA.....	511
Anexo 9. Entrevista. Empresa VERDE	512
Anexo 10. Entrevista. Empresa TURQUESA	515
Anexo 11. Entrevista. Empresa AZUL	517
Anexo 12. Entrevista. Empresa VIOLETA	519
Anexo 13. Observación directa. Empresa ROJA.....	527
Anexo 14. Observación directa. Empresa AMARILLA.....	531
Anexo 15. Observación directa. Empresa AMARILLA. Notas de campo (hoja 1 y 2).....	537
Anexo 16. Observación directa. Empresa TURQUESA.....	539
Anexo 17. Observación directa. Empresa AZUL	542
Anexo 18. Observación directa y notas de campo. Empresa VIOLETA (I).....	545
Anexo 19. Observación directa. Empresa VIOLETA (II)	553
Anexo 20. Informes de prácticas. Empresa MARRÓN	560
Al_17_MARRÓN.....	560
Anexo 21. Informes de prácticas. Empresa ROJA.....	560
Al_6_ROJA	560
Al_9_ROJA	561
Al_5_ROJA	562
Anexo 22. Informes de prácticas. Empresa NARANJA.....	563
Al_3_NARANJA_bc.....	563
Al_3_NARANJA_cont.....	564
Anexo 23. Informes de prácticas. Empresa OCRE.....	564
Al_4_OCRE_bc.....	564
Al_4_OCRE_cont.....	565
Anexo 24. Informes de prácticas. Empresa AMARILLA	565
Al_16_AMARILLA	565
Al_9_AMARILLA	566
Anexo 25. Informes de prácticas. Empresa VERDE	567
Al_12_VERDE.....	567
Al_7_VERDE_bc.....	567
Al_7_VERDE_cont.....	570
Anexo 26. Informes de prácticas. Empresa TURQUESA	573
Al_10_TURQUESA.....	573
Al_8_TURQUESA.....	574

Anexo 27. Informes de prácticas. Empresa AZUL	574
Al_1_AZUL	574
Al_11_AZUL	575
Al_19_AZUL	577
Al_15_AZUL	578
Anexo 28. Informes de prácticas. Empresa AÑIL	578
Al_13_AÑIL_bc.....	578
Al_13_AÑIL_cont.....	579
Anexo 29. Informes de prácticas. Empresa VIOLETA	579
Al_5_VIOLETA.....	579
Al_2_VIOLETA_bc	580
Al_2_VIOLETA_cont.....	580
Al_14_VIOLETA.....	581
Al_18_VIOLETA.....	582
SEPARATA (RÉSUMÉ ET CONCLUSIONS)	583

INTRODUCCIÓN

Tema de la tesis doctoral y ámbito de estudio

Nuestra tesis doctoral versa sobre el contenido de los puestos de trabajo de los traductores, entendiendo por traductores todas las personas directamente implicadas en la ejecución de los encargos de traducción. Nos centramos en el estudio de los traductores internos en las empresas de traducción que ofrecen los servicios de traducción muy variados, sin ser especializadas dichas empresas en ningún ámbito particular. Todas las empresas analizadas están situadas en la ciudad de Barcelona.

El tema que elegimos se inscribe dentro del estudio de los aspectos profesionales y laborales de la traducción, una de las líneas de investigación del Departamento de Traducción e Interpretación de la Universidad Autónoma de Barcelona y del grupo PACTE, al cual pertenecemos desde el año 2005. El grupo está dirigido por la Dra. Amparo Hurtado Albir, codirectora de la presente tesis. PACTE estudia, desde una perspectiva cognitiva, la competencia traductora y su adquisición. En la investigación empírico-experimental llevada a cabo, el grupo PACTE obtiene datos de una muestra tipológicamente representativa de traductores profesionales no especializados, procedentes de la zona de Barcelona. En este aspecto, la tesis doctoral es complementaria al estudio de la competencia traductora realizado por el grupo PACTE.

Nuestro principal aporte a la investigación realizada por el grupo PACTE consiste en plantear el desempeño profesional de los traductores desde una perspectiva social, incorporando conceptos y estudios realizados en el ámbito de la sociología del trabajo. Para plantear el diseño del estudio empírico propio, nos basamos en la tradición del estudio del trabajo en un contexto empresarial. En el ámbito de la sociología del trabajo este tipo de estudio goza ya de una tradición más larga que en el ámbito traductológico. Nuestra tesis contribuye a sentar las bases para una sociología del trabajo aplicada a la traducción. La investigación en torno a los aspectos sociales del trabajo y sus múltiples conexiones con la vida cotidiana constituye el principal reto del grupo QUIT del Departamento de Sociología de la Universidad Autónoma de Barcelona, grupo al cual pertenece el Dr. Joan Miquel Verd, codirector de esta tesis.

El tema de nuestra tesis, pues, es un tema geográficamente situado porque se refiere al contexto de la ciudad de Barcelona (incorporando elementos del contexto francés); muy actual, dado que abarca un periodo reciente de los últimos cinco años; y eminentemente interdisciplinario, característica típica de toda investigación traductológica y social. Cabe añadir que dicho tema marca el principio de nuestra propia línea de investigación, con la que nos identificamos y que pretendemos continuar en el futuro.

Objetivo general y objetivos específicos

El objetivo general que se persigue en la tesis consiste en analizar el contenido de los puestos de trabajo de los traductores internos. Nos centraremos en el caso concreto de los traductores internos asignados a la ejecución de los encargos de traducción que trabajan en las empresas de traducción de Barcelona.

Este objetivo general se desglosa en cuatro objetivos específicos:

- 1) Establecer el marco conceptual para analizar el contenido de los puestos de trabajo de los traductores internos en las empresas de traducción.
- 2) Estudiar el contexto organizativo de las actividades desempeñadas por los traductores internos en las empresas de traducción.
- 3) Identificar las actividades desempeñadas por los traductores internos en sus puestos de trabajo.
- 4) Analizar la dimensión individual de las actividades desempeñadas.

En el primer objetivo específico nos planteamos establecer el marco conceptual adecuado para el estudio de los puestos de trabajo en las empresas de traducción.

Con el segundo objetivo específico pretendemos contextualizar las actividades desempeñadas por los traductores internos, integrándolas en la organización general del trabajo implementada en la empresa de traducción.

El tercer objetivo específico es el más importante de nuestro estudio. Dicho objetivo apunta directamente a la pregunta central de nuestra investigación acerca de lo que hacen las personas en el trabajo. Esta pregunta se desglosa en varias preguntas particulares: qué componentes de la actividad podemos distinguir, cómo se estructuran dichos componentes y qué características tienen. Para contestarlas, estudiamos las actividades de los traductores internos en su contexto situacional del proceso de trabajo general (interacciones) y en su contexto productivo del proceso de trabajo específico (fases).

El cuarto objetivo específico pone de relieve la importancia de las personas que desarrollan las actividades. Intentamos descubrir qué competencias deben poseer dichas personas para realizar las tareas confiadas de manera satisfactoria. Nos preguntamos también qué concepciones y representaciones mentales del mundo laboral, comunes para el grupo de sujetos estudiados, podemos observar.

Dado que nos planteamos el estudio de las empresas cuya actividad comercial consiste en el desarrollo de los servicios de traducción, se toman en cuenta las características específicas de las actividades desempeñadas por los traductores internos en cuanto a los ámbitos

socioprofesionales de dichos servicios, tipos de textos tratados, lenguas implicadas y direccionalidad de las traducciones más frecuentes.

Motivación de la investigación

- Interés social de la tesis doctoral

Nuestra tesis doctoral está motivada por un interés social en reducir la distancia entre el mundo laboral (empresa) y el mundo académico (universidad). En este sentido, queremos fomentar el conocimiento y la comprensión mutua de estos dos ámbitos mediante (1) una adecuada transición de las personas entre su etapa de formación y la vida laboral; y (2) una investigación científica que promueva el fortalecimiento del empleo en el sector de los servicios de traducción y que es aplicable a la mejora del funcionamiento empresarial.

Conocer el trabajo de los traductores internos.

Fortalecer el empleo

El trabajo ocupa una gran parte de nuestra vida. Los sociólogos especializados en el estudio de las condiciones de vida y de trabajo de las personas a partir de los años ochenta, en los países altamente desarrollados, coinciden en la opinión de que dedicamos al trabajo mucho más tiempo que antes (Prieto 2004); trabajamos de manera más intensa que en épocas anteriores (Durand 2004), y que la identificación con el contenido del trabajo que desempeñamos sigue ocupando el lugar central en nuestra existencia (Sanchis 2004).

A principios del siglo XXI, la traducción es una actividad laboral de muchas personas. Dicha actividad se desarrolla, en su gran parte, en las empresas que ofrecen los servicios de traducción. El trabajo de los traductores internos en estas empresas tiene forma de empleo. Frente a la precariedad del empleo en la actualidad —sobre todo del empleo femenino y de los jóvenes— consideramos importante conocer las condiciones del empleo que se dan actualmente en el sector de los servicios de traducción, como primer paso para fortalecerlo. Creemos que esta tesis doctoral puede contribuir a conocer mejor las características de los puestos de trabajo de los traductores internos en las empresas de Barcelona, y, por lo tanto, profundizar en el conocimiento de una realidad económica actual y muy cercana geográficamente.

Nuestras inquietudes iniciales al respecto se manifiestan en varias preguntas: ¿Qué significa realmente trabajar en el sector de servicios de traducción hoy en día? ¿Cómo se organiza el trabajo y qué piensan de ello las personas? ¿Qué actividades cubre el precio de cada trabajador en el sector de la traducción? ¿En concepto de qué concretamente paga el empleador cuando ingresa una retribución cada mes a la cuenta de su trabajador, traductor interno? Todas estas preguntas apuntan al carácter social de la actividad laboral y a la importancia de las personas en el trabajo —independientemente de la alta tecnologización de este sector de

servicios— ; a la naturaleza distribuida de las actividades laborales; y al contenido real de la jornada laboral y su precio en el sector de los servicios de traducción.

Si proporcionamos, aunque sea parcialmente, elementos para formular respuestas a algunas de estas preguntas, podremos entender mejor el traductor interno, pero también su empleador. Además, aportaremos información sobre los perfiles profesionales existentes en las empresas de traducción, sus características y sus límites (Mayoral 2004, Monzó 2006). Estas dos esperanzas nos mueven para contribuir a la investigación en torno a los aspectos profesionales y laborales del traductor.

Mejorar la inserción laboral y la investigación en torno a la empleabilidad

El estudio del contenido de los puestos de trabajo de los traductores internos en las empresas de traducción puede resultar útil en el ámbito de la formación de los traductores, concretamente en las estrategias de su inserción laboral.

Una de dichas estrategias consiste en ofrecer a los estudiantes de las titulaciones, relacionadas con el ejercicio de la profesión del traductor, un periodo de formación práctica en las entidades reales que operan en el mercado de trabajo. La gran dificultad consiste en lograr la máxima adecuación entre la formación teórica, la formación práctica y los contenidos reales que se van a ejercer durante el desempeño laboral. En este sentido, y como una confirmación inmediata de la importancia del tema tratado en la tesis, nos han llamado la atención varios comentarios de alumnos de prácticas y de sus tutores internos, profesores de traducción, que se quejaban de que las plazas de prácticas que coordinamos en aquel momento (curso académico 2008-2009) no eran adecuadas a la formación recibida en la universidad porque “los alumnos en las empresas de traducción hacen de todo, menos traducir”. Frente a este tipo de reacciones, aún no sabíamos muy bien si las prácticas no corresponden a la formación universitaria, o tal vez al revés, la formación universitaria en traducción no corresponde al trabajo real. La investigación que hemos realizado y que se plasma en la presente tesis doctoral nos proporciona suficiente información para contestar a dicha pregunta.

Nos planteamos, pues, contribuir a elaborar los criterios necesarios para evaluar la idoneidad de plazas ofrecidas por las empresas de traducción para realizar las prácticas por parte de los alumnos de traducción; y mejorar de esta manera su inserción laboral. Además, el hecho de intentar comprender tanto al trabajador interno de traducción como a su empleador, puede aportar elementos conceptuales y metodológicos muy válidos para el estudio de la empleabilidad de los titulados de traducción. Dichos estudios siguen siendo escasos en el ámbito traductológico, aunque su necesidad es más que reconocida (Kelly 2003, Torres Hostench 2007) y promovida por el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES).

Sentar bases para aplicaciones empresariales

De manera adicional, con nuestra investigación pretendemos sentar las bases para posibles aplicaciones del estudio en el futuro en el ámbito empresarial, sobre todo en la gestión de recursos humanos. Los resultados de la tesis pueden contribuir a elaborar proyectos muy concretos de reestructuración de las plantillas de las empresas de traducción; de elaboración de criterios y procedimientos de selección del personal interno; y de formación continua ofrecida dentro de dichas empresas. No sólo los resultados pueden ser aplicables en las áreas que acabamos de mencionar sino también todo el proceso de investigación que hemos desarrollado para los fines académicos puede ser adaptado a un proceso de investigación y toma de decisiones con fines comerciales.

• Motivación investigadora

La investigación sobre los aspectos profesionales y laborales de la traducción es un fenómeno bastante reciente. Aunque desde la perspectiva de la sociología de las profesiones (Monzó 2006), la actividad traductora aún no haya alcanzado un pleno reconocimiento social y laboral por ser considerada una actividad posible para cada bilingüe (“natural”) y una actividad laboral parcial, la investigación sobre los aspectos profesionales y laborales hoy en día constituye un campo de investigación académica en la traductología.

La información sobre los aspectos profesionales y laborales de la traducción no nos llega solamente a través de estudios sistemáticos (teóricos y empíricos) que siguen el procedimiento científico de la investigación (Neunzig 2001, Orozco 2004, Quivy y Campenhoudt 2005). Son mayoritariamente opiniones no contrastadas o datos empíricos recogidos de una manera intuitiva, testimonial, por los propios traductores o gestores de empresas de traducción. En muchas publicaciones (Frenette 1976, Foote 2004, Vande Walle 2006, etc.) encontramos descripciones de algunos elementos o facetas de los puestos de trabajo de los traductores, sin que sus autores hayan seguido un riguroso plan metodológico de investigación teórica y empírica. Nuestra tesis doctoral pretende llenar este vacío aportando un estudio realizado de acuerdo con las pautas del método científico.

• Motivación personal

A la conciencia del interés social de la presente tesis y de su relevancia investigadora, se suma el deseo de asegurar la continuidad de nuestro desarrollo personal y laboral, sobre todo teniendo en cuenta el cambio de país de residencia que se produjo a finales del año 2002.

En la investigación que hemos realizado se plasma nuestra voluntad de acercarnos, con una aproximación científica, a los fenómenos que experimentamos durante la experiencia profesional propia de traductora jurada, técnica y comercial. Hemos tenido la oportunidad de vivir la experiencia laboral en traducción entre los años 1997-2005; y la ocasión de poder

transformarla en una experiencia investigadora entre los años 2003-2010. Hemos juntado ambas circunstancias, ambas llenas de un poco de suerte, mucho esfuerzo y un inmenso apoyo recibido de otras personas.

No sólo nuestra experiencia previa de traductora motiva este trabajo sino también varios intereses metodológicos: el interés por la investigación empírica dentro del mundo empresarial; por los métodos cuantitativos y cualitativos de investigación; por el diseño no experimental y el trabajo de campo. En la presente tesis doctoral convergen en un solo foco todos estos intereses.

A todas estas razones de índole personal, se añade el hecho de que coordinamos las prácticas de traducción especializada en el Postgrado de Traducción Jurídica del Departamento de Traducción e Interpretación (UAB) y las asignaturas de prácticas de la Licenciatura de Traducción e Interpretación en la Facultad de Traducción e Interpretación (UAB) desde el curso académico 2007-2008.

Metodología

• Tipo de investigación

La investigación que hemos desarrollado en el marco de la tesis doctoral es una investigación empírica con aplicación del método científico. Cubre los tres niveles que posee cada estudio empírico de este tipo: nivel conceptual, metodológico y analítico. Sigue el razonamiento retroductivo (Verd 2002), que se sitúa a medio camino entre la inducción y la deducción.

El tipo de diseño metodológico adoptado es no experimental, basado en estudio de casos. La lógica que nos guía es la identificación de casos típicos o paradigmáticos (Rodríguez *et al.* 1999, Flyvbjerg 2004) y de replicación de casos (Yin 1994), considerando las empresas de traducción como unidades múltiples y complejas. En este sentido, podemos decir que operamos con una muestra tipológicamente representativa. Mediante la observación de los aspectos que consideramos relevantes para nuestro objeto de estudio, se persigue la descripción del fenómeno procedente de la realidad.

Gracias a la aplicación de un diseño metodológico mixto (Verd y López 2008), en el cual predomina la estrategia cualitativa con integración de elementos cuantitativos, pretendemos lograr una visión amplia, completa (sin ser exhaustiva) e integradora. Aplicamos la triangulación metodológica (Denzin 1970) y combinamos técnicas cualitativas y cuantitativas de obtención de datos.

- Fases de la investigación

La investigación que hemos realizado en el marco de la presente tesis doctoral se ha estructurado en las fases que detallamos a continuación. En varios casos contamos con publicaciones o documentos de trabajo que recogen resultados parciales.

- 1) Identificación del marco conceptual. Reflexión en torno al objeto de estudio y el diseño metodológico (2003-2006). Esta fase incluye la búsqueda de bibliografía apropiada; el análisis de conceptos y estudios previos; sucesivas aproximaciones a la delimitación del objeto de estudio y la reflexión en torno a la metodología más apropiada para estudiarlo (Kuznik 2007a, 2007b, 2007d, 2008; Kuznik, Hurtado Albir y Espinal 2010; Kuznik y Verd 2010). Esta fase ha sido cubierta por el trabajo de investigación que presentamos en julio de 2007 en el Departamento de Traducción e Interpretación de la Universidad Autónoma de Barcelona, dirigido por la Dra. Amparo Hurtado Albir (Kuznik 2007b).¹
- 2) Realización de la fase exploratoria del estudio. Elaboración de conclusiones parciales (2007-2008; Kuznik 2007c).² Esta fase ha sido realizada principalmente en el *Centre de Recherche et d'Applications en Ingénierie linguistique, documentaire et multimedia* (CRAIE) y el *Centre de Formation de Traducteurs-Localiseurs, Terminologues et Rédacteurs* (CFTTR) de la *Université Rennes 2 – Haute Bretagne* (Francia), durante nuestra estancia de investigación de tres meses en el año 2007.
- 3) Elaboración del diseño del estudio empírico definitivo (2009, Kuznik 2010).³
- 4) Recogida, tratamiento, análisis e interpretación de los datos recogidos (2010).

La elaboración de la presente tesis doctoral se inició en el año 2003 cuando nos matriculamos en el Programa de Doctorado con Mención de Calidad “Traducció i Estudis Interculturals” del Departamento de Traducción e Interpretación de la Universidad Autónoma de Barcelona. Para ello recibimos una ayuda de movilidad para los Programas de Doctorado con Mención de Calidad, otorgada por el Ministerio de Ciencia e Innovación (antiguamente, Ministerio de Educación, Cultura y Deporte). En el año 2003 empezamos a plantearnos el tema de la investigación y la metodología más adecuada.

Durante cuatro años sucesivos (2006-2009), nuestra tesis doctoral, siendo un proyecto de investigación adscrito al grupo PACTE, fue financiada por la ayuda económica del *Comissionat per a Universitats i Recerca del Departament d'Innovació, Universitats i Empresa de la Generalitat de Catalunya* y el Fondo Social Europeo dentro del marco de becas predoctorales de formación de investigadores (FI). Estos cuatro años fueron los años más

¹ Referencia en RECERCAT: <http://hdl.handle.net/2072/9192>

² Referencia en RECERCAT: <http://hdl.handle.net/2072/9189>

³ Referencia en RECERCAT: <http://hdl.handle.net/2072/50786>

intensos de investigación. Durante esta época realizamos la elaboración del marco conceptual de la tesis y del diseño del estudio empírico; terminamos la recogida y el tratamiento de datos, y elaboramos primeros avances de resultados.

Nuestra estancia de investigación de tres meses en la ciudad de Rennes en el año 2007 fue financiada por la *Generalitat de Catalunya* con una beca de tipo BE.

Estructuración

La tesis doctoral consta de un solo volumen en papel, con un material adicional en formato electrónico, reunido en un CD-ROM.

En la tesis doctoral (volumen en papel) incluimos los siguientes elementos:

- Parte I. Marco conceptual: La traducción como trabajo (Capítulo 1-Capítulo 4)
- Parte II. Marco metodológico y analítico (Capítulo 5-Capítulo 9)
- Conclusiones
- Índice de figuras
- Bibliografía
- Anexos

En la Parte I presentamos el marco conceptual de la investigación.

El Capítulo 1 es un capítulo introductorio, en el cual definimos la traducción; presentamos la gran variedad de sus manifestaciones y tratamos de la paulatina consolidación del campo de investigación acerca de los aspectos profesionales y laborales de la traducción.

El Capítulo 2 versa sobre el trabajo y la empresa. Pretende ser una contextualización sociológica para la actividad laboral de traducción. En este capítulo definimos conceptos básicos como trabajo, empleo, profesión, mercado laboral, empresa, organización y proceso de trabajo. Aportamos conocimientos sobre la dimensión subjetiva del trabajo y las diferentes teorías referentes a la relación entre formación y empleo. Presentamos paradigmas de la organización del trabajo y las características de dicha organización en las sociedades modernas. Terminamos este capítulo con referencias a varios estudios empíricos realizados en el sector de la industria y de los servicios. Concluimos con la exposición de varias características de la investigación llevada a cabo en un contexto empresarial.

En el Capítulo 3 nos centramos en los traductores: su formación e inserción laboral, sus competencias y perfiles profesionales. Demostramos el carácter heterogéneo de sus puestos de trabajo y la necesidad de un perfil polivalente. Concluimos este capítulo con la constatación que los límites de la profesión del traductor son bastante borrosos.

El Capítulo 4 versa sobre las empresas de traducción: los mercados en los que actúan; la tipología de los proveedores de los servicios de traducción existentes en dichos mercados; y la variedad de la oferta de los servicios de traducción, junto con los servicios adicionales. En cuanto a la organización interna del trabajo en las empresas de traducción, tratamos los aspectos de los procesos de trabajo implementados y funciones internas. Cerramos este capítulo con la presentación de varios estudios empíricos en torno al estatus del traductor interno y el contenido de su jornada laboral.

La Parte II corresponde al marco metodológico y analítico de la investigación. Incluye el diseño y los resultados del estudio empírico.

En el Capítulo 5 presentamos fases de reflexión previas en torno a nuestro objeto de estudio. Para cada fase, los objetivos han sido definidos de manera diferente: (1) como estudio del funcionamiento de las traducciones en las PYME; (2) como estudio del perfil profesional del traductor e intérprete; y (3) como estudio de las tareas traductoras desempeñadas en el ámbito laboral. Como resultado de dicha reflexión, hemos planteado la realización del estudio empírico de acuerdo con un razonamiento retroductivo.

El Capítulo 6 recoge nuestra experiencia adquirida durante la fase exploratoria, realizada en el *Centre de Recherche et d'Applications en Ingénierie linguistique, documentaire et multimedia* (CRAIE) y el *Centre de Formation de Traducteurs-Localiseurs, Terminologues et Rédacteurs* (CFTTR) de la *Université Rennes 2 – Haute Bretagne* (Francia). En la ciudad de Rennes realizamos entrevistas abiertas con los directores de cuatro empresas de traducción y varias entrevistas estructuradas con los traductores internos (sénior y júnior). Todos los datos recogidos han sido analizados y contrastados con varios elementos de nuestro marco teórico. El capítulo finaliza con conclusiones parciales, fruto de la fase exploratoria. Dichas conclusiones nos han permitido tomar decisiones conceptuales y metodológicas acerca del diseño del estudio empírico definitivo.

El diseño del estudio empírico es el tema del Capítulo 7, junto con las consideraciones metodológicas previas. Dicho capítulo reúne todos los elementos necesarios para el trabajo empírico posterior: definición del objeto de estudio y de los objetivos; estrategia metodológica; universo y selección de las unidades de estudio; técnicas de recogida y de análisis de datos.

El Capítulo 8 se centra en la presentación de la organización y realización del trabajo de campo; y en todos los detalles del tratamiento y análisis de datos.

El Capítulo 9 contiene todos los resultados del estudio empírico, agrupados en tres bloques: (1) organización del trabajo en las empresas de traducción; (2) medición cuantitativa y cualitativa de las actividades desempeñadas en los puestos de trabajo y en las plazas de prácticas; y (3) competencias y conceptualización del trabajo realizada por las personas. Antes

de presentar estos resultados según los objetivos del estudio, introducimos una breve descripción de cada empresa de traducción analizada.

Las conclusiones cierran el cuerpo de la tesis. En esta parte realizamos una recapitulación de los contenidos de la tesis; interpretamos los resultados del estudio empírico a la luz de los conceptos y estudios previos presentados en el marco conceptual (Parte I); y trazamos perspectivas de investigaciones futuras.

El índice de figuras que incluimos al final del presente volumen reúne el listado de todas las figuras presentes en el cuerpo de la tesis, especificando su número, rótulo y página de referencia. Dicho índice permite realizar búsquedas de figuras concretas de manera ágil. La mayoría de las figuras elaboradas en la tesis tiene forma de tablas.

La bibliografía es la penúltima parte de este volumen. La hemos organizado según dos principios. El primer criterio es el orden alfabético del autor. El segundo criterio utilizado es el temático. De esta manera, las referencias bibliográficas quedan clasificadas en tres grupos: (1) traducción; (2) trabajo y empresa; y (3) metodología de la investigación en ciencias sociales. Las publicaciones referentes a la metodología de la investigación en traductología están agrupadas junto con las referencias de traducción.

La última parte de este volumen está formada por Anexos. Los Anexos 1-5 contienen todos los datos recogidos durante la fase exploratoria de nuestro estudio en la ciudad de Rennes (Francia). Los Anexos 6-29 corresponden al trabajo de campo y datos recabados en la ciudad de Barcelona (España) durante el estudio empírico definitivo.

Un material en soporte electrónico incluido en el CD-ROM es la parte integral de la presente tesis doctoral. Abarca un fichero del programa EdEt con todo el análisis cualitativo de contenidos que hemos realizado, y tres pequeños ficheros de Excel que contienen datos estructurados sobre las empresas de traducción, los puestos de trabajo y las plazas de prácticas analizadas. En el mismo CD-ROM se encuentra un pequeño fichero de texto con información básica acerca del programa EdEt y su página de descarga.

Queremos mencionar que redactamos esta tesis doctoral en castellano que es una lengua extranjera para nosotros, siendo la lengua polaca nuestra lengua materna. Debido a este hecho, pedimos disculpas por los errores involuntarios y características del texto que pueden dificultar su lectura (gran cantidad de citas y tablas).

PARTE I. MARCO CONCEPTUAL: LA TRADUCCIÓN COMO TRABAJO

“Todos los que hacen del trabajo su objeto de estudio:
ergónomos, ingenieros, psicólogos, médicos, sociólogos
son tayloristas y no pueden dejar de serlo,
en la medida en que el taylorismo,
ayer como hoy es (también) la convicción de que
solamente el estudio permite mejorar progresivamente el conocimiento.”

Maurice de Montmollin (1981) *Le taylorisme à visage humain*,
citado en Gilbert de Terssac (1995) *Autonomía en el trabajo*, p. 197

Capítulo 1. La traducción y la investigación en torno a la traducción profesional

Este capítulo es un capítulo introductorio. En los apartados que siguen presentamos dos definiciones conceptuales de la traducción, elaboradas en el campo de la traductología. Dichas definiciones dan cuenta de la complejidad del acto traductor. Incluimos también una propuesta de clasificación de las innumerables manifestaciones de la traducción que demuestran su riqueza. Luego, demostramos cómo poco a poco se va consolidando el campo de estudio de la traductología dedicado a la investigación en torno a los aspectos laborales y profesionales de la traducción.

1.1. Definición y clasificación de la traducción

1.1.1. Definiciones de la traducción

Para la definición de la traducción⁴ nos apoyaremos en Hurtado Albir (2001) y Mayoral (2001). Ambas propuestas de definición, las encontramos en obras que tratan la traducción de forma general: en *Traducción y traductología. Introducción a la traductología* de Hurtado Albir (2001) y en *Aspectos epistemológicos de la traducción* de Mayoral (2001). Por lo tanto, las definiciones ahí incluidas se refieren a la modalidad escrita de la traducción y a la modalidad oral (la interpretación), aunque los dos autores advierten que dichas obras han sido concebidas pensando sobre todo en la modalidad escrita.

⁴ Para otras definiciones de la traducción elaboradas en nuestra disciplina véase Hurtado Albir 2001: 37-40.

Según Hurtado Albir, la traducción se puede definir como un “proceso interpretativo y comunicativo que consiste en la reformulación de un texto con los medios de otra lengua y que se desarrolla en un contexto social y con una finalidad determinada” (Hurtado Albir 2001: 643). Esta definición toma en cuenta la traducción que se produce entre sistemas lingüísticos diferentes (la traducción interlingüística⁵) y da cabida a la triple naturaleza del acto traductor: texto, acto de comunicación y actividad cognitiva del sujeto.

La definición de traducción que propone Mayoral abarca otros sistemas de comunicación, no sólo sistemas lingüísticos. Reproducimos dicha definición a continuación:

“Traducción: a) proceso comunicativo entre dos o más sistemas A y B (sistemas lingüísticos, culturales, semióticos, mediáticos, logográficos, etc.) diferentes en el que el mensaje B se deriva del mensaje A de alguna forma (mediante identidad, equivalencia, evocación, inspiración, alusión, referencia, comentario, resumen, paráfrasis, narración, fragmentación, adaptación, redacción, etc.), pudiendo el objetivo de la comunicación en ambos sistemas A y B ser diferente o idéntico; b) el resultado o producto del proceso anterior; c) el proceso mental seguido por la persona o el proceso seguido por la máquina que traducen.” (Mayoral 2001: 46)

En esta definición de traducción se mencionan tres componentes: a) el proceso comunicativo; b) el resultado o producto de este proceso; c) el proceso mental. En ellos se pueden identificar los tres rasgos de la traducción mencionados por Hurtado Albir en la cita anterior: al componente a) “el proceso comunicativo” le correspondería el rasgo de ser un acto de comunicación; al componente b) “el resultado o producto de este proceso”, el rasgo de ser una operación textual; al elemento c) “el proceso mental” equivaldría a la traducción enfocada como actividad cognitiva.

Cabe destacar en las dos definiciones aportadas la importancia del contexto social en el cual se desarrolla la traducción y la relevancia de la finalidad de los procesos de traducción, siendo éstos siempre orientados a asegurar la comunicación entre personas.

1.1.2. Clasificación de la traducción

La propuesta clasificatoria de distintas manifestaciones de la traducción elaborada por Hurtado Albir se basa en cuatro categorías de clasificación: (1) modo traductor; (2) ámbito socioprofesional; (3) naturaleza y direccionalidad del proceso en el individuo y (4) método empleado. El modo traductor permite distinguir las modalidades de traducción. La clasificación según el ámbito socioprofesional da lugar a lo que la autora denomina tipos de traducción. La naturaleza y direccionalidad del proceso cognitivo en el individuo sirve para diferenciar las

⁵ Para la distinción propuesta por Jakobson (1959) entre la traducción intralingüística, interlingüística o intersemiótica véase Hurtado Albir 2001: 26.

clases de traducción. De acuerdo con el método empleado, las manifestaciones del hecho traductor se agrupan en diferentes métodos de traducción. En la Figura 1 reproducimos las categorías de clasificación de las variedades de traducción.

Categorías de clasificación	Variedades de traducción
Ámbito socioprofesional Modo traductor Naturaleza del proceso en el individuo Método empleado	Tipos de traducción Modalidades de traducción Clases de traducción Métodos de traducción

Figura 1. Categorías de clasificación de las variedades de traducción (Hurtado Albir 2001: 53)

La autora advierte que todas estas categorías son dinámicas y que se entrecruzan entre ellas.

Estas cuatro categorías dan lugar a la clasificación de la traducción, tal como se detalla en la Figura 2.

MODALIDADES DE TRADUCCIÓN (según el modo traductor)	Traducción escrita Traducción a la vista Interpretación simultánea Interpretación consecutiva Interpretación de enlace Susurrado Doblaje Voces superpuestas Subtitulación Traducción de programas informáticos Traducción de productos informáticos multimedia Traducción de canciones Supratitulación musical Traducción icónico-gráfica
TIPOS DE TRADUCCIÓN (según el ámbito socioprofesional)	Traducción técnica Traducción jurídica Traducción económica Traducción administrativa Traducción religiosa Traducción literaria Traducción publicitaria Traducción periodística, etc. Interpretación de conferencias Interpretación social Interpretación de tribunales, etc.
CLASES DE TRADUCCIÓN (según la naturaleza del proceso traductor en el individuo)	Traducción natural Traducción profesional Aprendizaje de la traducción profesional Traducción pedagógica Traducción interiorizada Traducción explicativa Traducción directa Traducción inversa
MÉTODOS DE TRADUCCIÓN (según el método traductor empleado)	Traducción comunicativa Traducción literal Traducción libre Traducción filológica, etc.

Figura 2. Clasificación de la traducción (Hurtado Albir 2001: 94)

Las modalidades, los tipos y las clases de traducción se presentan a continuación. En cuanto a los métodos empleados para la traducción, la autora distingue cuatro métodos básicos: “interpretativo-comunicativo (traducción del sentido), literal (transcodificación lingüística), libre (modificación de categorías semánticas y comunicativas) y filológico (traducción erudita y crítica)” (Hurtado Albir 2001: 54).

1.1.2.1. Modalidad de traducción

La categoría de modo traductor es la crucial según la autora, dado que “es específica de la traducción (y no sólo del texto original)” (Hurtado Albir 2001: 52). El modo traductor (las características del modo del texto original y de la traducción) da lugar a modalidades de traducción.

Las modalidades de traducción se producen en medios específicos. La autora distingue medio escrito, oral, escrito y oral, audiovisual, informático e icónico-gráfico. En la Figura 3 se ofrece una sistematización de las modalidades de traducción según su medio de producción.

Medio escrito	traducción escrita de textos escritos
Medio oral	interpretación simultánea, consecutiva, de enlace y susurrado
Medio escrito y oral	traducción a la vista
Medio musical	traducción de canciones y supratitulación musical
Medio informático	traducción de programas informáticos y de productos informáticos multimedia
Medio icónico-gráfico	Traducción icónico-gráfica

Figura 3. Agrupación de las modalidades de traducción según el medio (Hurtado Albir 2001: 72)

Cabe mencionar que dentro de esta clasificación se dan casos híbridos como lo es la traducción a la vista. Existen también dos conceptos importantes relacionados con la categoría de modo traductor: el concepto de traducción subordinada (la traducción se tiene que ajustar a las exigencias impuestas por la naturaleza del medio) y la traducción multimedia cuando “los textos originales tienen como mínimo dos códigos diferentes y participan de las nuevas tecnologías” (Hurtado Albir 2001: 72).

En la Figura 4 recogemos las principales modalidades de traducción y sus definiciones.

Traducción escrita	traducción escrita de un texto escrito
Traducción a la vista	traducción oral de un texto escrito
Interpretación simultánea	traducción oral espontánea y simultánea de un texto oral a medida que éste se desarrolla
Interpretación consecutiva	traducción oral no espontánea y posterior de un texto oral con toma de notas simultánea al desarrollo del texto original
Interpretación de enlace	traducción oral de conversaciones; suele tener doble direccionalidad
Susurrado (o cuchicheo)	interpretación simultánea que se efectúa en voz baja al oído del

	destinatario
Doblaje	traducción audiovisual en la que el texto visual permanece inalterado y se substituye el texto original por otro texto oral en otra lengua
Voces superpuestas (<i>voice-over</i>)	traducción audiovisual, utilizada especialmente en documentales, en la que se superpone la traducción oral al texto oral original
Subtitulación	traducción audiovisual en la que el texto audiovisual original permanece inalterado y se añade un texto escrito que se emite simultáneamente a los enunciados correspondientes en la lengua original
Traducción de programas informáticos	traducción de programas informáticos (sistemas, aplicaciones, archivos)
Traducción de productos informáticos multimedia	traducción de productos informáticos que incluyen de forma integrada texto escrito, vídeo y audio
Traducción de canciones	traducción de canciones (de todo tipo) para ser cantadas
Supratitulación musical	traducción de la letra de una canción que se pasa en una banda magnética, situada generalmente encima del escenario
Traducción icónico-gráfica	traducción de textos subordinados de tipo icónico-gráfico, como jeroglíficos, crucigramas, sopas de letras y carteles publicitarios

Figura 4. Las principales modalidades de traducción según Hurtado Albir (2001: 70-71)

1.1.2.2. Tipo de traducción

Cada ámbito socioprofesional genera campos temáticos y géneros textuales diferentes. Por género se entiende “agrupaciones de textos pertenecientes a un mismo campo y/o modo y que comparten la función, la situación de uso y las convenciones textuales” (Hurtado Albir 2001: 58). El campo temático, la autora lo define como “la variación lingüística según el marco profesional o social (por ejemplo, científico, técnico, legal, etc.)” (Hurtado Albir 2001: 58). Según la misma autora, “el grado de intervención del campo temático en la configuración de los géneros textuales es decisivo para definir si se trata de la traducción de los denominados textos *especializados* [...] o de textos no especializados [...]” (Hurtado Albir 2001: 58).

Así, en la traducción escrita, se distingue entre traducción técnica, jurídica, económica, administrativa, religiosa, literaria, publicitaria, periodística, etc. Todos estos tipos de traducción “están relacionados con las *áreas convencionales* tradicionales: traducción literaria, traducción general y traducción especializada” (Hurtado Albir 2001: 58).

En lo que se refiere a la traducción oral (interpretación), los tipos de traducción están relacionados con la distinción que se suele realizar, según la situación de comunicación en que se utilice, entre interpretación de conferencias, interpretación social, de tribunales, etc.

1.1.2.3. Clase de traducción

La categoría clasificatoria “naturaleza del proceso en el individuo” tiene a su vez dos subcategorías de clasificación: (1) la función y la configuración del proceso en el individuo; (2) la dirección del proceso.

Entre las clases de traducción reagrupadas según el subcriterio (1) la función y la configuración del proceso en el individuo, Hurtado Albir distingue entre: traducción natural, pedagógica, interiorizada, explicativa, profesional y aprendizaje de la traducción profesional (Hurtado Albir 2001: 55-94).

La traducción natural se define como “habilidad innata y rudimentaria de mediación entre lenguas que tiene cualquier hablante plurilingüe (Harris 1977, 1980, Harris y Sherwood 1978, Hurtado Albir 2001: 644); la traducción pedagógica como “utilización de la traducción en la didáctica de lenguas” (Hurtado Albir 2001: 644); la traducción interiorizada es una “estrategia utilizada en el proceso de adquisición de una lengua extranjera (sobre todo al principio del aprendizaje) que consiste en la contrastividad espontánea con la lengua materna” (Hurtado Albir 2001: 644), y la traducción explicativa está definida como una “estrategia utilizada en el proceso de adquisición de una lengua extranjera que consiste en la utilización, puntual y deliberada de la traducción como mecanismo de acceso al significado de un elemento de otra lengua [...]” (Hurtado Albir 2001: 643).

En estas seis clases de traducción (traducción natural, pedagógica, interiorizada, explicativa, profesional y aprendizaje de la traducción profesional) se desarrollan procesos cognitivos diferentes. La autora contrasta la traducción profesional con la traducción natural de la siguiente manera:

“1) la traducción natural es la habilidad innata y rudimentaria de mediación entre lenguas que posee cualquier hablante plurilingüe (Harris y Sherwood 1978); 2) la traducción profesional exige la existencia de una competencia traductora que se distingue de la habilidad de traducción natural en que consta de otras subcompetencias (competencias profesional, estratégica, etc.)” (Hurtado Albir 2001: 55)

Observamos en la cita anterior que esta diferenciación entre la traducción profesional y la traducción natural se basa en un rasgo distintivo que es la posesión de la competencia traductora, una categoría de naturaleza cognitiva. De hecho, esta parte de la clasificación está fundamentada en la configuración del proceso (mental) en el individuo.

Más adelante, Hurtado Albir coteja el mismo concepto de traducción profesional con las traducciones utilitarias o instrumentales:

“Otro elemento que configura de manera diferente el proceso traductor es la diferencia entre la función comunicativa profesional de la traducción, donde el proceso traductor es un fin en sí

mismo, y la traducción en su función utilitaria, cuando la traducción cumple una función mediadora para otro fin. Cabe distinguir así las siguientes variedades:

1) La traducción profesional, donde traducir es un fin en sí mismo, sin olvidar que puede tener, a su vez, diferentes funciones, según el encargo concreto efectuado por el cliente o el público al que va dirigida.

2) La traducción utilitaria o instrumental. Pueden distinguirse diferentes clases: el aprendizaje de la traducción profesional [...]; la traducción pedagógica [...]; la traducción interiorizada [...]; la traducción explicativa.” (Hurtado Albir 2001: 55)

Observamos que en este caso la diferenciación se realiza en base a la función del proceso: una función comunicativa (traducción profesional) y una función utilitaria (las demás clases de traducción mencionadas en la cita).

Entre las clases de traducción reagrupadas según el subcriterio 2 (la dirección del proceso mental en el individuo) se distingue la traducción directa, o sea hacia la lengua materna y la traducción inversa, o sea hacia la lengua extranjera de la persona que traduce.

1.2. Los aspectos profesionales como campo de estudio de la traductología

A principios del siglo XXI, el estudio de los aspectos profesionales, propios del ejercicio laboral de la actividad de traducción, parece un fenómeno más que evidente. Sin embargo, no siempre ha sido así: el campo que abarca dichos aspectos se iba consolidando poco a poco, y aún hoy en día encuentra muchas dificultades.

1.2.1. Dificultades de este campo de estudio

En estos apartados introductorios, hablamos de la falta de definición consensuada de los conceptos básicos de los aspectos profesionales como un campo de estudio de la traductología. Dicha falta de definición dificulta a su vez la clasificación de los estudios traductológicos realizados. Damos también ejemplos de cómo estas dificultades han sido superadas por los estudiosos de nuestra disciplina.

1.2.1.1. Falta de definición consensuada de los conceptos básicos

Debido al constante proceso de profesionalización de la actividad traductora, el adjetivo “profesional” acompaña cada vez con mayor frecuencia los conceptos de análisis en los estudios traductológicos. En este sentido, encontramos frecuentemente las expresiones como “traducción profesional”, “traductor profesional”, “perfil profesional”, “competencia profesional”, “calidad profesional” en los estudios y las publicaciones respectivas de nuestro campo, sin que se hayan

definido bien estos conceptos y sin que se haya establecido un consenso general en torno a ellos. En este sentido, Mayoral señala la falta de una definición satisfactoria y consensuada de la “traducción profesional” (2001: 54) y del “traductor profesional” en contraposición al “traductor no profesional” (2004: 165). De igual manera, el mismo adjetivo “profesional” puede referirse a una actividad laboral habitual —criterio laboral— o a una actividad bien realizada, fruto de una actuación experta —criterio cognitivo— (Pym 2004, Séguinot 2008: 5, Kuznik 2008).

Séguinot (2008) detecta un cierto “esnobismo” en el uso del adjetivo “profesional” en nuestra disciplina y distingue tres acepciones de dicho adjetivo: (1) relativo a un colectivo (los traductores profesionales); (2) referente a algunos miembros de este colectivo, a los “mejores”, a los “expertos”, a la “élite”; (3) relativo a unos estándares de calidad y expectativas que éstos pueden despertar.

“There is a certain snobbery attached to the term ‘professional’. Whether we are talking about the way work is organized, as in ‘Globalization has changed the organization of the translating profession’, or the qualities attributed to an individual, as in ‘That wasn’t professional behavior on your part’, there is a sense of (1) a collective, (2) restricted membership and (3) standards or expectations.” (Séguinot 2008: 2)

Mayoral (2001: 52) concibe la traducción profesional como un campo o una subdivisión natural de la disciplina, opuesta al ámbito didáctico y a la traducción académica. El autor observa que la traducción profesional está muy alejada de la “académica” debido a la irrupción de factores externos que intervienen en el proceso económico de la traducción profesional. El autor ejemplifica este fenómeno con los criterios de calidad de traducciones:

“En la actualidad, puede llegar a producirse una ruptura semejante [como entre la traducción en el aprendizaje de lenguas extranjeras y la traducción profesional] entre la traducción académica (la que tiene lugar en las aulas donde se forman los traductores) y la traducción profesional (mal definida, como veremos a continuación). Nos parece muy importante no perder de vista la perspectiva profesional de la traducción: al construir ésta un proceso económico, los factores empresariales de rentabilidad, plazos, etc. a menudo se imponen sobre otro tipo de consideraciones de calidad de la traducción que son de tipo lingüístico, textual, discursivo e, incluso, de eficacia en la comunicación. Así, en el mundo profesional, la traducción idónea es la que cumple con las exigencias empresariales y, en muchos casos, si no cumple con estas exigencias, no es que se convierta en una traducción más o menos adecuada sino que, incluso, no llega a existir.” (Mayoral 2001: 54)

En esta cita Mayoral apunta que el mercado y la traducción profesional se rigen por otros criterios de calidad (rentabilidad y plazos) que la traducción académica (criterios de carácter lingüístico, textual, discursivo, etc.).

1.2.1.2. Dificultad de clasificación de los estudios realizados

La falta de definición consensuada de traducción profesional y de traductor profesional dificulta también la tarea de clasificación de los estudios realizados en torno a los aspectos profesionales. Torres Hostench (2007a), en su tesis doctoral dedicada al diseño, aplicación y evaluación de un programa de formación para la inserción laboral de los postgraduados en traducción (OIL), comenta la falta de claridad y clasificación adecuada de las investigaciones sobre el desempeño profesional. Uno de los logros de la autora en la parte conceptual consiste en separar los estudios centrados en los aspectos de la inserción laboral en el ámbito de la traducción de todos los demás temas tratados en la traductología y relacionados con la profesión. La autora afirma:

“En els estudis de traducció, sovint es fiquen en un mateix sac tots els elements professionals sota l’epígraf ‘professió’ i aquesta tesi ha volgut justificar i separar els elements específics de la inserció laboral ‘daltres elements relacionats amb la professió traductora en general.’” (Torres Hostench 2007a: 457)

Torres Hostench revisa gran parte de la bibliografía existente en la traductología que trata de los aspectos relacionados con el acceso a la profesión traductora desde una óptica formativa. La novedad de su propuesta consiste, a nuestro entender, en agrupar dichos estudios realizados en la traductología según las diferentes etapas del modelo de inserción laboral de Montané (1993, cit. en Torres Hostench 2007a: 115). Dado que dicho modelo prevé la articulación de tres elementos en el proceso de la inserción laboral (el demandante, o sea el estudiante; la formación y orientación para la inserción; el mercado de trabajo), Torres Hostench organiza la revisión de la bibliografía existente según estos tres criterios: los estudios centrados en los aspectos del demandante del trabajo de traducción, estudios propios de la orientación para la inserción laboral y estudios relativos a los factores del mercado de trabajo. En el último tipo de estudios, la autora incluye otros cuatro subgrupos: los estudios en torno a las exigencias del mercado, los estudios en torno a la calificación profesional, y finalmente, los estudios sobre las ofertas de trabajo y sobre la propia ocupación (Torres Hostench 2007a: 52-59).

En la presentación de los resultados de la revisión efectuada, los datos referentes a la ocupación misma parecen ser los más escuetos. En la misma dirección apunta la observación de Kelly (2003, cit. en Torres Hostench 2007a: 48) que subraya la falta de “datos globales, fiables y concretos sobre el mercado laboral de la traducción en España”, que mejoraría el diseño curricular de la formación de los traductores, y la necesidad de

“un estudio completo [de las características del mercado nacional y local de la traducción] que podría subdividirse en subtemas de interés: el mercado por sectores económicos, por autonomías

o por provincias, por combinaciones lingüísticas, situación laboral de los traductores en cuanto al sueldo, condiciones, etc.” (Kelly 2003, cit. en Torres Hostench 2007a: 48)

Por un lado, notamos un interés creciente de los investigadores de la traductología por todos los fenómenos relativos a la traducción profesional, indistintamente de su definición. Este aumento del interés compartido entre los estudiosos de la traducción ha contribuido a que los aspectos profesionales y el ámbito laboral de los traductores e intérpretes constituyan un campo de estudios traductológicos aparte. La constitución de este campo de estudio se está produciendo a pesar de la falta de claridad y delimitación conceptual en cuanto al adjetivo “profesional” aplicado a la traductología.

Por otro lado, es evidente que nos encontramos en una fase de diálogo y negociación entre los estudiosos de la traductología sobre el lugar que este campo ocupa y su delimitación conceptual, una fase que tendría que concluir con la elaboración de una visión más consensuada.

1.2.2. Proceso de consolidación de este campo de estudio

El proceso de consolidación del campo de la investigación traductológica en torno a los aspectos profesionales de la actividad traductora está marcado por varias fases: en un primer momento, al sentarse las primeras bases teóricas de la disciplina el campo está ausente; posteriormente, el impacto de los enfoques funcionalistas concentra el interés investigador en la figura del traductor y en su intervención en la realidad guiada por el código deontológico; y finalmente, se produce una incorporación del contexto organizativo-empresarial en el cual el traductor desarrolla los encargos de traducción, visión que concuerda con una propuesta epistemológica de enfocar la traducción como un proceso tecnológico.

Así pues, el objeto de estudio de la traductología, con el paso de los años, se va ampliando y adquiere nuevas dimensiones. La clasificación de los diferentes ámbitos de estudio de la traductología, propuesta en el año 1972 por Holmes, hoy en día ha perdido actualidad. Cuenta con un campo de estudio nuevo que abarca no sólo los aspectos profesionales sino también los elementos del ámbito laboral.

1.2.2.1. Razones de la incorporación tardía

El proceso de incorporación de los aspectos profesionales de la traducción como objeto de estudio de la traductología se vio dificultado, entre otros factores, por el hecho de que éstos constituyeron un campo de investigación, con sus herramientas metodológicas específicas de investigación, *después* de que se hubiesen sentado las primeras bases teóricas de nuestra

disciplina. Basta con mencionar que la primera propuesta de Holmes (1972) no contempla el ámbito laboral como objeto de estudio de la traductología. Este autor, en la primera reflexión metateórica sobre la disciplina, distingue entre la rama pura y la aplicada de los estudios sobre la traducción. Dentro de la rama aplicada sitúa la didáctica de la traducción, las herramientas del traductor y la crítica de traducciones. La traductología pura, a su vez, se divide en teórica (general y parcial, restringida a varios objetos de estudio) y en descriptiva, orientada al producto, proceso y a la función. En esta propuesta no encontramos una referencia explícita al medio sociolaboral en el cual se realizan las traducciones (ámbito laboral, ámbito familiar, etc.) ni tampoco sabemos dónde situar la investigación traductológica en torno a los aspectos profesionales.

Hermans y Lambert (1998) apuntan que el desarrollo de la traductología como disciplina se debe, en gran parte, al auge de la actividad profesional de los traductores después de la Segunda Guerra Mundial y a las crecientes necesidades del mercado laboral de traducción en torno a los servicios de traducción. Sin embargo, los autores advierten que los primeros avances teóricos de la traductología no han reconocido esta dependencia: por ejemplo, la “traducción para el mercado” (*translation for business purposes*) y la traducción automática (*machine translation*) no han sido tomadas en cuenta en el modelo de Holmes (1972). Los autores comentan esta carencia en las siguientes palabras:

“It is generally assumed that the academic situation of translator training and Translation Studies is heavily indebted to the boom of translation as a business service since the Second World War. The strange thing is that the dominant groups in Translation Studies are not at ease with the phenomenon of ‘translation for business purposes’, which tends to be simplified into ‘technical translation’ or ‘business translation’. [...] in fact, the business-oriented area has kept - or has been kept? - outside most of the programmatic presentations of Translation Studies (Holmes 1972, Toury 1980, 1995). The same holds of ‘machine translation’: it is only recently that it has started being approached as an aspect of ‘the discipline’ (Sager 1993), and the tradition of isolated discussions of technical and professional translations has all but disappeared.” (Hermans y Lambert 1998: 114)

Los autores apuntan que posiblemente esta situación se debe a la procedencia y formación básica de los fundadores de nuestra disciplina: ya que venían de una formación cultural bíblica, de letras y lingüística, y concibieron la traductología, en un primer momento, de acuerdo con su visión particular: cultural, lingüística y filológica.

“It may be strange indeed that the birth of Translation Studies as a scholarly discipline would be located in the area (traditional) cultural matters rather than business area. The background of most prominent theoreticians since the 1960s has been basically academic, ranging from biblical studies and linguistics to literary and (sometimes) media studies. The inevitable and rather paradoxical consequence is that ‘technical translation’ or ‘business translation’ are not easy to locate in the discipline.” (Hermans y Lambert 1998: 116)

Con el paso de los años y el desarrollo de la disciplina, los estudiosos de los fenómenos de la traducción siguen revisando el primer modelo de Holmes para analizar y describir mejor, de una manera más completa, el hecho traductor. Así, el objeto de estudio de la traductología se va ampliando y factores que al principio no habían sido considerados, se ven reflejados cada vez más en los estudios traductológicos.

Séguinot (2008: 4 y 9) confirma que los primeros desarrollos teóricos de la traductología se desarrollaron en los departamentos universitarios de lenguas, literatura y lingüística, lo que marcó necesariamente el enfoque inicial de la disciplina y las metodologías de la investigación. Además, puntualiza que la falta de estudios en torno a las situaciones reales de trabajo de los traductores posiblemente se debe al carácter académico de la disciplina. En este sentido, cita la obra de Abbott (1988) en la cual se demuestra la tendencia a *disociar* los elementos del conocimiento académico que dificulta mucho la aplicación de dicho conocimiento a la práctica. “Professional knowledge exists, in academia, in a peculiarly disassembled state that prevents its use” (Abbott 1988: 53, cit. en Séguinot 2008: 9), afirma Abbott y da varios ejemplos del área de psiquiatría y de la archivística.

1.2.2.2. La traducción como acción e interacción. Los enfoques funcionalistas

En los años 70. y 80., un grupo de investigadores de habla alemana (Vermeer, Reiss, Holz-Mänttari y Nord, por citar los más representativos) elaboró varias propuestas que, en su conjunto, recibieron el nombre de enfoques (o teorías) funcionalistas. Dichos enfoques se caracterizan por otorgar una importancia especial a la función del texto y de la traducción en el contexto de la comunicación intercultural. En su mayoría fueron inspirados por los principios de la teoría de la acción propuesta por Wright (1968) y Rehbein (1977) e iniciaron la incorporación paulatina de los elementos propios del ejercicio profesional y laboral de la traducción en la reflexión traductológica. Introdujeron una visión dinámica y activa de la traducción, oponiéndose al mismo tiempo a teorías anteriores, centradas en el análisis lingüístico y estático de los textos.

Reiss (1971) propuso “un modelo para la crítica de las traducciones basado en la relación funcional entre el texto original y el texto de llegada, anteponiendo esta relación funcional a las exigencias de equivalencia lingüística” (Hurtado Albir 2001: 526). Después de este replanteamiento del concepto de la equivalencia lingüística, entre los enfoques funcionalistas siguió la propuesta de Vermeer (1978) que concibió la traducción como un tipo de “acción translativa” realizada en un contexto de comunicación cultural. Como cualquier otra acción humana, tiene la traducción pues su finalidad intrínseca, el *escopo* (este término en griego significa “finalidad”, y así fue llamada la teoría de Vermeer). Holz-Mänttari (1981,1984),

por su parte, adaptó la teoría de la acción a los estudios traductológicos: no habla de una “traducción” ni siquiera, sino de una “acción translativa” en la cual participan varios actores. Nord (1988, 1997) continúa la visión funcionalista del acto traductor y propone un modelo de análisis textual, prestando más atención, que sus predecesores, al texto original y a las características del encargo de la traducción.

Los enfoques funcionalistas permitieron la incorporación de los aspectos profesionales y laborales de la traducción en la traductología, básicamente gracias a los siguientes avances:

- 1) La concepción de la traducción en términos de acción, con una finalidad inherente, en la cual un texto y una traducción “se producen” para asegurar la comunicación intercultural. La acción es, según Nord (1997: 137, cit. en Hurtado Albir 2001: 528) “el proceso de actuar, es decir, de producir o impedir un cambio o transición de un estado de cosas a otro”. En el mismo sentido, “El resultado de una acción es un cambio intencionado de un estado de cosas a otro estado de cosas, que en el caso de traducir se puede manifestar en un texto meta que a su vez formará la base para otras acciones dentro de un sistema de acciones” (Nobs 2006: 4). La idea de transición (transformación) de un estado de la materia (texto con ciertas características) a otro estado, bajo la acción de traducción, será retomado posteriormente por varios autores, principalmente por Gouadec (2005a, 2005b). Séguinot (2008: 4) en cambio ve la importancia de los enfoques funcionalistas en aplazar el punto de interés de la traductología, desde un análisis estructural y lingüístico de las traducciones, hacia un estudio de la intervención del traductor en la realidad, mediante la acción que éste lleva a cabo.
- 2) La ampliación del objeto de estudio fuera del texto y la inclusión de otros actores que participan en dicha acción. La acción, pues, se vuelve una “interacción” entre todos los actores implicados.

“Siempre que alguien produce un texto, se dirige, más o menos conscientemente, a una o varias personas y lo hace con una finalidad (más o menos) determinada. Podemos definir la producción de un texto como una *acción*, es decir, como un comportamiento intencional, con el que se pretende transmitir una *información* a uno o varios receptores. En este sentido, se trata de una *interacción*, o, en la medida en que es principalmente lingüística, de una *comunicación*, como tipo particular de interacción.” (Reiss y Vermeer 1991/1996: 13)

- 3) La apertura hacia los factores externos de la traducción que son consecuencia de una contextualización de la acción translativa en sus coordenadas espacio-temporales. A partir de los enfoques funcionalistas, se empezó a considerar la “traducción en situación (comunicativa)” y no la “traducción en abstracto”. Reiss y Vermeer (1991/1996: 13) lo expresan de la siguiente manera: “Resulta evidente que cualquier acción depende de las

circunstancias del momento y lugar en que se lleva a cabo, es decir, de la *situación*". No obstante, estos investigadores toman en cuenta los factores extratextuales (emisor, intención, receptor, medio, lugar de producción, tiempo, motivo y función textual) como categorías externas al texto pero plasmadas en el propio texto debido a su función comunicativa, y no como categorías situacionales-organizativas de la producción de la traducción. Es el texto y su función los que ocupan el lugar central en las teorías funcionalistas.

- 4) La toma de conciencia de la finalidad de la traducción definida mediante el encargo (*brief, translation commission*; Nord 1997: 59-62). El encargo tiene que contener la siguiente información: la(s) función(es) previstas del texto, los receptores o destinatarios, el lugar y el tiempo de la recepción del texto, el medio (escrito u oral) y el motivo porqué el texto original fue escrito y porqué se necesita realizar su traducción (Munday 2001: 82).
- 5) El interés por la traducción profesional no literaria.

Entre los actores implicados en la traducción, Holz-Mänttari (1984: 109-111, cit. en Munday 2001: 79) distingue las siguientes personas:

- 1) El iniciador: la entidad o la persona física que necesita realizar la traducción y que emprende (inicia, encarga) esta acción.
- 2) El cliente: la persona que se pone en contacto con el traductor.
- 3) El productor del TO (texto original): la persona en la entidad que escribe el TO, no siempre implicada en la producción del TM (texto meta).
- 4) El productor del TM: el traductor, o sea "una persona que traduce a requerimientos de otra(s) para posibilitar y guiar la cooperación intencionada entre distintos actores que acuden a un experto en comunicación transcultural para poder superar barreras culturales" (Holz-Mänttari 1984; también Nobs 2006: 17).
- 5) El usuario del TM: la persona que usa el TM, por ejemplo porque enseña una lengua extranjera o porque vende obras literarias.
- 6) El receptor del TM: el último receptor del TM; por ejemplo alumno de lengua extranjera o lector de obras literarias traducidas.

Se tiene que matizar (Hurtado Albir 2001: 529, Paprocka 2005: 47) que no se trata de personas concretas, sino de "funciones" o "papeles" sociales y comerciales, ya que una persona en concreto puede desempeñar varias funciones mencionadas antes al mismo tiempo, por un lado, y por otro, se pueden dar casos de que una o varias personas implicadas no estén presentes o que se mantengan al margen de la "acción translativa" por varias razones.

Sin embargo, no hay que perder de vista que los enfoques funcionalistas, en su conjunto no conciben la traducción como un producto económico sino que la sitúan en un contexto comunicativo intercultural y enfocan la traducción como una actividad eminentemente textual (“de *procesamiento textual*”). Hurtado Albir comenta (2001: 529) que en el marco de estas teorías, “la traducción es una acción translativa basada en un texto, considerando *texto* en un sentido amplio, donde pueden combinarse elementos verbales y no verbales, información presupuesta, etc.”.

1.2.2.3. Intervención del traductor en la realidad social

El principio de la traducción como acción e intervención está también muy presente en la propuesta de Séguinot (2008). La autora presenta la evolución de la investigación en nuestra disciplina según tres objetos de estudio: el estudio del producto (el texto y su traducción), el estudio del proceso (mental de la traducción) y el estudio del traductor como un profesional y de su intervención en la realidad.

El interés de la aportación de Séguinot consiste en desarrollar el concepto de intervención del sujeto (del traductor) en la realidad, guiado por la ética profesional. La autora justifica dicho interés en una triple motivación: (1) desde el campo de la propia investigación traductológica (el sujeto como objeto de estudio); (2) desde el mundo profesional en el cual la tecnologización y la globalización cambiaron la organización del trabajo del traductor; y (3) desde una reflexión postmodernista que se interesa por el “habitus” del traductor en las sociedades actuales.

1.2.2.4. El proceso de actuación del traductor: un proceso tecnológico

Volviendo a la definición de traducción que propone Mayoral (2001: 46), el autor desarrolla el concepto de traducción como “proceso mental seguido por la persona”, por un lado, y, por otro, como “proceso comunicativo entre dos o más sistemas A y B”. Este autor desglosa los siguientes objetos de estudio de la traductología moderna:

“Proceso cognitivo de la traducción: es el proceso mental o cognitivo común a cualquier operación de traducción. En él se dan dos estadios: un procesamiento superficial (se resuelven las operaciones de traducción por defecto, aquellas para las que son válidas las soluciones más habituales o soluciones por defecto) o otro más profundo, que en general consisten en las técnicas de resolución de problemas.

Técnicas de resolución de problemas: [...]

Proceso comunicativo (social) de la traducción: cada acto cognitivo de traducción se realiza bajo condiciones comunicativas específicas (tiempo, lugar, participantes, función, características

del traductor, contenido del mensaje, remuneración, riesgo para el traductor) que definen esta actividad. El carácter comunicativo de la actividad impone también condiciones de eficacia en la comunicación. Estos factores se integran en el proceso cognitivo de la traducción como condicionantes externos que van a servir para contribuir a determinar los resultados finales.

Proceso de actuación: se puede situar dentro del proceso social de la traducción y es el desarrollo por el traductor de las tareas ordenadas que le permiten alcanzar la ejecución de un determinado encargo. Este proceso está estrechamente ligado a los procesos empresariales/profesionales del proceso.” (Mayoral 2001: 48-49)

El “proceso comunicativo (social) de la traducción” es de tipo más abstracto; y el “proceso de actuación” se enmarca dentro de las situaciones reales de encargos concretos.

Mayoral no sólo desglosa el objeto de estudio de la traductología en estos elementos sino advierte que cada uno de ellos constituye un nivel aparte: el “proceso cognitivo” puede alcanzar el mayor desarrollo teórico y el “proceso de actuación” el menor, ya que recoge las incidencias puntuales y factores específicos externos, procedentes del mundo profesional y laboral.

“Ninguno de estos niveles es idéntico: el nivel profesional relacionado con el proceso de actuación en realidad puede, y lo hace con frecuencia, romper los esquemas del estudio del proceso mental o los de los contenidos lingüísticos o los de las estrategias comunicativas. [...] Las posibilidades de desarrollo teórico sin embargo se concentran especialmente en los primeros niveles (los mentales) y el grado de científicidad alcanzable en su estudio es decreciente para los diferentes niveles por orden de aparición.” (Mayoral 2001: 49)

Además de la diferencia del nivel de abstracción teórico posible de alcanzar, el autor señala que los elementos del proceso de actuación “cuestionan” los hallazgos obtenidos en el nivel más teórico (proceso mental) y crean de esta manera una tensión difícil de superar. Esta tensión particular se debe, según Mayoral, a la irrupción de elementos externos que influyen en el proceso de actuación, como lo son todos los aspectos relacionados con la situación laboral de la traducción.

Los elementos propios del proceso de actuación, como vemos, no pueden presentar el mismo grado de abstracción y teorización que los procesos mentales o comunicativos (sociales), por estar muy enmarcados en los procesos económicos. En cambio, son más observables (comparando con los procesos mentales), una cualidad que los hace distinguir de los otros dos procesos y constituye su verdadero valor. Mayoral comenta al respecto:

“1) Los procesos mentales de la traducción son el único fenómeno natural asociado con la traducción y son prácticamente inobservables (es decir, sabemos muy poco sobre lo que ocurre en el cerebro del traductor cuando traduce o cuando realiza tareas concretas de traducción para la resolución de problemas concretos). [...]

2) Los procesos comunicativos o sociales de la traducción son observables, pero los datos obtenidos de su estudio presentan los mismos problemas que en el caso anterior. El número de variables o imponderables es excesivo.

3) Los procesos de actuación son observables, se pueden deducir las rutinas más usadas, seleccionar las más eficaces y proponer nuevas estrategias.

4) Ni los procesos comunicativos ni los procesos de actuación de la traducción son fenómenos naturales sino tecnologías.” (Mayoral 2001: 57)

Por consiguiente los procesos comunicativos (sociales) y los de actuación tienen características de objetos observables. Además, en la cita anterior, se ve claramente que Mayoral concibe los procesos de actuación como procesos tecnológicos orientados a la producción de un bien mercantil, de un servicio. Cabe mencionar que este autor presenta en su obra una visión global de los estudios de traducción (la traductología) en términos de una tecnología (o una técnica), ya que consiste en la ejecución de distintos procesos, busca la calidad y el perfeccionamiento constante de dicha ejecución y tiene su base teórica en disciplinas afines. Mayoral caracteriza la tecnología de la siguiente manera:

“Existen otras disciplinas cuyo objetivo principal no es observar, describir y predecir la realidad, como es el caso de las ciencias, sino contribuir a la ejecución eficaz de tareas racionales: se trata de técnicas o tecnologías [...]. En tanto que una ciencia tiene como objeto de estudio un fenómeno natural, para las disciplinas técnicas o tecnologías su objeto de estudio es el desarrollo de una tarea humana; la descripción de su tarea correspondiente es un paso necesario pero no su objetivo final; esa descripción tiene que ponerse al servicio de los objetivos propuestos, y la descripción de cómo se ejecuta esa tarea no nos lleva a cómo debemos o podemos ejecutarla, pues nuestro objetivo es ejecutar la tarea de forma cada vez más eficaz. De lo contrario, las tecnologías no mejorarían nunca y serían siempre idénticas, cuando sabemos perfectamente que se encuentran en constante -y rapidísima- renovación.” (Mayoral 2001: 26)

Según este punto de vista, la traductología, igual que la medicina o la ingeniería, se centra en la *ejecución de tareas racionales* y su objeto de estudio, entendido de una manera amplia y general, es el *desarrollo y perfeccionamiento de una tarea humana*.

Si bien los principales representantes de las teorías funcionalistas planteaban la traducción como una interacción comunicativa e intercultural mediante textos producidos y traducidos, Mayoral ve la necesidad de enfocar la traducción como fruto (producto) de un tipo de organización del trabajo del traductor. El autor define todos los aspectos procedentes de la contextualización empresarial de la ejecución de las traducciones como aspectos *externos* a la traducción y propone un listado abierto de varios “parámetros condicionantes” (Mayoral 2001: 49-50): las situaciones de traducción, los condicionantes necesarios, el texto original, el texto meta, la traducción, las exigencias, etc. No obstante, no profundiza en el estudio de dichos factores porque los considera demasiado numerosos y, por lo tanto, con un potencial de teorización (abstracción) muy bajo. Nosotros pensamos que el elevado número de parámetros “externos”, propios del proceso de ejecución de las traducciones, se debe justamente a la contextualización de dicho proceso en sus coordenadas situacionales, y que su estudio teórico es posible si recurrimos a las disciplinas sociales y económicas que estudian las profesiones y el trabajo de una manera general y amplia. Como bien apunta Mayoral, la traductología es una tecnología y se nutre de desarrollos teóricos sustantivos de disciplinas afines.

Capítulo 2. El trabajo y la empresa en la sociedad moderna

Este capítulo versa sobre el trabajo, la empresa y las condiciones de trabajo a principios del siglo XXI.

2.1. Trabajo, empleo, profesión

En los apartados que siguen, nos interesa destacar, sobre todo, algunos conceptos básicos de la sociología del trabajo, que nos permitirán situar la actividad laboral y profesional de los traductores.

2.1.1. Del trabajo al empleo

La definición, las funciones y las concepciones del trabajo han ido transformándose a lo largo de los siglos. En las sociedades modernas, el trabajo aparece en la forma regulada de empleo.

2.1.1.1. Definición y funciones del trabajo

El trabajo siempre ha ocupado en la historia de la humanidad un lugar muy importante. Las definiciones corrientes del trabajo lo conciben como “una actividad destinada a producir bienes y servicios para satisfacer las necesidades humanas” (Köhler y Martín Artiles 2005: 6), y lo caracterizan por una doble dimensión inherente: la dimensión de la “transformación o

apropiación de la naturaleza” y la de la “construcción de la propia realidad social” (Köhler y Martín Artiles 2005: 6).

Marx, uno de los fundadores del pensamiento moderno sobre la actividad laboral, señaló que el trabajo humano se diferencia de la actividad parecida desarrollada por los animales, en el hecho en que el trabajo humano es una actividad “ideada”, “reflexionada”, “pensada para conseguir una finalidad”:

“Damos por supuesto el trabajo en una forma en la cual es propio exclusivamente del ser humano. Una araña ejecuta operaciones semejantes a las del tejedor, y una abeja avergüenza, por la construcción de sus celditas de cera, a más de un arquitecto humano. Pero lo que ya por anticipado distingue al peor arquitecto de la abeja es que el arquitecto construye la celdilla en su cabeza antes de construirla con cera. Al final del proceso de trabajo sale un resultado que ya estaba presente al principio del mismo en la representación del trabajador, o sea idealmente.” (Marx 1867: 194)

La finalidad perseguida por quien realiza un trabajo, queda aún más puesta de relieve en la definición que sigue:

“El trabajo es una acción realizada por seres humanos que supone un determinado gasto de energía, encaminado hacia algún fin material o instrumental, conscientemente deseado y que tiene su origen y/o motivación en la insatisfacción, en la existencia de una privación o de una necesidad por parte de quien lo realiza.” (Köhler y Martín Artiles 2005: 5)

El concepto de trabajo formulado de esta manera permite entender mejor su carácter “necesario” (tiene que haber una necesidad previa de realizar el trabajo) y “penoso” (supone siempre un desgaste de energía). Con el mismo concepto, se suele referir a objetos diferentes:

- 1) A la finalidad de la acción social.
- 2) A la realización misma de la actividad.
- 3) Al resultado/producto de la actividad.
- 4) A las interrelaciones de los trabajadores.

El término general “trabajo”, referente a una actividad humana no diferenciada, es el resultado reciente de una larga evolución semántica. Ni las lenguas clásicas ni muchas lenguas no europeas conocen un término correspondiente.

El término surgió en Occidente en el siglo XVIII, como algo que englobaba actividades manuales y mentales, creativas y repetitivas, simples y cualificadas, cooperativas e individuales. En épocas anteriores (en la antigua Atenas, por ejemplo), no hubiera tenido ningún sentido denominar con el mismo término las actividades de un esclavo y de un político, figuras que ocupaban dos lugares opuestos en la jerarquía social.

A partir del Siglo de las Luces, con el término “trabajo”, se denomina la actividad de los siervos, jornaleros y trabajadores no cualificados, que producían bienes y servicios no perdurables, no cuantificables, por lo tanto tenían que ser pagados por el tiempo de su trabajo. En cambio, los artesanos creaban objetos duraderos, objetos físicos que podían ser intercambiables; eran pagados por su obra, no por el tiempo de trabajo invertido.

La palabra “trabajo” procede del latín “tripalium”, un instrumento compuesto de tres palos a los se ataba al condenado para someterle a tortura, y “torturar” es precisamente el significado del verbo derivado “tripaliare” (Sanchis 2004: 39). El latín clásico distinguía entre “laborare” y “facere” o “fabricari”. El idioma francés actual, distingue entre “travailler” y “ouvrer”. Köhler y Martín Artiles observan que “en la gran mayoría de las lenguas europeas existen dos o más términos para diferenciar los significados de trabajo, mientras que uno de estos términos suele hacer referencia a su carácter penoso, el otro se refiere a lo creativo” (Köhler y Martín Artiles 2005: 7). En la Figura 5 presentamos las polaridades semánticas del lenguaje laboral para el griego clásico, el inglés y el alemán.

Lengua	Términos	Significados
Griego clásico	Ponos (-)	Penalidad, fatiga, maldición, dolor físico o moral
	Banausia (-)	Tarea mecánica, humanamente degradante
	Ergón (+)	Energía, fuerza, acción, realización
	Sjolé (+)	Actividad contemplativa, creativa, filosófica
Inglés	Labour (-)	Acción esforzada desarrollada bajo el signo de la necesidad y de los imperativos de la subsistencia material inmediata
	Work (+)	Actividad productiva, de carácter estratégico, que contribuye a la construcción o al mantenimiento de la infraestructura de la vida material
Alemán	Arbeit (-)	Faena, tarea dura y esforzada
	Werk (+)	Acción útil y eficaz individual y socialmente

Figura 5. Polaridades semánticas del lenguaje laboral (Blanch Ribas, 2003: 31, cit. en Köhler y Martín Artiles 2005: 7)

Las funciones que cumple el trabajo en las sociedades modernas son muy variadas. La centralidad del trabajo, como relación social establecida entre individuos, está marcada por las siguientes características:

- 1) Es el factor esencial de la economía mundial y de los procesos de modernización en numerosos países.
- 2) Es el elemento más importante de cohesión social e integración de los individuos en una comunidad.

- 3) El trabajo tiene un significado profundo para estos individuos que se identifican con su contenido. Dicho significado va más allá de la función puramente instrumental del trabajo (Sanchis 2004).⁶
- 4) La calidad y el contenido del trabajo define la calidad de la vida de los seres humanos, sobre todo influye directamente en el grado de su libertad.
- 5) Es una fuente de inspiración de distintas ideologías y de expresiones artísticas muy variadas.
- 6) Durante el siglo XX, el trabajo ha adquirido el estatus de objeto de estudio científico, permitiendo el desarrollo de las ciencias del trabajo (CCTT) y de las relaciones laborales (RRL).

Actualmente, el trabajo constituye el objeto de estudio de muchas disciplinas científicas, agrupadas todas en las ciencias sociales (CCSS). Algunas disciplinas estudian la dimensión social del trabajo (la sociología del trabajo, la sociología de las profesiones, la sociología de las organizaciones); otras se centran en su dimensión organizativa y económica (las ciencias empresariales, CCEE; la organización de empresas, la gestión de recursos humanos; RRHH); las hay también que dirigen su mirada a la faceta psicológica e individual del trabajador (la psicología social, la psicología del trabajo, la metodología de las ciencias del comportamiento).

La distinción que nos resulta bastante pertinente para los objetivos perseguidos en nuestro estudio es la que separa las disciplinas científicas cuya vocación es describir la organización social del trabajo (un “saber” científico), y las disciplinas que buscan la aplicación de dicho saber para lograr un beneficio económico en la producción de bienes y servicios (una “acción” empresarial). La sociología del trabajo, pues, es una disciplina del primer tipo, y la gestión empresarial, con la gestión de recursos humanos, es una disciplina del segundo tipo. A lo largo de nuestro trabajo, haremos referencia a ambas.

2.1.1.2. Concepciones del trabajo a través de la historia

Desde siempre la humanidad ha trabajado; el género humano ha dialogado con la naturaleza, la ha modificado y puesto a su servicio, y también se ha relacionado entre sí.

El origen del trabajo en la humanidad está en la Revolución Neolítica. Antes de la época Neolítica, no existía la diferenciación entre la actividad de trabajo y la de ocio; y hasta hoy en día en muchas sociedades agrarias, aún no es posible distinguir entre estas dos actividades.

⁶ Sanchis (2004) analiza la evolución de la concepción del trabajo en la sociedad occidental desde la Edad Media hasta nuestros días y defiende la tesis según la cual la concepción ambigua del trabajo, propia de la sociedad del consumo, tiene sus raíces en concepción ya en sí contradictoria elaborada en la Edad Media.

En la Grecia clásica, comenzó a distinguirse entre actividades intelectuales y manuales, y estas últimas acabaron perdiendo todo su prestigio, siendo actividades desarrolladas básicamente por los esclavos. A diferencia del esclavo, el hombre libre era el que podía dedicar su tiempo a actividades nobles como la política o el cultivo del espíritu. En la Grecia antigua, el trabajo vivió un proceso de desvalorización, y las ocupaciones de orden superior, como la filosofía, la política y la contemplación (las actividades propias de los ciudadanos libres) no se consideraban trabajo.

En las sociedades bárbaras, encontramos indicios del prestigio atribuidos a ciertas actividades artesanales, sobre todo a las metalúrgicas. En la tradición germánica, los herreros y los orfebres eran artesanos sagrados, cosa poco sorprendente en una cultura básicamente guerrera. Sin embargo, las actividades económicas y el trabajo manual siguen siendo despreciados.

Es en la tradición judeocristiana donde las ambigüedades y ambivalencias de las concepciones del trabajo aparecen muy claras. Por un lado, ya desde el “Génesis”, la idea de trabajo se asocia con la de pecado, castigo, penitencia y padecimiento (el trabajo como la consecuencia de la caída de Adán); por otro lado, la creación del mundo durante los primeros seis días, realizada por el mismo Dios-Creador, tiene marcas de un verdadero trabajo, “premiado” por el descanso del séptimo día.

Son tres las herencias que alimentan el imaginario medieval: la greco-romana, las bárbaras y la judeocristiana. Tanto la tradición greco-romana como la judeocristiana legaron a la Edad Media una idea predominantemente negativa del trabajo. El constante desarrollo de los ámbitos urbanos, y lo que conlleva la mendicidad en auge y la inseguridad de las actividades económicas, obligaron a los representantes de los nuevos oficios urbanos a presionar a la Iglesia, para que reconociera su valor social.

Los gremios permitieron el lento abandono de la concepción de trabajo-penitencia, a favor de una cierta actitud positiva y vital ante la técnica y la ciencia. Ha sido Weber (1973) quien mejor ha sabido explicar cómo el trabajo se convierte no sólo en un valor positivo sino también central en la vida de los individuos. La Reforma protestante impulsó una idea del trabajo que desembocó en la sociedad del trabajo del pensamiento ilustrado.⁷

Entre finales del siglo XVII hasta finales del siglo XVIII, la Ilustración descubrió el trabajo como vocación y fuente última de toda riqueza alumbrando la sociedad del trabajo, en la cual éste se convierte en un valor positivo. Durante la Ilustración nace una ética secularizada del trabajo, vinculada a la posibilidad de alcanzar la felicidad en este mundo; una idea moderna del

⁷ Tenemos que advertir que concretamente para España, al alba del Renacimiento empezaron a producirse cambios lo suficientemente importantes con respecto a los países europeos occidentales, que atrasaron el proceso de industrialización del país. Cuando, en los países protestantes el trabajo estaba dejando de ser un medio de expiación para convertirse en medio de salvación, en España el ideal de vivir noblemente -a ser posible sin trabajar- salió reforzado mediante los estatutos de limpieza de sangre.

trabajo que dará lugar a la sociedad del trabajo, construida en torno a la actividad laboral. Nace, además, una teoría de la sociedad ocupada con trabajo asalariado. ¿Cómo una nación puede crear riqueza mediante el trabajo productivo asalariado? Aplicando unas formas de dependencia social y económica (esclavitud) o a través de la elaboración de una motivación subjetiva personal. Se acuña el concepto de la laboriosidad voluntaria.

A partir de la Revolución Industrial el trabajo se convirtió en el medio socializador dominante y en el factor central del análisis de las sociedades humanas. A lo largo del siglo XIX, la clase obrera adoptó la visión protestante y la concepción ilustrada del trabajo. Durante el siglo XIX nacen nuevas ideologías obreras; se descubre el potencial emancipador del acceso a la educación; se fomenta la politización del trabajador y se forja la idea de la autoestima basada en el trabajo bien hecho. En el mismo siglo XIX se produce la Revolución Industrial, nace el capitalismo, y con ello, la sociedad del trabajo y la distinción entre trabajo y empleo, dando al último un rango superior de actividad socialmente reconocida y remunerada.

Los desarrollos de la Organización Científica del Trabajo y nuevas formas de producción, permitieron el surgimiento de la producción de masas. Se fabrican para las masas los bienes de consumo. La consolidación de la sociedad del consumo, en gran parte en Occidente, desde las primeras décadas del siglo XX alumbró una ideología hedonista, centrada en la exigencia de disfrutar el presente; y es en cierto sentido contradictoria con las necesidades del ámbito de producción. El taylorismo, la cadena de montaje, y por consiguiente, la reducción de los costes de producción, introdujeron cambios radicales en el consumo. A medida que el hombre iba cubriendo sus necesidades básicas —biológicas y por tanto limitadas— descubría nuevas necesidades, esta vez de orden psicológico y por tanto potencialmente ilimitadas. “La psicología económica, los estudios de mercado y la industria de la propaganda se encargarían de ello” (Sanchis 2004: 51). Tres invenciones sociales han hecho posible el desarrollo del consumo masivo: la cadena de montaje; los estudios de mercado que racionalizaron el arte de estimular los apetitos del consumidor; y la difusión de la compra a plazos. “La artimaña de la venta a plazos fue evitar la palabra ‘deuda’ y destacar la palabra ‘crédito’” (Bell 1977, cit. en Sanchis 2004: 52). Frente a la ética del trabajo, se comienza a predicar una ética del consumo que se apoya en la valorización del hedonismo, el placer y el juego.

Aunque muchos estudiosos preconicen “el fin del trabajo” en la sociedad postindustrial, el trabajo sigue teniendo un valor central para los individuos:

“El trabajo es un deber y pasión, estimula la creatividad y la inteligencia, requiere capacidades manuales y mentales, procura emociones y pasión. Por lo tanto permite expresar una parte de sí mismo y es fuente de orgullo y un elemento de identidad social. Pero el trabajo es también algo insoportable y aburrido, fuente de explotación...” (Sanchis 2004: 50)

En la cita anterior vemos la importancia del trabajo para el individuo a finales del siglo XX, aunque la concepción que tenga ésta de dicha actividad sigue siendo bastante ambigua. No extraña tanto este fenómeno, si consideramos la gran diversidad de conceptos que ha tenido la humanidad del trabajo, durante su desarrollo (Figura 6).

Concepto	Características
Concepto heleno	Actividad degradante, reservada a los esclavos y las mujeres
Concepto romano	Herederero del concepto heleno: distinción entre <i>labor</i> (actividad penosa, fatigosa) y <i>obrar</i> (actividad creativa, artística)
Concepto judeocristiano	Ambivalencia entre castigo y virtud
Concepto medieval	Actividad sucia, reservada a las clases bajas (<i>tripalium</i> = instrumento de tortura)
Calvinismo	Autorrealización del hombre, actividad moral de purificación y servicio a Dios, vocación
Ilustración	Actividad de dignificación, única legitimación de la riqueza
Revolución Industrial	Factor de producción, distinción entre trabajo y empleo

Figura 6. Conceptos de trabajo, desde la Grecia clásica hasta la Revolución Industrial (Köhler y Martín Artilés 2005: 15)

2.1.1.3. Trabajo-empleo

La primera clasificación razonada de las actividades entre el trabajo productivo (el único que crea riqueza), el trabajo improductivo útil (no crea riqueza pero es necesario para la sociedad) y el trabajo inútil (actividades prescindibles) procede de la época de la Ilustración.

Con los mercantilistas, y después con Smith (1776), filósofo utilitarista escocés, empezó la distinción entre trabajo productivo e improductivo.

En el siglo XIX, durante la Revolución Industrial, del trabajo productivo asalariado, para ganarse la vida, va surgiendo la forma única del trabajo, que será la base de la sociedad moderna: el trabajo-empleo. Varios procesos socioeconómicos, que se produjeron a lo largo del siglo XVIII y XIX, contribuyeron a la “cristalización” de esta forma de trabajo. Köhler y Martín Artilés mencionan estos tres:

- “A partir de finales del siglo XVIII, el capitalismo sustituyó el orden feudal corporativo por la economía del mercado, convirtiendo la fuerza de trabajo en mercancía, libre para su comercialización en el mercado.
- A mediados del siglo XIX, la industrialización y la urbanización producen una concentración del trabajo en las fábricas y administraciones centrales, separando definitivamente el espacio doméstico y laboral. El trabajo emigra de la esfera privada y bascula en la esfera pública en un doble movimiento: la separación y la especialización de espacios y el reemplazo de normas privadas por normas colectivas. Esta diferenciación social cambió profundamente la vida familiar [que pierde sus funciones públicas: económicas y sociales] y la vida laboral [se convierte en empleo y es objeto de múltiples procesos de racionalización en el uso de tiempos y espacios].

- A partir de finales del siglo XIX, el Estado de bienestar codificó el trabajo como relación entre empleo y desempleo, lo estableció como norma oficial y lo sometió a un amplio reglamento de normas y leyes.” (Köhler y Martín Artiles 2005: 17)

Los autores apuntan que el “trabajo-empleo” es una forma “normal” del trabajo en la modernidad (en la “Sociedad del Trabajo”); resultado de una combinación entre el mercado y la ocupación; para la cual las instituciones implicadas (familia, empresa, administración, legislación), las normas y valores ético-morales; la ordenación del tiempo y del espacio social, aportan el marco y el fundamento. Así pues, nos encontramos ante dos conceptos diferentes, uno amplio y genérico, denominado “trabajo” y otro limitado y preciso, denominado “empleo”, relacionado directamente con el mercado de trabajo. Köhler y Martín Artiles citan la siguiente definición de empleo propuesta por Blanch Ribas:

“Por ‘empleo’ entendemos una modalidad de trabajo desarrollada en el marco de una relación contractual de intercambio mercantil, de naturaleza jurídica, establecida pública y voluntariamente, entre la persona contratada y la persona/organización contratante.” (Blanch Ribas 2003: 37, cit. en Köhler y Martín Artiles 2005: 17)

Sobre el empleo como norma social fijada por el Estado de bienestar (el tercer proceso antes mencionado), Köhler y Martín Artiles apuntan:

“Como norma social consolidada en el siglo XX el empleo no es cualquier actividad remunerada, sino que implica un contrato indefinido a tiempo completo, un salario familiar, una regulación legislativa, un convenio colectivo, etc. es decir, una relación laboral sociopolíticamente regulada. Otra actividad remunerada fuera de esta norma figura como subempleo o empleo atípico.” (Köhler y Martín Artiles 2005: 22)

La fijación del trabajador a su puesto de trabajo y la racionalización del proceso de trabajo en el marco de una gestión del tiempo precisa, dividida y reglamentada, es uno de los rasgos característicos del empleo como norma social de empleo que marcó las décadas centrales del siglo XX.

Actualmente, el trabajo, en su forma de empleo, engloba las siguientes dimensiones, que constituyen objeto de estudio científico:

- 1) La remuneración, la contrapartida salarial.
- 2) El carácter legal y contractual del trabajo-empleo.
- 3) Su función mercantil: la fuerza laboral como mercancía en un mercado de trabajo; las actividades domésticas, de autoproducción y las acciones voluntarias quedan infravaloradas.
- 4) La dimensión productiva: el dominio de la producción de mercancías sobre otras actividades, de carácter reproductivo.

- 5) Su naturaleza pública: diferenciación entre vida privada —hogar, familia— y vida laboral, en un espacio y un tiempo estructurado por normas públicas (jurídicas, sociales, técnicas).

2.1.2. El mercado de trabajo

El trabajo es un bien que se negocia y se vende en un mercado muy específico, en el mercado laboral, ya que al fin y al cabo, el trabajo humano es siempre ejecutado por personas que tienen una identidad y sensibilidad.

2.1.2.1. La fuerza de trabajo como mercancía

Cuando empezamos a tratar la fuerza productiva de las personas como una mercancía, con su precio, oferta y demanda, como un bien intercambiable, estamos hablando en realidad del mercado de trabajo (mercado laboral).

Fue Marx (1867) quien identificó, por primera vez, la peculiaridad del contrato laboral; la diferencia entre la compra de la fuerza laboral en el mercado y su uso en la producción. Descubrió que el capitalista no compra una cantidad de trabajo como “factor de producción” sino la fuerza laboral potencial de unos individuos vivos, una mercancía con características muy específicas.

Marx profundizó igualmente en el concepto de contrato laboral. Mediante el contrato laboral (de trabajo), el capitalista compra en realidad el derecho de uso de la fuerza laboral por un tiempo determinado. Sin embargo, el mismo contrato laboral no determina las formas de uso de la fuerza laboral, no precisa el proceso productivo concreto. En otras palabras, el contrato laboral no especifica ni el número de tareas y operaciones, ni su calidad, forma o intensidad, sino sólo el tipo de tareas, el lugar del trabajo, la jornada y el salario. El contenido de trabajo efectivo no se estipula en la transacción entre el capitalista y el propietario de la fuerza laboral; el contrato laboral no define ningunos detalles en cuanto al puesto de trabajo ocupado. El trabajo, que representa la actividad concreta realizada durante el proceso de producción, depende esencialmente de la estructura y política de la empresa.

El resultado de estas características del contrato laboral llevan a Marx a descubrir la particularidad más destacable de la fuerza de trabajo, entendido como mercancía: el individuo, en realidad, nunca se vende al capitalista completamente. Si lo hace, se convierte en esclavo y se transforma de poseedor de mercancía en mercancía misma.

De esta manera, la fuerza laboral siempre permanece bajo el control parcial de su vendedor; siempre queda un resto de “autonomía” del trabajador. Esta autonomía significa un riesgo permanente para el empleador de que la mano de obra se use para objetivos ajenos a los de la empresa. La dirección empresarial, toda la ciencia del *management* en términos modernos, consiste en movilizar la fuerza laboral, en convertir la potencia de trabajo en trabajo real efectivo. En realidad, la fuerza de trabajo siempre pertenece a su portador, a la persona, y por consiguiente es inseparable de la voluntad subjetiva, de la disposición del trabajador a trabajar. Esta verdad, en palabras de Köhler y Martín Artiles, se articula de la siguiente manera:

“La particularidad de la mercancía marca una diferencia fundamental entre el mercado laboral y otros mercados de bienes y servicios, donde con el acto de compraventa todos los derechos dispositivos pasan al comprador, mientras en el mercado de trabajo el vendedor siempre mantiene durante todo el proceso de consumación de la mercancía (=el trabajo efectivo) una parte de disposición sobre su fuerza laboral vendida. Esta peculiaridad de la fuerza laboral y del contrato laboral es la base de las relaciones laborales en una sociedad capitalista.” (Köhler y Martín Artiles 2005: 76)

Aparte de Marx, muchos otros autores han tratado la peculiaridad de esta mercancía denominada “fuerza de trabajo”. Así, Ruesga (2002) menciona los siguientes cinco factores:

- 1) Hay que producir el trabajo y asimilarlo para generar bienes y servicios: el trabajo no existe de modo natural y espontáneo; hay que producirlo y reproducir la fuerza de trabajo; y adecuar o asimilar dicha fuerza a los empleos y puestos de trabajo existentes.
- 2) El trabajo no es homogéneo: existen tantas variedades como personas poseedoras de fuerza de trabajo; y por lo tanto es sumamente difícil identificar su precio (salario) correspondiente.
- 3) La circulación económica del trabajo no es transparente: la información sobre los intercambios de esta mercancía no fluye de forma transparente y no está al alcance de igual modo para todos los agentes implicados.
- 4) Las rentas del trabajo son rígidas a la baja: el precio de la fuerza de trabajo constituye el principal activo de la población para reproducirse y vivir; no es pues extraño que haya una resistencia a la baja de estos ingresos.
- 5) El trabajo tiene limitaciones a su movilidad: la fuerza de trabajo es inseparable de la persona que la posee; por lo tanto la movilidad del trabajo está indisolublemente ligada a la movilidad de las personas.

Desde la perspectiva de la economía laboral, Recio (1997) define el mercado laboral como el marco operativo del trabajo asalariado y advierte que es más común hablar del mercado

laboral en caso del trabajo mercantil asalariado que en caso del trabajo mercantil autónomo (Recio 1997: 43).

El mismo autor subraya la especificidad del mercado de fuerza de trabajo (mercado laboral), sobre todo debido al carácter de la demanda de fuerza de trabajo. Dicha demanda, según Recio (1997) proviene, en su gran mayoría de las empresas capitalistas y puede considerarse por ello una demanda “derivada”:

“El objetivo de estas empresas no es el de satisfacer necesidades de consumo de sus propietarios sino el de obtener beneficios de la actividad económica que realizan. La fuerza de trabajo no es contratada por su capacidad directa de satisfacer necesidades sociales, sino porque su utilización constituye un requisito necesario para desarrollar un proceso productivo del que se pueden extraer beneficios. Por esto se considera la demanda de fuerza de trabajo como una ‘demanda derivada’, dominada por el hecho de que su utilización permite obtener beneficios materiales a sus compradores.” (Recio 1997: 121-122)

En cuanto a la segmentación del mercado laboral, Recio distingue entre: (1) mercados profesionales donde actúan algunas ocupaciones que requieren un largo tiempo de preparación y la satisfacción de un requisito formal a la entrada al mercado; (2) mercados internos de empresas, donde los puestos de trabajo vacantes son cubiertos por los trabajadores de la misma empresa con una menor antigüedad y experiencia; y (3) mercados externos (secundarios), configurados por los empleos en los que predomina una relación poco estable entre empresas y trabajadores; en los que las empresas buscan personal cuando lo necesitan; y donde la relación laboral es de corta duración (Recio 1997: 173).

2.1.2.2. La dimensión subjetiva del trabajo

Ya que, como bien dijo Marx, el trabajador siempre guarda la propiedad de su fuerza de trabajo, cada trabajo realizado es una experiencia subjetiva de quien lo realiza.

En la sociología del trabajo contamos con muchos enfoques de estudio de tipo “individualista” que hacen hincapié en la dimensión subjetiva del trabajo. Podríamos decir que los hay más pesimistas, equilibrados y optimistas, como sucede con las personas mismas.

Sennett (1998) analiza cómo los mercados de trabajo actuales y las nuevas organizaciones de trabajo imposibilitan la construcción de un proyecto de vida propio y coherente. Identifica un profundo y sofisticado proceso de debilitamiento del individuo como persona, portadora de una biografía; un análisis que le impone una visión más pesimista acerca de las posibilidades de recuperar la ciudadanía en la sociedad y en el trabajo. El autor formula la pregunta fundamental: ¿cómo puede crear el individuo un proyecto propio de vida, sólido y coherente, en un mundo completamente flexible y lleno de riesgo? La tesis principal de Sennett sugiere que el capitalismo flexible destruye sistemáticamente las bases para el desarrollo de una

personalidad coherente (el “carácter”) y deja a los individuos con biografías rotas, fragmentadas, sin orientación (sin la “carrera”), y con el carácter corroído y desocializado. No sólo sufre el profesional sino también se está desvalorizando a su familia, hasta ahora basada en valores como la obligación, la autoridad, el compromiso o la honradez; valores totalmente disfuncionales en el capitalismo flexible. Nadie quiere en casa las mismas relaciones superficiales a corto plazo, puramente instrumentales, como el mismo trabajo, y nadie pide a sus hijos que se comporten en casa como se exige en el mundo laboral.

Sennett señala el fin de dos instituciones básicas de la integración social, heredada de la “buena” tradición burguesa:

- 1) El trabajo flexible deja de ser una referencia para las relaciones sociales estables, el fundamento legal de la identidad personal.
- 2) La adscripción a un territorio pierde su fundamento por la desvinculación territorial forzada por la nueva economía flexible. Categorías territoriales como ciudad, región o nación pierden su contenido y su capacidad orientativa.

Como observa Sennett, las personas viven frecuentes cambios de trabajo, lo que conlleva una gran carga de incertidumbre. El autor identifica estos tres fenómenos:

- 1) Movimientos ambiguamente laterales, donde las personas viven una ilusión de progresar hacia arriba cuando en realidad sólo se mueven hacia un lado.
- 2) Pérdidas retrospectivas. Debido a informaciones poco fiables y la constante presión a moverse, se toman decisiones de cambio que resultan erróneas, de tipo “si lo hubiese sabido, no me habría arriesgado”.
- 3) Ingresos impredecibles. Cambiar la empresa significaba antes mejorar el salario; hoy, en muchos casos, conlleva ingresos inferiores y estancamiento profesional.

Con una visión más equilibrada del efecto que produce el trabajo en las personas en la actualidad, Carboni (1991, cit. en Sanchis 2004: 55-57) analiza los cambios en el significado del trabajo en la experiencia italiana de los años setenta y ochenta del siglo XX. Este autor define el “sentido de trabajo” como “el conjunto de significados, finalidades, utilidades y valores que constituyen la representación que cada individuo tiene de su espacio-tiempo laboral y que interactúa con su representación de la realidad social en su experiencia inmediata y cotidiana” (Carboni 1991: 160-163, cit. en Sanchis 2004: 55-57). Carboni identifica una diversificación del sentido de trabajo y distingue seis bloques que marcan “un distanciamiento creciente entre el individuo y trabajo” (Sanchis 2004: 57). Propone seis tipos fundamentales de sentido de trabajo:

- 1) El tipo *neotradicional*. El trabajo lo es todo, puesto que es indispensable para el sustento de la familia, la cual representa la finalidad última. Visión difundida entre los obreros de pequeñas y medianas empresas.
- 2) El tipo *funcional*. Está presente en particular entre quienes buscan en el trabajo una realización individual profesional; común entre los obreros y empleados favorecidos por el cambio tecnológico.
- 3) El tipo *individualista-emprendedor*. En este caso hay cierto distanciamiento de los contenidos del trabajo, que son valorados más bien en términos instrumentales, y las relaciones sociales derivadas del ámbito laboral tienden a ocupar todo el tiempo vital (empresarios, gerentes, políticos, trabajadores autónomos, etc.)
- 4) El tipo *instrumental*. Afecta a quienes sólo obtienen del trabajo la retribución necesaria para vivir. El distanciamiento de los contenidos del trabajo es elevado: es suficiente con tener cualquier tipo de empleo digno, seguro y adecuadamente retribuido. La realización del yo se produce fuera de la órbita laboral.
- 5) El tipo *comunicativo*. El tiempo de trabajo no es visto sólo como tiempo instrumental vendido por el tiempo de no-trabajo (el tiempo de la vida), sino también como espacio de lo cotidiano en el que se establecen una comunicación gratificante y relaciones sociales que pueden ser prolongadas en el tiempo de la vida.
- 6) El tipo del *no trabajo*, presente ante todo entre quienes llevan mucho tiempo fuera del mercado de trabajo, los trabajadores ocasionales y aquellos que perciben rentas a pesar de no trabajar. La desvinculación del trabajo (y su posible contenido) es casi total.

La propuesta de Carboni (1991, cit. en Sanchis 2004: 55-57) es un ejemplo de visión en la cual el contenido del trabajo (lo que hacen las personas en el trabajo, las tareas propias de su puesto de trabajo) ocupa el lugar central, ya que sirve de punto de referencia fundamental para identificar las maneras de percibir su sentido.

Beretta (1995, cit. en Sanchis 2004: 58), interpretando resultados de un amplio estudio cuantitativo por encuesta, realizada en el año 1989 en once países industrializados polemiza con la tipología de “sentido del trabajo” y propone sus cuatro tipos. Dichos tipos son el resultado de juntar las respuestas a dos ítems del cuestionario:

- Pregunta 1: “El trabajo es sólo una forma de ganar dinero y nada más” (función instrumental del trabajo).
- Pregunta 2: “Quisiera tener un trabajo remunerado aunque no necesitase el dinero” (función expresiva del trabajo).

Beretta establece la siguiente tipología:

- 1) *Realizado* (no a 1; sí a 2). Este tipo -más extendido- sería la expresión de una actitud que niega al trabajo el significado de pura instrumentalidad económica y al mismo tiempo reconoce la importancia de su función expresiva.
- 2) *Alienado* (sí a 1; no a 2). Es un tipo opuesto. Concibe el trabajo exclusivamente como instrumento de adquisición de rentas y desea prescindir de él en cuanto desaparezca la necesidad económica.
- 3) *Marginal* (no a ambas). Atribuye a la experiencia laboral un significado relacional y formativo no reducible a pura instrumentalidad monetaria, pero en última instancia tiende a valorar sobre todo la dimensión de adquisición de recursos.
- 4) *Integrado* (sí a ambas). El trabajo es sólo una fuente de ingresos, pero se desea tenerlo aunque no se necesite el dinero. Esta actitud indica —según Beretta— una propensión a la identificación con un puesto de trabajo particular o bien que ganar dinero tiene sentido en sí mismo. Revela una fuerte identificación con el sistema y con la estructura del trabajo en la sociedad.

Es curioso observar, de todas maneras, la actitud de las mujeres frente al trabajo, ya que durante tantos siglos fueron excluidas del trabajo productivo y de las ventajas socioeconómicas que la producción puede suponer. Prieto (2004), en una investigación empírica, descubre que a las empleadas de la banca les es difícil renunciar a su “vida privada”, entendida básicamente como la maternidad, a favor de las largas e intensas jornadas laborales. Sanchis propone considerar la actitud de las mujeres frente al trabajo como una visión más bien optimista. Según este autor, pues, la mujer busca en el trabajo las siguientes ventajas:

- “posibilidad de definir su yo al margen de la familia;
- relaciones sociales alternativas, complementarias o sencillamente diferentes a las que encuentran en el ámbito familiar, emocionalmente sobrecargadas, con todo su potencial expresivo y gratificante pero también claustrofóbico;
- independencia del marido no sólo económica;
- deseo de definir su identidad social sin subordinarla a la unidad familiar, porque no quiere disolver su individualidad en la familia sino expresarla *también* a través de ella.” (Prieto 2004: 57)

En la misma línea, Lozares y Verd (2004) concluyen con una presentación diferenciada de la conciencia del tiempo de trabajo y del no-trabajo, según el género y según la tipología del sistema de los horarios aplicado en la empresa analizada (un fabricante de televisores y vídeos de capital japonés en una comarca barcelonesa). Los autores comentan al respecto:

“Para las mujeres que trabajan en la sección de producción, donde tienen una presencia considerable [...], el tiempo social es vivido de forma dual, trabajo y hogar, y la centralidad doméstico-familiar es mayor que en cualquier otra sección. El trabajo productivo y su tiempo no tiene para ellas una identidad autónoma, es visto por estas mujeres como una necesidad subsidiaria y ello tanto más si se vive en pareja, si se tienen hijos y si se es más mayor.” (Lozares y Verd 2004: 109)

Una vez más, el género significa un proceso continuo de construcción de una diferencia social, de dos formas de subjetividad diferentes, que estructuran todos los ámbitos sociales.

2.1.3. Formación, empleo, empresa

La formación prepara a las personas para que realicen bien su trabajo, sin embargo no termina con el primer empleo sino que se prolonga a lo largo de la vida. Los vínculos entre la formación y el empleo llevan estudiándose desde hace décadas. Sin embargo, esta aproximación ha sido substituida hoy en día, en buena medida, por el estudio de la relación entre formación, competencias y empleo. El concepto de competencia es el que intermedia actualmente la formación y el empleo en el mercado laboral. Está también en la base de la definición de las profesiones.

2.1.3.1. Tres modelos de correspondencia formación-empleo

El origen del debate en torno a la correspondencia (conexión o convergencia) de la formación y del empleo se remonta a finales del siglo XIX. Hasta entonces las instituciones educativas estaban relativamente alejadas del sistema productivo. Los problemas de la interrelación entre sistema educativo y sistema productivo se plantean paralelamente al rápido proceso de industrialización, extensión de los mercados e irrupción del capitalismo monopolista durante el último tercio del siglo XIX. El impulso de la conexión viene de ambos lados: por un lado, ciertas instituciones educativas estaban interesadas en controlar los planes de estudios ligados al desarrollo tecnológico; por otro lado, el sistema productivo necesitaba recibir trabajadores formados en una gama de oficios cada vez más amplia y diversificada (Ringer 1992).

Últimamente, se hace visible también el interés en el debate de las organizaciones transnacionales. En tiempos más recientes, concretamente durante la última década, la Estrategia Europea de Empleo constituye un foro importante desde el cual se quieren acercar posibles soluciones al desajuste entre la formación y el empleo. El deseo de la mejora en las relaciones entre formación y empleo, así como el impulso de la (re)cualificación profesional están relacionado con dos objetivos:

- 1) Innovación tecnológica y modernización en la organización del trabajo a fin de mejorar la competitividad de la economía europea.
- 2) Impulso de la formación continua como antídoto frente al desempleo.

El debate sobre el tema que nos ocupa ha venido condicionando las diferentes interpretaciones teóricas. Köhler y Martín Artiles (2004) distinguen tres diferentes enfoques teóricos (Figura 7):

- 1) El enfoque funcionalista en sociología y el neoclásico en economía, que se expresa en el modelo teórico del capital humano (Becker 1983). Su auge data del periodo de expansión económica y de modernización a finales de los años cincuenta.
- 2) El enfoque de la Escuela Francesa de Sociología, que surgió como respuesta a la Teoría del Capital Humano. Elabora, a mediados de los años sesenta el modelo teórico de la reproducción.
- 3) La Teoría Credencialista, que surge hacia finales de los setenta, como una variante neoweberiana y conflictivista. Su origen está relacionado con la crítica al enfoque funcionalista.

Enfoque	Concepto	Función educativa	Acceso empleo	Aprendizaje en el trabajo
Modelo funcionalista	Capital humano. Conocimientos, saberes y experiencias. Los individuos y las familias se plantean estrategias	La educación está ligada al desarrollo económico. La educación y el capital humano son variables del crecimiento económico.	Perspectiva formal basada en el mérito escolar. Presupone una correspondencia entre el sistema educativo y productivo.	Formación general. Formación específica. Contrato implícito.
Modelo de reproducción	Conocimiento y saberes. Capital cultural como herencia transmitida por las familias. Formación como disciplina y obediencia.	Reproducción, valores, ideología, jerarquías y obediencia de acuerdo con la división del trabajo. La extensión de la educación está ligada a la extensión del Estado de bienestar.	El capital social son las conexiones familiares, parentesco, amistad. La educación no se rige sólo en función de sistemas productivos sino también de los derechos de ciudadanía.	Se presta atención al papel de las redes sociales en el acceso al empleo.
Modelo credencialista	La formación se refiere a los conocimientos técnicos y abstractos; a la cultura, al lenguaje y los hábitos del estatus de los individuos.	La función de la formación es vincular la disciplina y obediencia de acuerdo con la división del trabajo. El sistema educativo socializa para obedecer, así como para enseñar las pautas de clase.	No hay correspondencia entre formación y empleo. El acceso al empleo depende de otras variables: sexo, raza, etnia, redes sociales.	Se presta atención al papel de los grupos de referencia que conforman el aprendizaje organizacional de los individuos en la empresa.

Figura 7. Tres modelos de correspondencia entre formación y empleo (Lope y Martín Artiles 1995; adapt. por y cit. en Köhler y Martín Artiles 2005: 342)

Posiblemente, de los tres modelos indicados de la relación entre la formación y el empleo, la Teoría de Capital Humano de Becker (1983) es la más influyente en las corrientes del pensamiento sociológico en este ámbito. Además, es una propuesta teórica que permite analizar las relaciones entre la formación y el empleo desde la perspectiva empresarial y dentro de la propia empresa.

2.1.3.2. La formación como inversión en capital humano

El enfoque funcionalista de la Teoría de Capital Humano (Becker 1983) plantea una fuerte correlación entre formación y empleo. Dicho enfoque resulta novedoso en el contexto de los años sesenta. Hasta entonces, la economía convencional venía considerando que el crecimiento económico dependía de los factores clásicos: tierra, capital y trabajo. En cambio, Becker pone de relieve que los llamados “factores residuales” constituyen otra vía de explicación, de modo que factores como educación, formación, organización y tecnología también ejercen una importante influencia en el desarrollo económico. La originalidad del enfoque del capital humano consiste en dejar de considerar la educación y la formación como *consumo* para pasar a considerarlas como *inversión* que realizan las familias y los individuos, lo que representa una superación del enfoque neoclásico del trabajo.

No sólo las familias y los individuos *invierten*, de forma directa, en la formación. El Estado es el primer inversor y planificador de la educación y de la formación pública. En este sentido, se argumenta que la importancia del capital humano no es una cuestión que atañe exclusivamente a los individuos, sino a la sociedad en general.

En los mercados internos de trabajo, en el seno de las organizaciones, la Teoría del Capital Humano, destacó el valor efectivo de la formación realizada dentro de las empresas, los costes de rotación y la configuración de estos mercados internos (selección, ascensos, promociones, jubilaciones, etc.). Gracias a este enfoque, se puso en evidencia la importancia de la formación interna, dentro de las empresas, sus grados de especificidad y sus objetivos.

La formación interna se clasificó en dos tipos: formación general y formación específica. La formación es la que reciben todos los trabajadores en la empresa, tanto en términos de resocialización por medio del trabajo, como en cuanto al aprendizaje de los contenidos generales del mismo (Köhler y Martín Artiles 2004: 348-349).

La formación general no va vinculada a ninguna empresa en concreto, sino que puede ser aplicada a muchas empresas parecidas, si el trabajador decide cambiar de empleador. En este sentido, el trabajador puede considerar como una inversión el tiempo durante el cual trabajó como aprendiz. Percibe también un salario menor del habitual, ya que la empresa está pagando en parte el coste de su formación interna. Con el aprendizaje y la experiencia su futura renta

podrá aumentar al tiempo que la productividad de su trabajo será superior. Este tipo de formación general no es tan importante para la empresa, ya que puede sustituir fácilmente un trabajador por otro del mismo nivel. Los costes de la rotación no resultan muy elevados, en cuanto a las inversiones perdidas en formación. Siempre se tienen que asumir los costes básicos de rotación, que son: búsqueda de información, evaluación y selección del personal; acogida de recién llegados, un periodo poco productivo de resocialización en el seno de la organización, etc. Una empresa estaría dispuesta a pagar la inversión en capital humano realizadas por los empleados fuera de la empresa si pudiera beneficiarse del aumento de la productividad que se produciría en consecuencia.

En contraposición, la formación específica, que ofrece la empresa al trabajador, sólo es aplicable en el contexto de una empresa en concreto. Se toma en cuenta una configuración única de los contenidos de trabajo, la división específica del trabajo entre los puestos, uso de tecnologías, estrategias hacia los clientes, etc. Dado que el trabajador no puede vender sus conocimientos específicos a otras empresas, tiene un menor interés en desarrollar una estrategia formativa, salvo que lo incentive la empresa. En consecuencia, el que está más interesado en proporcionar la formación específica es el empresario. Su problema, entonces, consiste en evitar la rotación y querrá mantener al trabajador formado en sus contenidos específicos.

El descubrimiento por la Teoría de Capital Humano de esta interdependencia de intereses para ambas partes (empresario y trabajador), permite plantear la formación como un *objeto de contrato implícito*, donde entran en juego las decisiones de inversión interdependientes del empresario y del trabajador. Este tipo de redefinición del concepto de contrato de trabajo tiene como última consecuencia incentivar empleos estables, fijos, razonados y carreras profesionales más lineales. Igualmente, pone de relieve que las rentas salariales no dependen sólo de la oferta y la demanda (del precio de la fuerza de trabajo) en el mercado laboral, sino también de las estrategias de los propios individuos y de la configuración de los mercados laborales internos (Köhler y Martín Artiles 2004: 351).

2.1.3.3. Críticas del modelo funcionalista de capital humano

Las críticas formuladas al modelo funcionalista de capital humano han sido muchas (Verd 2002: 13-21). Dichas críticas han consistido en resaltar los siguientes aspectos:

- 1) La existencia, en numerosos países occidentales, de colectivos con una formación alta, titulados superiores con empleos por debajo de su calificación o incluso en situaciones de desempleo desde la década de los ochenta. Se produce una desvalorización de los títulos por exceso de oferta.

- 2) La movilidad social (el ascenso) no parece estar ligada exclusivamente a la formación, tal como parece sugerir el enfoque funcionalista. Entran en cuestión muchos más factores, como las redes sociales (relaciones a través de la familia, amistades, parentesco, vecindad), la etnia y la religión.
- 3) Conseguir el empleo no es el único objetivo de las personas; por lo tanto, no es necesaria una correspondencia perfecta entre formación y empleo porque, en esencia, el papel social de la educación y formación trasciende las relaciones de mera conexión con el empleo. De hecho, la escuela tiene una doble función social porque prepara al mismo tiempo trabajadores y ciudadanos. Las instituciones escolares y universitarias gozan, además, de un grado de autonomía bastante alto frente al mercado y no deberían demostrar una actitud servil frente a los mecanismos puramente mercantiles. Por último, en el ámbito de la sociología de las profesiones, cada profesión está configurada, al menos, por tres tipos de perfiles: los que desarrollan la profesión en sí; los que gestionan los asuntos de la profesión; y los que investigan en dicha profesión (Abbott 1988, cit. en Monzó 2007: 169). Si se deja la formación tan sólo en manos de los ajustes del mercado laboral, se corre el riesgo de formar únicamente los profesionales del primer tipo (“profesionales rasos”).
- 4) Las nuevas organizaciones de trabajo y las condiciones de trabajo y vida actuales están muy poco definidas; son demasiado flexibles y efímeras para poder ser una pauta convincente para la formación a largo plazo. El contenido de los nuevos saberes productivos está muy poco definido y es bastante opaco, sobre todo en cuanto a la aplicación de las nuevas tecnologías y las estrategias de la economía mundial. “No es el sistema educativo sino el funcionamiento del sistema productivo, el responsable fundamental de las dificultades de nuestros jóvenes en el mercado de trabajo”, señala Sanchis (1991: 9; cit. en Köhler y Martín Artiles 2004: 355).

El modelo de reproducción y el credencialista surgieron como respuesta al modelo funcionalista (*cfr. supra* Figura 7).

El primero (modelo de reproducción) enfocaba el conocimiento y los saberes como un capital cultural y una herencia transmitida por las familias. En esta aproximación, la función educativa consiste en la reproducción de los valores, de la ideología y de las jerarquías. Se accede al empleo mediante conexiones familiares, parentesco y amistades. En el modelo de reproducción se presta mucha atención a la función de las redes sociales.

En cambio, el modelo credencialista resalta la importancia del papel de los grupos de referencia que conforman el aprendizaje organizativo de los individuos en la empresa. Dicho modelo no supone ninguna correspondencia directa entre formación y empleo; preconiza que el acceso al empleo depende en gran medida del sexo, de la raza y de la etnia. Sin embargo, las

credenciales proporcionadas por la formación son utilizadas por las empresas para conocer aquellos aspectos (capacidad de esfuerzo, compromiso, responsabilidad, etc.) que éstas valoran y que no pueden observarse directamente antes de la contratación. En última instancia, en dicho modelo, se enfoca la función de la formación como la de vincular la disciplina y obediencia de acuerdo con la división del trabajo.

En el planteamiento de muchos autores, la correspondencia entre formación y empleo, se resume en la gran dificultad de los egresados de universidades a acceder, en poco tiempo después de terminar los estudios, a un empleo satisfactorio como si el tema de la inserción laboral fuese el tema básico en este contexto, dejando de lado los aportes de la Teoría del Capital Humano en el desarrollo de la formación continuada e interna en la empresa, una vez contratada la persona. Los estudios de Sanchis (1991), Casal (1993), QUIT (2000), Verd (2002), Gil Calvo (2002), Salvado y Serracant (2003), Torres Hostench (2007; desde la perspectiva de formación en traducción) tratan sobre la inserción laboral de los jóvenes en la actualidad.

2.1.3.4. De las cualificaciones a las competencias profesionales

Nuevos contenidos de las cualificaciones profesionales

Como respuesta de la organización taylorista del trabajo, basada en tareas muy simplificadas y repetitivas, ordenadas en una cadena de montaje de los productos de masas, se iban introduciendo las Nuevas Formas de Organización del Trabajo (NFOT), acompañadas de la innovación tecnológica constante. Estos cambios, de manera muy global, consisten en la flexibilización del proceso productivo y tienen sus implicaciones sobre los requerimientos de cualificación, conocimientos y movilización de la inteligencia de los trabajadores.

En este contexto de la organización flexible del trabajo, las principales características de las cualificaciones demandadas son:

- “Capacidad de abstracción para poder operar con equipos informáticos y maquinaria o sistemas automáticos con códigos que pueden ser operados desde centros o salas de mando. En este sentido, el trabajo comporta un aumento de la carga mental a la par que disminuye la carga física de trabajo de los empleadores.
- Autonomía de los puestos de trabajo, lo que comporta un sentido de la responsabilidad para tomar decisiones y auto-organizar el puesto de trabajo.
- Inteligencia emocional para poder trabajar en equipo, resolver tensiones o conflictos derivados del trabajo, saber comunicarse y relacionarse con los compañeros, así como capacidad de liderazgo para movilizar la inteligencia y las cualificaciones colectivas.
- Polivalencia entendida como habilidad para desempeñar distintos puestos de trabajo o distintas funciones.
- Capacidad de aprendizaje continuo para adaptarse a los continuos cambios tecnológicos y organizativos, así como predisposición para la formación continua y desarrollar capacidades para buscar información para el desempeño del puesto de trabajo.” (Köhler y Martín Artiles 2005: 359)

Las nuevas características de las cualificaciones más requeridas en la actualidad conllevan un replanteamiento acerca de los siguientes elementos: (1) el concepto mismo de cualificación; (2) el tipo de trabajador; (3) la visión del puesto de trabajo y organización interna de la empresa; (4) el concepto de formación dentro de la empresa. Nos nuevos contenidos de la cualificación se podrían resumir de la siguiente manera (Figura 8):

- 1) Cualificación basada en autonomía, responsabilidad, inteligencia e iniciativa en el puesto de trabajo.
- 2) Trabajador con cualificaciones cognitivas, capaz de hacer frente a diferentes situaciones y circunstancias de las tareas.
- 3) Puestos de trabajo concebidos de una manera más amplia, con nuevas vinculaciones al trabajo en equipo y grupo (mayor interrelación sistémica).
- 4) Formación continua a lo largo del ciclo vital.

Factores de cualificación	Antiguos contenidos	Nuevos contenidos
Responsabilidad	Basados sobre el comportamiento, esfuerzo y disciplina	Basados sobre la toma de iniciativas para asegurar la continuidad de procesos
Esencialista o Experto	Ligado a la experiencia, habilidades manuales y rutinarias	Cognitivos, identificación y resolución de problemas
Interdependencia	Secuencia, únicamente asociada a los puestos de trabajo precedentes y siguientes	Sistémica, trabajo en equipo e interdependencia de funciones y niveles
Formación	Adquirida sólo una vez para siempre. Adiestramiento en el puesto de trabajo	Permanente actualización

Figura 8. Antiguos y nuevos contenidos de la cualificación (Köhler y Martín Artiles 2005: 360)

Los nuevos requerimientos de los puestos de trabajo se han venido denominando como competencias profesionales, sustituyendo al concepto de cualificación profesional (Massó 2007).⁸

La noción de cualificación encierra varias dimensiones que no se encuentran presentes ya en el concepto de competencia. Köhler y Martín Artiles (2004: 360) señalan cuatro dimensiones propias de las cualificaciones:

- 1) La cualificación se puede remitir a un título o certificado que sirve como señal para el empresario, antes de contratar al trabajador y ocupar un puesto dado.
- 2) Por cualificación se entiende también una determinada exigencia de un perfil de conocimientos concretos requeridos para desempeñar de forma efectiva el puesto de trabajo.

⁸ Para la comparación del concepto de competencia con el de cualificación véase Lozares *et al.* (2004: 78) y Verd y Massó (2007: 171).

- 3) La cualificación atribuida oficialmente en el puesto de trabajo ocupado es el resultado del conflicto y de la negociación (tiene que ver con la jerarquía salarial de la empresa).
- 4) La cualificación es atribuida, a través de un título otorgado al trabajador, en una institución escolar o adquirida en el propio puesto de trabajo, como consecuencia de una experiencia laboral.

El concepto de cualificación, en resumen, se refiere a un modelo social de carácter fordista y regulado por los agentes sociales a través de la negociación colectiva, así como normado y prescrito por la propia organización del trabajo. En cierto modo, el modelo de cualificaciones profesionales se asienta en un sistema estable de relaciones laborales.

Inicios del estudio de las competencias profesionales

Sin embargo, en los últimos años se ha venido generalizando el uso del término competencia profesional. Dicho concepto se empezó a utilizar en los años setenta para identificar las variables que explican el desempeño en el empleo.

La noción de competencia fue planteada y estudiada por primera vez por el psicólogo estadounidense, McClelland. Su artículo “Testing for competence rather than for intelligence”, publicado en el año 1973 en la revista *American Psychologist* incluye las bases conceptuales y metodológicas de su propuesta. McClelland y sus seguidores (Spencer Jr., L. M. y Spencer, S.), junto con otros investigadores como Barnard, McGregor, Maslow y Herbert son representantes de la Escuela del comportamiento, fundada alrededor de 1947 por Simon, año de publicación de su obra *Administrative Behavior*. El componente conductual (comportamental) es un rasgo característico de las investigaciones que se inscriben en este paradigma.

La propuesta de McClelland surgió como reacción ante la insatisfacción con las medidas tradicionales utilizadas para predecir el rendimiento en el trabajo y ante los métodos de selección de personal que se aplicaban en aquel tiempo en las empresas. En aquella época, la selección del personal se efectuaba en base a los tests psicológicos de conocimientos y habilidades. Estos tests habían sido desarrollados en el ámbito de la psicología diferencial, una rama de la psicología que describe las diferencias entre personas en términos de rasgos psicológicos. McClelland en su artículo de 1973 expuso lo siguiente:

“Los tests académicos de aptitud tradicionales y los tests de conocimientos, al igual que las notas escolares y las credenciales:

1) No predicen el rendimiento en pruebas o el éxito en la vida.

2) A menudo están sesgados en contra de las minorías, las mujeres y las personas de los niveles socioeconómicos más bajos.” (McClelland 1993, cit. en Rodríguez Trujillo 2000: 101)

Tanto en el campo de la psicología del trabajo, en su rama de la Escuela del comportamiento, como en la gestión de recursos humanos, se han propuesto muchas definiciones de la competencia. Dirube propone la siguiente:

“La competencia profesional, como conjunto de conocimientos conceptuales, de procedimientos y de actitudes, es lo que permite resolver de forma autónoma y flexible los problemas, tanto en la ejecución individual de tareas como en la coordinación del trabajo dentro de la organización” (Dirube 2004: 70)

Igualmente, podemos encontrar una definición de competencias profesionales muy elaborada en De Montmollin:

“Conjuntos estabilizados de saberes y saber hacer, de conductas tipo, de procedimientos estándar, de tipos de razonamiento que pueden ser puestos en práctica sin un nuevo aprendizaje, que sedimentan y estructuran los adquiridos de la historia profesional: permiten la anticipación de fenómenos, lo implícito en las instrucciones, la variabilidad de las tareas.” (De Montmollin 1986: 122, cit. en Verd y Massó 2007: 171)

McClelland propuso y desarrolló un método basado en entrevistas de incidentes críticos⁹ (*BEI Behavioral Events Interview*). Dicho método permite definir: (1) el conjunto de competencias necesarias para desempeñar con buenos resultados las tareas y funciones laborales en puestos de trabajo concretos (un método de construcción de un modelo de competencias); y (2) el nivel de cada competencia requerida para el puesto. Este conjunto de competencias con su escala forma un modelo de competencias, teniendo en cuenta siempre los puestos de trabajo concretos (jefe de ventas, diplomáticos, periodistas, investigadores, etc.), ya que los diferentes tipos de trabajos requieren diferentes niveles y combinaciones de competencias. Un modelo de competencias concreto (un conjunto de competencias con la indicación de su nivel para cada competencia particular) puede ser especialmente adecuado para el trabajo de gestión y de ventas, aunque posiblemente no se adecue para un maestro de preescolar, un investigador científico o un traductor (Rodríguez Trujillo 2000: 105).

El método fue utilizado por el propio McClelland y sus colaboradores durante veinte años (1973-1993). Como resultado de las investigaciones realizadas, se llegó a crear muchos modelos de competencias para puestos de trabajo concretos. Actualmente, ya que la gran mayoría de puestos de trabajo importantes están analizados, los investigadores y profesionales en recursos humanos se basan en listados de competencias con la indicación de sus conductas previamente establecidos (los así llamados “diccionarios de competencias”). El método de McClelland sigue siendo usado actualmente en la gestión de recursos humanos por competencias (Dirube 2004, Pereda y Berrocal 2004; Massó 2007, *cfr. infra* Figura 11).

⁹ Hemos encontrado también otras denominaciones de este método: entrevista de eventos conductuales (Rodríguez Trujillo 2000: 112) y entrevista de acontecimientos biográficos o comportamentales.

Consecuencias del uso generalizado del concepto de competencia profesional

El concepto de competencia profesional emerge en el marco de la individualización de las relaciones laborales. En la definición de las competencias necesarias interviene sólo la empresa, la que define las aptitudes requeridas para sus puestos de trabajo. Esta ausencia de sujetos colectivos (sindicatos u otros órganos de representación de los trabajadores), y de regulación, es una de las principales diferencias entre los conceptos de cualificación y competencia.

La definición de las competencias a partir de las necesidades de los puestos de trabajo y de las características específicas de las empresas conduce a una mayor opacidad hacia el exterior, es decir en la demanda de los perfiles profesionales desde la empresa hacia el sistema educativo. En este sentido, parece que la demanda (las competencias del mundo empresarial) y la oferta de trabajo (las cualificaciones en el sistema educativo), en el mercado laboral, operan con distintos códigos de comunicación.

Así pues, la competencia profesional se convirtió en la base del intercambio en el mercado de trabajo; en el objeto del contrato laboral. El individuo, mediante el contrato laboral, pone a la disposición de la empresa sus competencias, y no su fuerza de trabajo.

2.1.4. Las profesiones

Las competencias y conocimientos¹⁰ profesionales son los conceptos centrales en la definición de las profesiones. Monzó (2007), desde el campo de la sociología de las profesiones aplicada a la traducción, nos propone esta definición amplia del concepto de profesión: “comunidad que ejerce y detenta en exclusiva la aplicación mercantil de un conjunto organizado de conocimientos en un contexto social determinado” (Monzó 2007: 159). La misma autora advierte que “la ‘profesión’ es un concepto de márgenes difusos y cuya definición ha ido cambiando con su estudio” (Monzó 2007: 159). Es necesario, para poder llamar una actividad con el término de profesión, que un grupo de personas se dedique con exclusividad a la realización de un conjunto de tareas específicas, y que el mismo grupo detenga un “valor de propiedad y derecho sobre [estas] tareas” (Monzó 2007: 159).

Las profesiones suelen definirse desde el interior, o sea desde la propia comunidad que la ejerce; y desde fuera, o sea por los límites que esta comunidad establece frente a otras comunidades, representantes de profesiones adyacentes, en un sistema social de profesiones (visión sistémica); porque las profesiones son, al fin y al cabo, un constructo social:

¹⁰ Para las distintas definiciones del concepto de conocimiento, en la sociología de las profesiones, véase Monzó 2007: 160-165.

“Una profesión no responde a una tipificación naturalista sin social, y la adscripción de una actividad laboral a este u otro grupo de ocupaciones puede comportar ventajas añadidas para sus miembros, entre ellas la legitimación de sus aspiraciones sociales y sus implicaciones en los sistemas de formación, de gestión empresarial, en las políticas laborales, en el mercado de trabajo y en los sistemas de clasificación de ocupaciones en escalas con distintas percepciones salariales y atribuciones.” (Monzó 2007: 160)

El surgimiento de las profesiones se sitúa en el siglo XIX, cuando, bajo las nuevas condiciones y organización del trabajo industrial, algunas ocupaciones se ven sometidas a un análisis fragmentario y ejecución rutinaria en las cadenas de montaje; y otras ocupaciones, de base intelectual o técnico-científica, adquieren más prestigio. En este sentido, y en el contexto de la organización del trabajo mismo, las profesiones permiten guardar una visión coherente de la totalidad del proceso productivo, frente a tareas fragmentadas del trabajo industrial.

Monzó (2007), en un breve recorrido histórico, presenta tres maneras de concebir las profesiones que se han dado desde el siglo XIX hasta nuestros días, en el campo de la sociología de las profesiones: la visión estática; la dinámica y progresiva; y la dinámica sistémica. Son, sobre todo, tres grandes planteamientos conceptuales de la sociedad, desde las cuales se han estudiado las profesionales en la historia (Figura 9).

Visión de la sociedad	Conceptos principales
Estática	profesionalismo rasgos descriptivos autonomía solidaridad
Dinámica y progresiva	poder monopolio proyecto de profesionalización cierre social
Dinámica y sistémica	sistema competencia carrera jurisdicción

Figura 9. Propuesta sintetizadora de las principales visiones y conceptos en el estudio sociológico de las profesiones (Monzó 2004: 163)

Aunque, según la corriente y el autor, existan muchos rasgos definitorios de lo que es una profesión, parece haber un consenso general sobre los siguientes aspectos:

- 1) Destreza basada en un conocimiento teórico.
- 2) Existencia de un entrenamiento y educación formal.
- 3) Algún procedimiento para evaluar la competencia de sus miembros.
- 4) Existencia de una organización formal.
- 5) Seguimiento de un código ético.
- 6) Orientación de servicio altruista.

Las actividades laborales, que no han adquirido aún el estatus de una profesión, suelen denominarse ocupaciones. Desde la gestión de recursos humanos, se propone la siguiente definición de ocupación: “conjunto de puestos de trabajo muy similares entre sí en cuanto a su contenido y en las exigencias que plantean a sus ocupantes” (Pereda y Berrocal 2004: 270). Actualmente, se habla del fenómeno de la “profesionalización del trabajo”, o del proceso de profesionalización de las ocupaciones, mediante el cual una ocupación alcanza un número de condiciones o atributos que se consideran esencialmente profesionales.

En cuanto a la relación entre el contenido del trabajo y las tareas propias de una profesión, parece que la visión sistémica da cabida al mayor número de situaciones y explica el posicionamiento de las profesiones entre sí, en un sistema social. Toma en cuenta que algunos grupos profesionales, a nivel interno, se especializan en actividades gerenciales y actividades de investigación; ambas funciones necesarias para el desarrollo de la profesión (Monzó 2007: 169-170). Abbot (1998) plantea el proceso de configuración de las profesiones de acuerdo con la relación que establece la profesión con las tareas que considera suyas, propias para desarrollar los determinados servicios a la sociedad. Como apunta Monzó, siguiendo a Abbot, “con ello cada profesión se hace cargo de las tareas, bien porque ningún grupo se hacía cargo de ellas (estaban ‘vacantes’) o bien porque desplazan a otro grupo” (Monzó 2007: 170).

Cabe reconocer que la definición de las profesiones en la actual configuración del mercado del trabajo se ve muy dificultada por las características propias de la organización flexible del trabajo y la proliferación de empleos atípicos. Si los propios puestos de trabajo han perdido el carácter estandarizado y determinado, ya no pueden servir de referente para la definición del contenido de las profesiones. Monzó menciona toda una serie de grupos profesionales nuevos que intentan dar cabida a las actividades no del todo profesionales: “profesiones científicas, normativas y sincréticas, liberales, burocráticas, y democráticas u organizacionales, subprofesiones y paraprofesiones” (Monzó 2007: 168).

En lo que se refiere a la integración de las mujeres en el debate sobre las profesiones, se ha venido utilizando el concepto de “profesiones femeninas”. Parece que son elegidas principalmente por las mujeres porque corresponden a su experiencia del trabajo doméstico (enfermería, educación). Son empleos semantizados como “ayuda” y permiten a las mujeres mantener el estilo de trabajo femenino basado en cuidado, comunicación humana directa, espontaneidad emocional, sensibilidad, etc. Sin embargo, dentro del ámbito empresarial, se intenta lograr una movilización estratégica de las potencialidades específicas de las mujeres, tales como emocionalidad, sensibilidad, fácil acceso a clientes femeninos, visiones alternativas e innovadoras (Köhler y Martín Artiles 2005: 240).

2.2. Organización social del trabajo

En los apartados que presentamos a continuación, queremos destacar los conceptos básicos del estudio de las organizaciones y de la empresa. En particular, destacaremos la importancia de la formación de grupos de trabajo y la creciente dificultad de definir el contenido de los puestos de trabajo, principalmente por la organización flexible del trabajo.

2.2.1. División y organización del trabajo. Definición de organización y empresa

Trabajo: definición y división social

El concepto de trabajo ha sido definido por Köhler y Martín Artiles como “una actividad destinada a producir bienes y servicios para satisfacer las necesidades humanas” mediante una transformación de la naturaleza (Köhler y Martín Artiles 2005: 6). Gracias al trabajo el hombre “no sólo se relaciona con la naturaleza, sino también con otros hombres, por medio de procesos de cooperación que señalan el carácter social de la producción” (Miguélez 1980: 125). La producción material de bienes es una actividad indispensable en el desarrollo de la humanidad y está en la raíz de cualquier otra actividad; por lo tanto, dichos procesos de cooperación entre los hombres en la producción de los bienes han adquirido históricamente un carácter sumamente complejo y global.

Como consecuencia del desarrollo de las relaciones de producción en la historia humana, el trabajo está socialmente dividido y organizado.

Miguélez (1980) menciona cuatro niveles de la división social del trabajo en el sistema capitalista:

- 1) División entre los propietarios y los obreros, “división fundamental entre quienes detienen la propiedad jurídica y real de los medios de producción y quienes se ven obligados a vender su fuerza de trabajo para subsistir” (Miguélez 1980: 126). Esta división es la que más ha marcado la definición de las clases sociales.
- 2) División entre los que ejecutan el trabajo manual y los que realizan el trabajo intelectual. Esta separación se hizo patente junto con los avances tecnológicos y la paulatina automatización de los procesos de trabajo.
- 3) División del trabajo entre diferentes puestos de trabajo. Esta forma de división social del trabajo llegó con los estudios de los puestos de trabajo propuestos por la Organización Científica del Trabajo y el taylorismo. Dirube añade que, en caso del trabajo organizado dentro de las empresas “toda tarea o actividad que tenga que realizarse entre varias personas o unidades tiene que distribuirse entre ellas de forma

que se obtenga el mayor rendimiento (Dirube 2004: 34). Dicha división será el objeto de estudio de nuestra investigación.

- 4) División internacional del trabajo, que actualmente se define como el fenómeno de la globalización.

Organizaciones sociales

El trabajo socialmente dividido se estructura en forma de organizaciones sociales, principalmente en forma de empresa. Coller y Garvía (2004) apuntan que las organizaciones tienen en las sociedades modernas una presencia transversal, en la medida en que penetran todos los ámbitos de la vida social. Los autores dan los ejemplos del contacto diario de cada ciudadano con las organizaciones en las siguientes situaciones:

“[...] hoy es casi imposible dar un paso sin tropezar con una organización: nacemos, nos curamos y morimos en hospitales, aprendemos una profesión después de peregrinar por distintos centros de enseñanza, nuestro tiempo de ocio lo dejamos en manos de la industria del entretenimiento, trabajamos por cuenta ajena en empresas u organizaciones públicas o privadas, cada cierto tiempo tenemos que decidir a qué organización política o sindical vamos a votar, e incluso a la hora de encontrar pareja son cada vez más quienes recurren a los servicios de una agencia. Estamos condenados a vivir rodeados de papeles que van pautando nuestro trato con el mundo organizacional: carnets, cartillas, certificados, pólizas, recibos, impresos, solicitudes, resguardos, nóminas, extractos bancarios.” (Coller y Garvía 2004: 1)

El fenómeno de la división social del trabajo y de la existencia de una estructura jerárquica y coordinada, está en la base de la definición de las organizaciones, como observamos en la cita que sigue:

“Organizations [...] are often defined, in relation to their environment, as open systems that exist over a period of time, pursue specific goals, are composed of individuals or groups, and have a particular structure to coordinate the individual activities which – as a rule – are characterized by the division of labour and a hierarchy of responsibility.” (Gebert 1978; von Rosenstiel 2000, cit. en von Rosenstiel 2004: 129)

Otros autores subrayan el carácter racional de las organizaciones. En este sentido, Mayntz las define como “formaciones sociales complejas, conscientes de sus fines y racionalmente constituidas” (1963: 11) y Etzioni las llama “forma más racional y eficiente que se conoce de agrupación social” (1965: 1). Dicho carácter racional va de par con la naturaleza eminentemente racional e ideada del trabajo humano, rasgo ya descrito por Marx. Terssac (1995) a su vez sitúa en la organización el núcleo de cada actividad productiva:

“Toda producción se obtiene gracias a una organización; ésta se traduce en prescripciones orientadas a definir objetivos que deben obtenerse, tareas a realizar, medios y métodos para alcanzar dichos objetivos, el modo que se tiene de repartir las tareas entre los miembros del equipo, las competencias requeridas para ocupar los puestos de trabajo y, por fin, las modalidades y niveles de control de los resultados” (Terssac 1995: 47)

Desde la gestión de recursos humanos, Pereda y Berrocal definen la organización como un “conjunto de personas que, utilizando medios y recursos de muy distinto tipo, van a realizar una serie de actividades dirigidas a conseguir un objetivo común” (Pereda y Berrocal 2004: 270).

Köhler y Martín Artiles (2005: 34) enumeran estos tres componentes básicos de una definición de organización:

- 1) Las organizaciones tienen una orientación a un fin determinado.
- 2) Las organizaciones consisten en un determinado conjunto de roles y funciones coordinados.
- 3) Las organizaciones tienen fronteras claramente marcadas que permiten su diferenciación del entorno. Esto implica la distinción entre miembros y no miembros (aunque formen redes complejas entre ellas o tomen forma de “empresa virtual”).

En el ámbito de la subdisciplina de la sociología de las organizaciones, las organizaciones más estudiadas proceden del ámbito del comercio y de la administración (von Rosenstiel 2004: 129). Los sociólogos que han intentado explicar el comportamiento de las organizaciones, se han basado en multitud de variables. Coller y Garvía (2004: 2-3) mencionan éstas:

- El entorno en el que opera la organización.
- Su cultura.
- El modo en que se toman las decisiones.
- Cambios en el liderazgo de la organización.
- El perfil de sus miembros.
- La disponibilidad de los recursos.
- La posición relativa que ocupa en la red o campo organizacional en el que opera.
- Su estructura formal e informal.
- La tecnología.
- Los procesos de toma de decisiones.
- Las estrategias de las otras organizaciones que operan en su misma esfera de interés.

Para entender el comportamiento de las organizaciones, se han propuesto varias metáforas que reflejan su identidad, características y reglas de su funcionamiento. Von Rosenstiel (2004) cita las siguientes metáforas más corrientes:

- 1) Organización-máquina. Es la metáfora predominante en los estudios de las organizaciones.
- 2) Organización-familia, principalmente de carácter patriarcal.
- 3) Organización-teatro político en el cual los protagonistas son los diferentes representantes del poder.
- 4) Organización-arena de ejercicio de las diferentes formas de gestión.
- 5) Organización-organismo, jardín o planta, que se desarrolla de acuerdo con sus propias leyes. Es una metáfora evolucionista, orgánica.
- 6) Organización-red compuesta de relaciones interpersonales autorregulables.
- 7) Organización-cultura.

La última metáfora entre todas antes mencionadas, la de la cultura, parece ser la más prolífera, dado que “organizations are phenomena created by humans and are therefore components of a culture”, como afirma von Rosenstiel (2004: 130). Los estudios de la cultura organizacional empezaron con un trabajo bastante controvertido de Peters y Waterman (1982), *In Search of Excellence*, en el cual, en un análisis comparativo de diferentes organizaciones, los autores descubrieron que los llamados “soft factors” (estilo de liderazgo, ambiente en la empresa, etc.) son más importantes que los llamados “hard factors” (estrategia, estructura organizacional, sistemas de dirección y control). Von Rosenstiel (2004: 131-134) señala que el concepto de cultura puede ser entendido como un componente cultural (“the organization has culture” – una aproximación funcional) o la organización en sí puede ser enfocada como una manifestación cultural (“the organization is culture” – una aproximación metafórica).

Empresa

La empresa es una organización económica. Se convierte en una pieza clave del desarrollo humano a partir de la Revolución Industrial. En las sociedades preindustriales, la empresa estaba subordinada a otras instituciones dominantes como la familia o el gremio, mientras en el capitalismo le corresponde un papel central en la distribución de recursos materiales y posiciones sociales. En la época moderna, “es el paradigma de una organización capaz de coordinar grandes cantidades de materia y de personas para el fin de producción a gran escala para mercados anónimos” (Köhler y Martín Artiles 2005: 34). Con la empresa moderna, “nacen las figuras del trabajador, del *manager* y del empresario, así como la separación institucional entre la producción, ocio y consumo” (Köhler y Martín Artiles 2005: 34).

Según los enfoques clásicos, una empresa es una unidad social productiva, o sea “una entidad jurídica de carácter corporativo o individual, organizada para producir bienes o servicios destinados a un mercado con la finalidad de obtener beneficios” (de la Torre Prados, cit. en Giner *et al.* 1998). Otros planteamientos, basados en los conceptos de “sociedad-red” y

“empresa-red” de Castells (1997, 1998), ven en la empresa “un conjunto dinámico de relaciones de cooperación y conflicto tanto internos como externos” (Köhler y Martín Artiles 2005: 49).

El trabajo como mercancía en el mercado laboral siempre guarda su característica intrínseca de tener una dimensión subjetiva para los que ejercen el trabajo. De ahí viene la constatación que, igualmente en el terreno de cada empresa, coexisten dos tipos de realidades: una realidad objetiva (económica y social) y una realidad subjetiva (psicológica) de las personas que la conforman.

La realidad económica de la empresa es el objeto de estudio de la economía. Dicha disciplina se centra en la actividad productiva de la empresa, o sea en la producción y distribución de bienes y servicios, en el marco general de la búsqueda del beneficio económico.

La realidad social concierne tanto el terreno interno de la empresa, en el cual los individuos forman grupos de acuerdo con objetivos, reglas y comportamientos comunes, como sus relaciones externas en un entorno social más amplio. En este sentido, la empresa puede ser estudiada por la sociología. El trabajo productivo en la empresa está distribuido (dividido) entre grupos sociales (profesionales) y los puestos de trabajo.

La realidad psicológica de la empresa, formada por los individuos que persiguen objetivos individuales (conscientes e inconscientes, racionales e irracionales), de acuerdo con sus motivaciones también individuales y postura subjetiva, constituye el objeto de estudio de la psicología industrial. Esta disciplina se preocupa por las formas del comportamiento humano en un contexto empresarial específico.

La reflexión en torno a la empresa no sólo se alimenta de las investigaciones económicas, sociológicas y psicológicas. Hay que tener en cuenta que gran parte de las investigaciones se realizan desde y dentro de las empresas mismas y son fruto del interés concreto de cada entidad por mejorar su propio rendimiento. Son avances que se apoyan en la práctica empresarial y acompañan la gestión de la empresa. Es el caso de los estudios denominados *manageriales* destinados a los que gestionan los principales recursos: económicos y humanos.¹¹ Los estudios económicos, sociales, psicológicos y los estudios pragmáticos (*manageriales*) se retroalimentan.

2.2.2. Paradigmas de la organización del trabajo

En los apartados que siguen vamos a analizar los principales paradigmas de la organización social del trabajo que han surgido en las sociedades industrializadas. Presentaremos la producción artesana, la producción en masa, la especialización flexible, la

¹¹ Para los aspectos relacionados con la gestión del conocimiento en la empresa, remitimos a Vargas *et al.* (2004) y para el modelo de gestión de los recursos humanos por competencias, véase Dirube 2004.

producción ligera, el enfoque sociotécnico y el sistema de producción reflexivo (Figura 10). Más que de una relación de orden cronológico-histórico se trata de presentar modelos que orientaron y orientan a los actores económicos en su prácticas diaria de organización de producción y de las empresas. Algunos de estos paradigmas han permanecido siempre vinculados a un determinado contexto cultural-nacional mientras que otros lograron convertirse en modelos universales de producción industrial. Para el siglo XXI muchos autores pronostican una variedad de modelos híbridos de producción y organización del trabajo, es decir, combinaciones de sistemas *lean* y neoartesanos, taylorismos flexibles, etc. La acelerada velocidad de cambios organizativos y tecnológicos ya no permite la consolidación de un paradigma dominante.

La industria automóvil ha sido pionera en la difusión de modelos de organización. Aunque la mayoría de las innovaciones ya habían sido implementadas anteriormente en otras industrias, su difusión y popularización como paradigma de producción industrial en el mundo pasó por el sector automotriz. No olvidemos que la mayoría de las grandes figuras empresariales como Ford, Sloan, Toyoda y Ohno provienen del mundo del automóvil. El sector automotriz sirve hasta hoy en día como máxima referencia del *management* y de la organización empresarial (Köhler y Martín Artiles 2005: 370).¹²

¹² Para el desarrollo posterior de la organización del trabajo en el sector automotriz, más allá de los paradigmas aquí presentados véase Durand, 2004.

Dimensión	Producción artesana	Producción en masa	Especialización flexible	Producción ligera	Producción reflexiva
Producto	Individualizado (según los deseos expresos del comprador), prototipo, complejo de fabricar y manejar.	Estandarizado, total intercambiabilidad de las partes, sencillez del ensamble, unidades idénticas, facilidad de reparación y mantenimiento, producto universal.	Específico, series pequeñas, gran variación de los modelos.	Gran variedad de modelos, frecuentes cambios.	Gran variedad de modelos, variantes individualizadas.
Producción	A mano, descentralizado, las partes y el diseño proceden de pequeños talleres, relación directa personal entre fabricante y proveedor, maquinaria y herramientas de propósito general, volumen muy reducido.	Taylorista, grandes volúmenes, economías de escala, maquinaria especializada de alta precisión, empresa grande.	Diversificada, series pequeñas, maquinaria flexible, economías de alcance.	A pedido, en conglomerados de fabricantes y proveedores, tecnología flexible, principio “justo a tiempo”.	A pedido, tecnología generalista, estaciones fijas, ciclos largos, trabajo significativo y enriquecido, equipos autodirigidos.
Organización	Talleres especializados.	Gran empresa jerárquica, integración vertical, organización divisional.	Federaciones/ conglomerados de empresas.	Centralización estratégica y descentralización operacional, cadenas de valor, proveedor-cliente interno y externo, subcontratación.	Comunicación y participación, estaciones fijas, equipos autónomos.
Relación con el cliente	Directa, individualizada, clientes con alto poder adquisitivo.	Masa anónima, consumidor con capacidad adquisitiva media, demanda homogénea.	Demanda fragmentada y específica de calidad y diferenciación.	Pedidos específicos dentro de la gama de variedades ofertada.	Directa, producción a pedido individualizado.
Mano de obra	Artesanos cualificados en su oficio.	No/semi cualificada, división entre ingenieros-operarios, intercambiabilidad.	Cualificada.	Semi-cualificada con cualificaciones sociales y generalistas.	Cualificada y autónoma.
Mercado	Competitivo, muchas PYME.	Oligopolístico, pocas empresas grandes, competencia en costes y precios.	Nichos, mercados segmentados, redes de PYME, competencia de calidad e innovación.	Todo tipo de mercados.	Todo tipo de mercados.

Figura 10. Paradigmas de la organización del trabajo (Köhler y Martín Artiles 2005: 415)

2.2.2.1. La producción artesana

El punto de partida de la organización industrial son los talleres de los artesanos y gran parte de la historia de la industrialización es la transformación de la producción artesana en producción industrial. Aunque el siglo XX es considerado como época del triunfo de la producción en masa y de la eliminación del artesano, siguen existiendo sectores y mercados como el diseño y la confección, productos individualizados de lujo, donde persisten muchos elementos de la traducción artesana.

La principal característica diferencial de la producción artesana es la centralidad del hombre con sus cualidades y aptitudes individuales. Es un sistema de producción basado en relaciones sociales individualizadas entre cliente y fabricante, entre fabricante y proveedor, entre dueño y empleado. Los artesanos son todavía los creadores de un producto con el cual se pueden identificar, reconociéndolo como obra suya. Cada producto es diferente, sólo se fabrican prototipos que nunca van en serie, sino que siempre encuentran su destinatario individual. Los artesanos son capaces de montar y comprender un producto entero. Sin embargo, no hay que perder de vista que en la producción artesana los artesanos detenían siempre la propiedad jurídica y real de los medios de producción; al contrario, en la mayoría de los casos eran los que vendían su fuerza de trabajo para subsistir.

La transformación del trabajo individual artesano en un trabajo colectivo y coordinado en la manufactura fue un tema de máximo interés para muchos clásicos de la sociología del trabajo, particularmente Smith (1776) y Marx (1867). Esta transformación significó el eje de una serie de cambios profundos en todas las esferas sociales: separación del hogar y el trabajo, de la empresa y de la familia, de la ciudad y el campo, de la planificación y ejecución. El siglo XIX no era todavía la época del dominio absoluto artesano sino más bien de una transformación dispersa donde convivieron viejas y nuevas unidades productivas, faenas mecánicas y manuales, trabajos concentrados y dispersos.

La forma de control empleada para retener a los trabajadores en manufacturas era el paternalismo. “Por paternalismo se entiende una actitud obsequiosa por parte del patrono que se materializa en diversas prestaciones extra-salariales a cambio de lealtad y obediencia por parte del obrero (Arenas Posadas 2003: 44). Además del control jerárquico en la manufactura, el paternalismo se dirige a toda la familia mediante economatos (control de consumo), actividades de ocio, regalos para niños, vacaciones organizadas, etc.

2.2.2.2. El “*management científico*” y la *producción en masa*

A finales del siglo XIX la industrialización avanzaba, particularmente en los Estados Unidos, a pasos gigantescos, sin contar con un enfoque profesional de dirección de empresas. El sistema de fábricas empezó a sustituir la industria doméstica limitada por el tamaño de la unidad familiar, aunque en muchas industrias la pequeña empresa artesana continuaba con la producción en series pequeñas para mercados reducidos. El crecimiento de las empresas, la complejidad de la producción, la incorporación de los inmigrantes, las crisis periódicas de los mercados, significaron una acumulación de problemas que demandaba una respuesta innovadora de organización empresarial. A esa tarea empezaron a dedicarse un grupo de ingenieros, gerentes y contables que adquirieron el nombre de “movimiento de los sistematizadores” (Köhler y Martín Artiles 2005: 372-373). Su objetivo declarado era acabar con el caos y la improvisación en la organización industrial.

Frederick Winslow Taylor

Frederick Winslow Taylor (1856-1915) se convirtió en máximo representante de dicho movimiento. Publicó por primera vez sus ideas principales en una memoria sobre la organización científica de los talleres en 1903, después de haber abandonado su puesto en la fábrica. Taylor había trabajado en una compañía siderúrgica, donde pasó por todas las etapas, desde aprendiz y peón hasta ingeniero, comprobando que en todos los niveles el ritmo de trabajo era siempre inferior al posible debido al uso de los métodos basados en la intuición y la experiencia, dependientes de la iniciativa del operario. En 1911 publicó su obra maestra sobre el “*management científico*”.

Taylor identificó una imposibilidad de organización óptima del proceso de trabajo mientras el control último del mismo permanezca en los conocimientos y habilidades del trabajador. Se reveló contra el sistema de organización tradicional del trabajo, basado en la “*iniciativa e incentivo*” y propuso una organización científica, razonada del trabajo, consistente en transferir los conocimientos desde el individuo trabajador al interior del propio proceso productivo. Quiso adoptar métodos científicos, en sustitución de los métodos intuitivos.

Con Taylor empieza, pues, la separación evidente hoy en día entre los que estudian y planifican el trabajo (los *managers*) y los que lo ejecutan (los obreros). La dirección (los *managers*), para conseguir los fines propuestos de rentabilidad, debe realizar sistemáticamente los estudios de los procesos y puestos de trabajo, y elaborar las rutinas estándares de producción. Pero, en definitiva, Taylor, legó algunos principios básicos de la organización capitalista del trabajo. Miguélez (1980: 131) señala estos cuatro:

- 1) El estudio de los métodos de trabajo. Su objetivo era lograr la máxima economía de tiempo en los movimientos (y el aumento de la productividad) que tiene que efectuar el obrero. Se estudiaba en continuidad el proceso de trabajo, con el fin de descubrir movimientos y desplazamientos inútiles, sustituyéndolos por otros, adecuar los transportes, la ubicación óptima de las materias primas y de los semielaborados.
- 2) El estudio de los tiempos. Con esta técnica la empresa buscaba dos objetivos: el primero (el principal), reducir al mínimo los tiempos muertos; el segundo, coordinar las operaciones de varios trabajadores en base a la exacta fijación de la duración de cada tarea. El estudio de los tiempos tiene dos fases fundamentales: una, se refiere a la medición del tiempo que se emplea en cada operación; otra, a la “valoración del ritmo”, esto es, a estimar si el trabajador ha ejecutado la operación a ritmo inferior, superior o igual al normal. La segunda fase resultó ser muy arbitraria, ya que depende del juicio del cronometrador.¹³
- 3) La valoración de puestos. Los trabajadores pasan a ser valorados y ubicados en la empresa no en virtud de su capacidad profesional, sino en función del puesto que ocupan. Con independencia de la habilidad y capacidad de cada uno, la empresa es la que decide qué tareas precisa y por tanto qué hace cada trabajador y, consecuentemente, cuánto y cómo se le paga. Dada la parcelación existente, las tareas tienden a ser muy sencillas, poco gratificadoras y menos formativas.
- 4) La incentivación del rendimiento. En la organización capitalista del trabajo se habla de “rendimiento normal” frente a “rendimiento óptimo”; el primero de ellos sería el desarrollo por el trabajador normalmente capacitado, en uso normal de sus facultades, en circunstancias normales. El segundo sería el obtenido, por medio de un mayor esfuerzo, gracias a una incentivación económica (la “prima”). En realidad, la noción de rendimiento normal es algo totalmente subjetivo, mientras que lo único cierto es que el incentivo ha servido y sirve para que la fuerza de trabajo desarrolle el máximo rendimiento posible, con lo que se facilita la eliminación de los tiempos muertos en el proceso productivo.

Quizá, el elemento más importante del “management científico” sea la idea de tarea, entendida por Taylor como unidad del proceso productivo, cuidadosamente estudiada, planificada, descrita, coordinada, y evaluada en su ejecución.

¹³ Es de obligada mención en este lugar, la contribución de Roy (1952, cit. en Peneff, 1998: 8), trabajador en cadena, que calculó su productividad, sin que lo sepan los cronometradore, para descubrir a qué ritmo diario, sus compañeros y él satisfacen, superan o limitan las normas y las cadencias para asegurarse el beneficio máximo en función del gasto físico y nervioso que les parece soportable. Fue probablemente el primer caso de auto-observación en un contexto de producción taylorista.

La descomposición de los procesos productivos, sin embargo, conllevó la parcelación demasiado grande de las actividades efectuadas por los trabajadores. Miguélez presenta una crítica de la atomización de los procesos en tareas menudas, ya que el trabajador perdió muy rápido la visión y la conciencia del todo el proceso y del producto fabricado en su totalidad:

“Históricamente, la oposición de los trabajadores a la parcelación del trabajo -y más en concreto a las técnicas tayloristas- está profundamente relacionada con la defensa de la profesionalidad. Después de casi un siglo de vigencia de aquéllas se impone la constatación de que dicha profesionalidad se ha deteriorado profundamente, de que la cualificación real necesaria para llevar a cabo las tareas es cada día menor, independientemente de las cualificaciones formales que se puedan conseguir en el sistema educativo. [...] En la mayor parte de los ramos de la producción y de los servicios, el tiempo requerido para aprender el 80% de las operaciones que se llevan a cabo es muy escaso. Tareas cubiertas por los llamados ‘especialistas’ y aún por los oficiales pueden ser aprendidas en pocas horas, o en pocos días. En muchos ramos, hoy el peón es más ‘cualificado’ que el especialista y aún que el oficial, puesto que tiene una visión más global del proceso -aunque éste pueda ser muy sencillo- desde el punto de vista de las tareas que realiza.” (Miguélez 1980: 142)

Henry Ford

El sistema científico de gestión de Taylor respondió, además, a una demanda social hacia un nuevo paradigma de organización industrial en medio de una profunda transformación denominada la “Segunda Revolución Industrial”. Mientras Taylor se preocupó de la metodología del trabajo, el industrial Henry Ford elaboró un sistema de producción integral. En las plantas de la Ford Motor Company había madurado un nuevo modelo de producción que sintetizaba varias tendencias presentes en la industria a finales de siglo XIX, en un sistema integral de producción en grandes volúmenes, con mano de obra semi-cualificada, una maquinaria específica, un producto estandarizado y una organización taylorista de trabajo en línea. Fue el fundador de un sistema de producción en masa. Lo consiguió gracias a varios inventos:

- Total y coherente intercambiabilidad de las partes o piezas del coche (el modelo T de Ford, de 1908).
- Introducción de la cadena de montaje móvil en 1913 en su nueva planta de Highland Park de Detroit.
- Intercambiabilidad total de todos los trabajadores: mano de obra barata, poco cualificada, basada en inmigrantes.

Como comenta el mismo autor, al final, Ford intentó producir todo en masa: desde alimentos, mediante fabricación de tractores y una planta de tratamiento de soja, al transporte aéreo. La idea de Ford era que, al producirlo todo, desde los alimentos a los tractores o los aviones, de forma estandarizada y en gran cantidad, podía reducir drásticamente el coste de los

productos y hacer ricas a las masas. Financió todos sus proyectos internamente porque aborrecía a los bancos y a los inversores externos y estaba decidido a mantener el control total sobre su compañía.

Estos pasos posteriores a Highland Park acabaron fracasados, en parte porque la sinergia entre las industrias no se dio nunca en este caso, pero también porque el mismo Ford no tenía ni la más remota idea de cómo organizar un negocio global si no era mediante la concentración total de la toma de decisiones en una persona en la cumbre, él mismo.

Antitaylorismo

Las fuertes reacciones de los “defensores de la profesionalidad”, de los cuales habla Miguélez en la cita anterior, en contra de la parcelación excesiva del proceso productivo en tareas breves y muy sencillas, y la resistencia por parte de los trabajadores y empresarios que adaptaron a gran escala el sistema de producción taylorista, crearon muchos conflictos sociales desde mediados de los años sesenta. La reestructuración posterior de la organización del trabajo, o la aparición del antitaylorismo, se ha plasmado en cuatro rasgos técnicos fundamentales (Miguélez 1980: 135):

- 1) Rotación. Consiste en el cambio periódico de una persona entre dos o más puestos de trabajo del mismo nivel o igual tipo de contenido tecnológico y/o funcional. En realidad, la rotación no introduce cambios importantes en la organización del trabajo pero sí amplía en cierto grado el conocimiento del ciclo productivo, disminuye la monotonía y reduce las posibles consecuencias nocivas sobre la salud. Como rasgo negativo para la empresa, la rotación disminuye también la productividad, puesto que mientras el trabajador se posesiona plenamente de la nueva tarea no puede rendir al máximo.
- 2) Alargamiento de tareas (“work enlargement”). Consiste en el aumento del tiempo del ciclo de trabajo, llegando a la función más puestos de trabajo del mismo nivel y contenido tecnológico, en uno solo. Esto reduce la monotonía y da al trabajador una cierta autonomía en la organización de su trabajo, pero aún muy limitada. Con todo, es claro que cuanto mayor sea dicha extensión con más propiedad puede hablarse de recomposición de tareas y de reconstrucción de la profesionalidad.
- 3) Enriquecimiento de tareas (“work enrichment”). Ya no consiste en una simple suma de operaciones como en el caso anterior, sino en la creación de una tarea nueva, de una verdadera recomposición de tareas. Se suele hablar del enriquecimiento horizontal para referirse a la unión de varias tareas de igual nivel de complejidad; y de enriquecimiento vertical, en el que se incluyen tareas hasta ahora reservadas a la línea de mando, como control de producción o de métodos o bien preparación previa de la maquinaria. La

experiencia existente demuestra no sólo que decrece la monotonía y el absentismo en este tipo de reestructuración, sino también que aumenta la calidad y la producción. El enriquecimiento de tareas afecta en manera importante a la parcelación, al sistema general de producción y al papel de los mandos.

- 4) Grupo de trabajo. Consiste en asignar los puestos de trabajo entre los miembros, delegar al grupo el programa de producción, el control de calidad y ciertas tareas de tipo administrativo internas al grupo. El grupo de trabajo rompe bastante en profundidad la lógica de la determinación de las tareas y del modo en que se produce por la empresa, al tiempo que asigna a los trabajadores, al grupo, un importante grado de autonomía en la organización de su trabajo.

2.2.2.3. La especialización flexible

Antes de resumir el concepto de la “especialización flexible” de Piore y Sabel (1990), conviene aclarar el término “flexible” que se ha convertido en palabra clave de todas las filosofías del *management*. En términos generales, se distingue entre una flexibilidad externa que busca la desregulación de los mercados externos del trabajo, y una flexibilidad interna, que busca la desregulación del empleo de la mano de obra en el interior de las empresas. Las empresas persiguen estrategias de flexibilidad interna, como la movilidad funcional, jornadas flexibles o salarios en función del rendimiento, pero también se aprovechan de la creciente flexibilidad externa mediante contratos laborales precarios y la subcontratación de servicios. En la actualidad, flexibilización significa una iniciativa empresarial y política para aumentar la libertad empresarial en el uso de la fuerza laboral (Lozares y Verd 2004: 99).

Siguiendo a Atkinson (1986, cit. en Köhler y Martín Artiles 2005: 388) podemos diferenciar cuatro dimensiones de la flexibilidad:

- Flexibilidad numérica. La capacidad de las empresas para ajustar el número de trabajadores, o el nivel de las horas trabajadas.
- Flexibilidad funcional. La capacidad de las empresas para ajustar el número de los empleados o las horas que trabajan según los niveles cambiantes de carga de trabajo (Albizu 1997); la capacidad de reorganizar las competencias en una gama de tareas más amplia.

- Distanciamiento. El desplazamiento de los contratos de trabajo por los contratos comerciales, como la subcontratación.¹⁴ Es una alternativa a la flexibilidad numérica y funcional en el sentido de que el logro de dicha flexibilidad sea “problema del otro”. Las empresas contratan a otra organización para los puntos álgidos de trabajo que requieren mayor flexibilidad. Las estrategias de distanciamiento se deben a los siguientes razonamientos:
 - Concentrar recursos. Concentrar los recursos de la compañía en sus áreas de ventajas comparativas, dejando las otras áreas para quienes tengan una ventaja comparativa en las mismas.
 - Coste relativo. Considerar el coste de llevar a cabo una actividad dentro de la empresa o sacarla fuera.
 - Delegar riesgo. Querer alejar el peso del riesgo y la incertidumbre.¹⁵
 - Coste total. Querer reducir el coste por empleado y la nómina total de la organización.
- Flexibilidad de pago. La habilidad de las empresas de ajustar las estructuras de pago para fomentar la flexibilidad funcional, compensar el rendimiento individual, igualar las tarifas de mercado de las capacidades escasas.

En el contexto de la crisis del fordismo en los años setenta y ochenta, Piore y Sabel, profesores del Fondo Monetario Internacional, se dedicaron a estudiar los secretos del éxito de algunas regiones europeas (Emilia Romana y Toscana en Italia, y Baden-Württemberg en Alemania). El objetivo principal de su investigación fue la elaboración de una alternativa viable de organización industrial capaz de sustituir el sistema de producción en masa en plano declive. Encontraron en el denominada “Tercera Italia” -nombre que se refiere a las regiones centrales- el modelo para su visión del futuro industrial, al cual empezaron a llamar “especialización flexible”.

La especialización flexible representa una alternativa neoartesanal a la producción en masa. Piore y Sabel analizaron los sistemas locales de la Tercera Italia como economías flexibles de innovación constante, basadas en tres elementos institucionales: el municipalismo, el capitalismo de bienestar o paternalismo, y la utilización empresarial de relaciones de

¹⁴ Williamson (1981, 1985, cit. en Köhler y Martín Artiles 2005: 39) modificó la pregunta que había surgido en los años treinta “¿Por qué existen las empresas?”, convirtiéndola en una alternativa básica de decisiones empresariales “¿Hacer o comprar?”. Según su teoría de los costes de transacción, una organización integra a una actividad en su interior, y no la subcontrata, en la medida en que esta integración sea más económica que su adquisición en el mercado. Si los costes de producción y organización superan a los costes de transacción en el mercado (costes de información y búsqueda), la empresa opta por mantener la relación contractual (subcontratación). Con esto Williamson demostró que ni la información ni la contratación ni el control del cumplimiento del contrato son gratis; todo genera “costes de transacción” (la subcontratación también genera costes).

¹⁵ Para profundizar en este tema, véase especialmente Castillo (2008).

parentesco que llamaron el fenómeno de “familiarismo”. En un entorno sin grandes empresas se formaron tupidas redes de PYME, gobiernos locales, cajas de ahorro, organismos públicos y privados, institutos de I+D para desarrollar y comercializar productos de calidad y diseño en los mercados internacionales.

Piore y Sabel (1990) observaron cuatro formas diferentes de la especialización flexible:

- Conglomerados regionales. Cada uno de estos distritos industriales está formado por un núcleo de pequeñas empresas más o menos similares, entrelazadas en una compleja red de competencia y cooperación. No hay ninguna empresa permanentemente dominante y las alianzas son de carácter breve y flexible.
- Empresas federadas. Grupos formados por empresas industriales, financieras y de servicios, entrelazadas a través de participaciones mutuas, intercambio de directivos, instalaciones compartidas, lazos familiares en muchos casos (Japón y Corea).
- Empresas solares. Los proveedores constituyen una órbita alrededor de la empresa nuclear y, a cambio de la producción en masa, son tratados como colaboradores y corresponden más al modelo de taller clásico que a una empresa de productos estandarizados.
- Fábricas-taller. Redes de empresas especializadas y conectadas con las grandes empresas del sector; adoptan estructuras organizativas similares a los proveedores de las empresas solares.

Las críticas formuladas al concepto de la especialización flexible apuntaban, ante todo, a la elaboración por sus autores (Piore y Sabel) de una imagen idealizada y romántica de unas pocas regiones (“Tercera Italia”) cuyas experiencias no son transferibles al resto del mundo.

2.2.2.4. La producción ligera (“lean production”)

Cuando Piore y Sabel estaban investigando los secretos del éxito de los distintos industriales europeos, un equipo del Massachusetts Institute of Technology se dedicaba a descubrir los secretos del éxito de las empresas industriales japonesas que estaban invadiendo los mercados occidentales desde los años setenta. En 1990, los investigadores Womack, Jones y Roos publicaron los resultados de un amplio estudio comparativo sobre los modelos de producción en la industria del automóvil, titulado “La máquina que cambió el mundo”. El término allí acuñado, “Lean Production” (traducido al castellano: producción ligera, esbelta, delgada, ajustada...) figura como un paradigma de toda una generación de empresarios y ejecutivos en todo el mundo en sus intentos de adaptar sus organizaciones a la nueva economía

global. Para algunos había empezado la “Tercera Revolución Industrial”, después de la máquina de vapor y la cadena de montaje fordista.

Cuando en los años setenta los productos japoneses invadieron los mercados occidentales, particularmente los de coches y productos electrónicos, los estados occidentales erigieron barreras arancelarias contra la avalancha de productos japoneses. No obstante, esta medida tuvo un efecto no intencionado de provocar la inversión directa japonesa en los Estados Unidos y en Europa. Las plantas transferidas desde Japón enseñaron dos cosas esenciales del modelo de producción japonesa, que revolucionaron el mundo empresarial occidental:

- 1) Transferibilidad. Las plantas japonesas demostraron que el sistema de producción japonés funciona perfectamente con plantillas americanas.
- 2) Superioridad organizativa. La organización, no la tecnología ni la sobreexplotación de los trabajadores, marcan la diferencia en términos de ahorro de costes y tiempos, así como de mejora de calidad y orientación al cliente. El secreto japonés reside en la ductilidad de la interconexión de las secuencias del proceso productivo.

En 1950, el director de la compañía Toyota Motor Company, Eiji Toyoda, y su jefe de producción, Taiichi Ohno, visitaron la planta de Ford en Rouge, símbolo de la producción en masa y del mejor sistema de producción de esa época. Los visitantes, además de llegar a la conclusión que por varias razones la producción en masa tipo Ford Rouge no podía funcionar nunca en Japón, detectaron serios defectos en la producción en masa, que les sirvieron en su búsqueda de una alternativa viable. Para Ohno, la producción en masa desperdiciaba el esfuerzo, los materiales y el tiempo. Por otro lado, las empresas fordistas desaprovechaban sus recursos, particularmente sus recursos humanos. Durante las décadas siguientes, las empresas japonesas desarrollaron su alternativa a la producción en masa en tal perfección que, a partir de los setenta, empezaron a competir fuertemente en los mercados internacionales con los líderes occidentales.

Los elementos básicos de la producción ligera se pueden resumir en estos puntos:

- Sincronización total (“heijunka”). La eliminación de todo tipo de despilfarros en el proceso, particularmente de todos los tiempos muertos y de todas las tareas que no añaden valor al producto, representa un objetivo central de la producción ligera. Los almacenes desaparecen de las fábricas y quedan reducidos a unas reservas de piezas y materiales para unas horas situadas directamente en la línea de montaje.
- Justo a tiempo (“just-in-time”). Este sistema de suministro parte del principio de “tirar” la producción desde la perspectiva del cliente, en vez de “empujarla”, es decir: sólo producir los productos ya vendidos. El cliente, con su demanda y sus deseos, está en el comienzo del proceso de pedidos que, en un mínimo de tiempo, arrancan la producción

de componentes por parte de los proveedores que suministran la línea de producción con los productos prefabricados en cantidad y calidad exacta según el pedido del cliente. Lozares y Verd (2004), en su estudio realizado en una filial española de una empresa multinacional de capital japonés, radicada en la comarca del Vallès Occidental (Barcelona), fabricante de televisores y vídeos, demuestran algunas características organizativas de la producción ajustada y de su organización temporal.

- Mejora continua (“kaizen”). “Cero defectos” es otro objetivo de la producción ligera y la continua movilización de todos los empleados en el control de calidad y la mejora de los procesos es el instrumento principal para alcanzarlo. La minimización de los costosos retrabajos finales para corregir los defectos es una de las ventajas competitivas importantes. Siguiendo la filosofía de la implantación del proceso continuo de pequeñas mejoras, la producción ligera organiza actividades y espacios para sugerencias individuales, colectivas (círculos de calidad, grupos de mejora) y sistemas de comunicación interna, para detectar y eliminar potenciales causas de defectos así como para mejorar constantemente los procesos.
- Externalización (“outsourcing”). El principio “justo a tiempo” cobra más protagonismo todavía por la tendencia de disminuir los tamaños de las plantas y externalizar todas las actividades que no pertenecen al negocio nuclear (“concentration on core competencies”). La externalización afecta tanto las áreas de producción (subcontratación), de personal (consultoras), comerciales (franquicias) como financieras (“credit bail”, “leasing”). La gestión de las cadenas de suministro se convierte en una relación interempresarial. las empresas disponen de una gran variedad de estrategias como:
 - Buscar el mejor proveedor a escala mundial.
 - Presionar al proveedor de seguir al fabricante a nuevos emplazamientos.
 - Implementación de los parques de proveedores en la cercanía inmediata de la planta de ensamblaje.
 - Compartir la planta de producción con proveedores que montan sus componentes en la propia línea de montaje.
 - Incorporación de los proveedores de primera línea en el desarrollo de nuevos productos.
- Centros/unidades de negocio (“profit center”). El complemento organizativo a la externalización es la organización en unidades de negocio autorresponsables de sus resultados económicos. El ideal está en la conversión de la empresa en una red de PYME, flexibles y competitivos; y de los jefes de áreas y departamentos en empresarios internos.

- Trabajo en equipo. Según la filosofía de la producción ligera, no es el individuo sino el grupo el que forma la unidad básica del proceso y el trabajo es el instrumento para incorporar la personalidad del empleo en todos los aspectos al sistema de producción. Gran parte de las tareas indirectas, como pedidos de materiales, mantenimiento, control de calidad, reparto de tareas, organización de vacaciones, pasan a la autoorganización de los equipos de producción. Por un lado, se trata de aprovecharse de los conocimientos y de la motivación del trabajador productivo; por otro lado, se pretende eliminar personal indirecto y de control, y llegar a jerarquías planas. Parte de este concepto forma la polivalencia y formación de los empleados, y la eliminación de las categorías profesionales.
- Visualización de la información. Mediante los tableros digitales, la empresa visualiza automáticamente, en tiempo real, toda la información sobre la producción, los objetivos, la calidad, los defectos, con lo cual estas informaciones están siempre al alcance de cualquier empleado y dejan de ser monopolio de los mandos. La transparencia y el autocontrol encuentran aquí su soporte técnico.

2.2.2.5. El enfoque sociotécnico y el sistema de producción reflexivo

En los años sesenta surgieron en varios países, particularmente en el Reino Unido, Noruega y Suecia, iniciativas de la “humanización del trabajo”, con experimentos en las fábricas acompañados por grupos de expertos. Más tarde, se adjuntaron grupos en otros países como los Estados Unidos y Alemania, como reacción a una denominada “crisis de motivación del trabajo” (altas tasas de absentismo y fluctuación, trabajadores desmotivados, aumento de conflictividad laboral). Se empezó a estudiar la forma de mejorar las condiciones laborales y buscar alternativas al taylorismo (Köhler y Martín Artiles 2005: 403).

El enfoque sociotécnico ya había surgido previamente, en los años cincuenta en Inglaterra y en los Estados Unidos. Sus promotores insistieron en dos premisas básicas:

- 1) Un sistema de producción no es sólo un sistema social ni sólo un sistema tecnológico, sino la interrelación entre ambos. La tecnología empleada no es un mero instrumento organizativo ya que tiene su repercusión en la gestión y en la estructura organizativa.
- 2) Cualquier sistema sociotécnico está inmerso en un contexto cultural, en un conjunto de valores y prácticas generalmente aceptado.

Por consiguiente, para comprender adecuadamente una organización de trabajo, hay que estudiar el ajuste entre el sistema social y el sistema técnico, y las fuerzas ambientales que

operan sobre ellos (Trist, 1981, cit. en Köhler y Martín Artiles, 2005: 404). El objetivo de la Escuela Sociotécnica fue el diseño de un sistema integral de tecnología y personas en un proceso de trabajo estructurado y adaptado al entorno cultural y ambiental. Cuatro conceptos básicos resultaron de este movimiento:

- Rotación en el trabajo (“job rotation”). Los trabajadores deben ocupar diferentes puestos de trabajo durante la jornada laboral.
- Enriquecimiento del trabajo (“job enrichment”). Las tareas y los contenidos de cada puesto deben ser aumentados.
- Ampliación del trabajo (“job enlargement”). Cada puesto debe contar con un mayor número de tareas y los ciclos del trabajo deben ser más extensos.
- Equipos de trabajo semiautónomos. Hay que formar grupos de trabajadores con cierta capacidad de autoorganización y de tomar decisiones sobre el reparto de las tareas, la organización de la jornada, la formación continua, etc.

El país donde la Escuela Sociotécnica prosperó más, tanto en la academia como en la práctica industrial, fue Suecia. Un grupo de investigadores y expertos alrededor del Centro Sueco de la Vida Laboral en Estocolmo y del real Instituto de Tecnología de la Universidad de Gotenburgo, trabajaban desde los años setenta en estudios sobre la humanización de la producción. Este grupo ha desarrollado el enfoque sociotécnico hasta tal punto de diseñar un sistema propio de producción. Éste lo denominan “sistema de producción reflexivo”, para indicar la reflexión participativa por parte de los operarios en todo el proceso (Berggren, 1992; 1993a y b; Ellegård, 1995, 1997a y b; Sandberg, 1994; Granath, 1998, cit. en Köhler y Martín Artiles 2005: 405).

Las empresas suecas compartían con las japonesas la necesidad de producir en series pequeñas, por carecer de capacidad para competir con los grandes fabricantes de gran volumen. El sistema de producción reflexivo se basa en la necesidad de establecer un flujo de producción paralelo que permita el ensamblaje por equipos de trabajo autónomos de forma independiente. Pretende compatibilizar los objetivos tradicionales del incremento de productividad, calidad y rentabilidad con objetivos como ergonomía, autonomía e identificación de los trabajadores con el contenido en el trabajo. Dos ideas básicas caracterizan este sistema:

- 1) Flujo paralelo de producción. No se trata de una producción en línea sino de una producción en paralelo: varios flujos pueden ser desarrollados con diferencias uno del otro, y los operarios guardan la independencia/autonomía en los diferentes equipos.
- 2) Aprendizaje integral (holístico). Mientras en la formación tradicional domina el enfoque aditivo, según el cual se parte de una operación aislada del proceso añadiendo poco a

poco más contenidos, el sistema de producción reflexivo parte del producto en sí como base de un aprendizaje integral. Desde la visión y la comprensión del conjunto se llega a los detalles, siempre dentro de un contexto. El resultado del proceso productivo no es una suma de elementos aislados sino un conjunto siempre integrado desde todos los momentos del proceso.

Desde esta perspectiva y basándose en las experiencias de las plantas Volvo, sobre todo las de Uddevalla, se ha elaborado un nuevo sistema de producción reflexivo integral con las cinco siguientes características particulares (Köhler y Martín Artiles 2005: 405):

- Reagregación de las tareas. La reintegración de las tareas ha llegado hasta tal punto que unos pocos operarios montaban un vehículo entero. Cada equipo de trabajo (7-12 miembros) era responsable del montaje de un coche entero. Muchas tareas indirectas han sido reintegradas (reparaciones, control de calidad, limpieza, mantenimiento, lavado de la ropa de trabajo, etc.).
- Autonomía de los equipos. Debido a los ciclos largos, a la cualificación de los operarios y a la reintegración de las tareas administrativas y de mantenimiento, los equipos disponían de un alto grado de autonomía en la organización del trabajo y en la gestión de los tiempos; realizaban un gran número de tareas y contenidos. Cada equipo repartía el trabajo con plena libertad entre sus miembros, manteniendo siempre el objetivo de que todos deben tener la cualificación de montar un coche entero. No había ningún supervisor ni jefe de producción. Estas características permitían una auténtica reflexión de los operarios sobre su trabajo y las posibilidades de mejora. Los equipos también decidían sobre la contratación de nuevos miembros, las horas extras y muchos más asuntos, reservados tradicionalmente para la dirección.
- Producción en paralelo. Los equipos ensamblaban el vehículo completo durante varias horas en estaciones fijas sin cadena de montaje. La forma de comunicarse era directa, cara a cara, y constante. La nave de producción se parecía más a un conjunto de talleres que a una nave industrial.
- Bajo grado de automatización. La automatización no resultaba rentable en esta organización flexible y variada, basada en la cualificación de los trabajadores. Con la eliminación de las operaciones repetitivas y monótonas, se había eliminado también el motivo de la automatización.
- Orientación al cliente. Los clientes podían hacer pedidos individualizados en cuanto a los accesorios, colores, etc. Debido a la alta flexibilidad de la producción, el tiempo entre pedido y entrega era muy corto y la variedad de modelos muy amplia.

Igual que cada sistema de producción hasta ahora mencionado presenta varias limitaciones, la producción reflexiva ha sido criticada principalmente por los altos costes de lotes de materiales y herramientas, y por la lentitud del proceso de fabricación. Köhler y Martín Artiles (2005) comentan al respecto:

“Los problemas encontrados hasta ahora en los pocos intentos de llevar este modelo a la prácticas se centran en dos aspectos. Por un lado, la preparación de las paletas con los materiales y herramientas para el ensamblaje de modelos específicos resulta muy costoso y consume mucho tiempo. Así, por ejemplo, en Uddevalla trabajaban seis grupos de diez miembros cada uno en la preparación de las paletas para el montaje de un coche según el encargo específico del cliente. El segundo punto crítico es la mayor velocidad de producción en las plantas altamente estandarizadas y/o automatizadas aunque esta ventaja sólo existe en la fabricación de productos sencillos y estandarizados.” (Köhler y Martín Artiles 2005: 409)

2.3. Características del mundo laboral en las sociedades modernas

Después de haber presentado los paradigmas más conocidos de la organización del trabajo capitalista, ofrecemos en los apartados que siguen una breve presentación de las características más relevantes de la actual situación laboral en los países industrializados.

Teniendo en cuenta que el contenido del trabajo y las formas de los procesos productivos van determinados por el contexto sociohistórico, cabe mencionar que a partir de los años ochenta del siglo XX, el mundo laboral se ha visto “revolucionado” por tres factores de suma importancia (Lozares *et al.* 2004: 70; Lozares y Verd 2004; Blanch 2003, cit. en Torres Hostench 2007: 20):

- 1) Globalización económica y política. El fenómeno de la globalización, en sentido amplio, puede ser entendido en términos de una confluencia de varios procesos de reestructuración de sociedades capitalistas como la internacionalización de los mercados, liderados por los mercados financieros, la reorganización de las empresas multinacionales, las políticas de privatización, desregulación y recortes sociales (Köhler Martín Artiles 2005: 254-255).
- 2) Utilización de la innovación tecnológica a gran escala.
- 3) Cambios en la organización de trabajo en el sentido de la implementación de sistemas de trabajo flexible.

Estos tres factores, combinados entre ellos, han producido múltiples efectos en las sociedades altamente industrializadas, no siempre positivos.

2.3.1. Nueva redistribución de las actividades entre puestos de trabajo

Debido a la influencia de los factores antes mencionados (globalización, tecnologización, flexibilización), los autores comentan la aparición de tres fenómenos:

- 1) Difuminación de la idea tradicional de la división de trabajo. Se observa que en la actualidad los elementos de los procesos de trabajo son distintos y tienden a combinarse de otra manera. Se percibe la fragmentación de tareas básicas y la asignación de su ejecución a lugares distintos, propios de otros puestos de trabajo, lo que conlleva a la constitución de procesos de trabajo más integrados. “Cada vez es más difícil reconocer qué tarea se lleva a cabo en cada lugar de trabajo y qué persona fabrica o produce un determinado bien o servicio” (Lozares *et al.* 2004: 71). De esta manera se produce una subordinación de las tareas al conjunto del proceso y no al contenido del puesto de trabajo concreto. Los puestos de trabajo existentes son poco definidos y poco delimitados.
- 2) Aparición del *trabajador colectivo*, o sea de un grupo de profesionales que comparten el mismo proceso de trabajo pero que dentro de este proceso compartido tienen asignada la realización de tareas especializadas. Con el concepto de *trabajador colectivo* “se identifica una unidad en la diversidad de procesos de producción de modo que dicha unidad representa el conjunto de puestos de trabajo que llevan a cabo una tarea común” (Lozares *et al.* 2004: 71, el concepto es de Castillo *et al.*, 2000, cit. en Lozares *et al.* 2004: 71). Los equipos de trabajo fueron introducidos por el sistema de la producción ligera y el trabajo reflexivo.
- 3) Aparición de producción continuada sin delimitación temporal (veinticuatro horas, siete días de la semana). La distribución del trabajo entre los puestos de trabajo particulares tiende a guiarse por este principio temporal determinante. La aparición del “flujo tenso”, o sea de una organización temporal del trabajo excesivamente orientada a reducir al máximo el tiempo de ejecución. En este sentido, “se pone de manifiesto que las tareas ejercidas por cada trabajador/a dependen mucho más del flujo y del conjunto del proceso que del puesto de trabajo específico que ocupa” (Durand 2001, cit. en Lozares *et al.* 2004: 71). En el mismo enfoque, se menciona también el fenómeno de eliminación de la porosidad del tiempo laboral.

2.3.2. Ampliación del concepto de puesto de trabajo

En consecuencia, en vez de hablar de un puesto de trabajo, se opera con conceptos más amplios, como lo son los siguientes términos:

- Rol. “Sinónimo del puesto de trabajo o conjunto de actividades que debe realizar una persona” (Pereda y Berrocal 2004: 272).
- Ocupación. “Conjunto de puestos similares entre sí en cuanto a su contenido y en las exigencias que plantean a sus ocupantes” (Pereda y Berrocal 2004: 270).
- Proyecto o “campo de trabajo” (Sennett 1998).
- Misión, como el nuevo contenido de los puestos de trabajo, en vez de la noción tradicional de tarea; y unidad de trabajo (espacio de trabajo, unidad de reagrupamiento de tareas), en vez de puesto de trabajo (Terresac 1995: 64-77). La noción de misión pone el acento en el carácter no exhaustivo de las tareas descritas, así como en la necesidad de completar por los ejecutantes el procedimiento establecido en forma de reglas escritas (formales):

“La noción de tarea desaparece en beneficio de la noción de misión y la noción de puesto de trabajo a todas las instalaciones donde se trabaja. Al mismo tiempo, la autonomía de los ejecutantes aparece como la condición indispensable para gestionar esta flexibilidad” (Terresac 1995: 64)

- Equipo de trabajo (“trabajador colectivo” antes mencionado) que abarca varios puestos de trabajo bien diferenciados pero interrelacionados. Durand (2004) observa que la organización del trabajo en forma de equipos humanos asignados a la realización de proyectos, es una consecuencia natural de la implantación del sistema de producción japonés y del principio “justo a tiempo”, basado en un flujo tenso de trabajo:

“Le maintien en tension du flux devient une affaire *collective*. [...] Aujourd’hui, l’indépendance des postes de travail n’est plus pensable, car jamais des postes de travail isolés ne pourront assurer la tension du flux, tant celle-ci repose sur l’interdépendance des éventuelles causes de sa rupture : seule la coopération étroite entre salariés, c’est-à-dire ici le travail collectif, permet de maintenir le flux tendu à coût de main-d’oeuvre réduit.” (Durand 2004: 84)

El equipo, liderado por un jefe de proyectos, se auto-organiza gracias a la conexión inmediata entre las tareas del proyecto, hacia el inicio de la producción (en francés “en amont”) y hacia el final de la producción (en francés “en aval”). De ahí surge la máxima dificultad y apuesta por el éxito del trabajo en equipos: asegurar la perfecta coordinación entre los proveedores, que están al inicio del proceso productivo, y los clientes, que están en su final. Según Durand (2004: 85), cada equipo de trabajo posee

las siguientes características básicas: responsabilidad colectiva del grupo; polivalencia de sus miembros; auto-organización interna del equipo con consecuencias ambivalentes; la invención de la figura del jefe de proyecto.

2.3.3. Necesidad del personal polivalente

Esta fusión de los puestos de trabajo tradicionales y la nueva redistribución de las actividades entre los trabajadores en la empresa llevan a la necesidad de disponer de un personal polivalente.

Durand define la polivalencia en términos de dominio de varios puestos de trabajo por una persona (“maîtrise de plusieurs postes de travail”; Durand 2004: 87) y la enfoca como una causa y consecuencia al mismo tiempo de la rotación de los trabajadores entre los puestos¹⁶. Señala, además, que dicha rotación, en un primer momento, tenía por objetivo la reducción de la monotonía del trabajo; sin embargo, en la realidad, significa la ampliación de las actividades y no su profundización, en el sentido en que los trabajadores adquieren unas cuantas competencias nuevas, sin profundizar en ninguna de ellas con el paso de los años en la empresa. Un trabajador polivalente, además, aporta una visión enriquecida sobre la producción porque no se limita a la visión concebida desde un solo puesto de trabajo sino desde más que un puesto. De esta manera, se consigue que el trabajador tenga una percepción de la producción más completa, y no tan fragmentada como en la producción de tipo taylorista o fordista.

Terssac entiende la polivalencia como integración de funciones: “Es polivalente toda persona que puede ocupar varios puestos” (Terssac 1995: 72). Según el mismo autor, si la polivalencia se define por la variedad de tareas; la especialización, al contrario, caracteriza las personas que hacen mayoritariamente sólo un tipo de tareas (concepto de pericia; Terssac, 1995: 179). En el contexto de industrias de procesos continuos, la polivalencia es la capacidad que posee un obrero, que realiza habitualmente un trabajo determinado, para efectuar sustituciones provisionales en la realización de uno o dos trabajos que no son el suyo.” (convenio colectivo nacional del 2 de febrero de 1976 de la industria cementera, cit. en Terssac 1995: 73).

En el ámbito de gestión empresarial de recursos humanos la polivalencia ha sido definida como “capacidad de la persona para realizar tareas de una segunda profesión, a partir de la suya básica” (Pereda y Berrocal 2004: 271). Las diferencias en la gestión de recursos humanos antes de la globalización, tecnologización y flexibilización del trabajo, y después, están recogidas en la Figura 11.

¹⁶ Para las diferencias terminológicas usadas en el contexto de la polivalencia, como “polycométence”, “multicompétence”, “multivalence”, “travailleurs multifonctionnels”, véase Durand 2004: 88 y 101-130.

Aspecto	Gestión de recursos humanos (modelo de gestión por competencias)	
	antes de los años 80.	después de los años 80.
Selección	Estabilidad de los puestos y estandarización de la forma de realizar las tareas. Una persona podía comenzar su vida profesional en un determinado puesto de trabajo, realizando unas tareas y funciones concretas; al jubilarse, seguía utilizando las mismas herramientas para realizar las mismas funciones y tareas. Los puestos de trabajo apenas sufrían cambios durante largos periodos de tiempo. Los procesos de selección de personal eran sencillos: bastaba con encontrar personas con unas características básicas, por lo que los clásicos perfiles psicofísicos podían tener buenos resultados a la hora de tomar decisiones sobre las personas.	Dados los cambios constantes que se producen en los puestos de trabajo, ya no basta con contratar personas que reúnan las características que exige un puesto de trabajo determinado. En una situación en la que los trabajos cambian de contenido tan rápidamente, el potencial de los empleados se ha convertido en un aspecto clave a la hora de incorporarlos a una organización. por ello, no es importante sólo lo que la personas sabe hacer en un momento dado, sino lo que va a ser capaz de hacer en el futuro.
Formación	La formación, en la mayoría de las ocasiones, se reducía a un entrenamiento.	La formación debe plantearse de manera más profunda, a corto, medio y largo plazo, de forma que los trabajadores puedan reciclarse rápidamente para poder utilizar eficaz y eficientemente las nuevas tecnologías que se van incorporando a su puesto de trabajo; o para poder llevar funciones distintas a las que han estado haciendo hasta hace poco.
Promoción	Las promociones se llevaban a cabo en base a la antigüedad y al rendimiento en el puesto de trabajo actual.	Las promociones se llevan a cabo en base al potencial de las personas, teniendo en cuenta las competencias que poseen y las que les van a exigir sus nuevas responsabilidades. Asimismo, las promociones van acompañadas, por lo general, de las necesarias acciones formativas.
Polivalencia	Las personas podían intercambiarse entre distintos puestos, realizando indistintamente las tareas asignadas a los mismos; excepto cuando éstos eran tan especializados que exigían conocimientos específicos que, en muchas ocasiones, únicamente se podían adquirir a través de la experiencia. Obviamente esta situación no tenía nada que ver con los sistemas de rotación que se emplean, hoy día, para mejorar las competencias de los trabajadores.	Las personas cambian de funciones y de actividades, pero de manera planificada, bien porque sea necesario llevar a cabo esas nuevas funciones, en lugar de las que han venido realizando anteriormente, a para ocupar un nuevo trabajo. En definitiva, estamos resaltando la importancia que, hoy día, tiene la polivalencia de los trabajadores de cualquier empresa.

Figura 11. La gestión de los recursos humanos antes de los años ochenta y después basado en Pereda y Berrocal 2004: 28-32

2.3.4. Surgimiento del teletrabajo

Una de las consecuencias inmediatas de la implantación muy generalizada de las nuevas tecnologías en los lugares de trabajo, dentro de un marco de organización flexible, es el surgimiento del teletrabajo. En palabras de López-Amo (2005), “el teletrabajo se define como una forma flexible de organización del trabajo que consiste en el desempeño de una actividad profesional sin la presencia física del trabajador en la empresa durante una parte importante de su horario laboral” (López-Amo 2005: 191). El mismo autor cita también la definición de Nilles, considerado el “padre” del teletrabajo, una definición que atesora ya casi treinta años de antigüedad, según la cual el teletrabajo no significa otra cosa que “la posibilidad de enviar el trabajo al teletrabajador, en vez de enviar el trabajador al trabajo” (López-Amo 2005: 191).

El concepto actual de teletrabajo se basa en las siguientes características:

- “Basado en las tecnologías de la comunicación: Internet, correo electrónico, chats, envío y recepción de archivos, telefonía móvil, etc.
- Utilizando igualmente las tecnologías de la información: ordenadores fijos y portátiles, bases de datos, programas de presentación y multimedia, programas de diseño gráfico, programas ofimáticos, etc.
- Lógicamente, se basa en la recepción o envío de un trabajo a distancia. O conectando a un equipo de trabajo disperso geográficamente de forma simultánea en una jornada o una sesión de trabajo.
- Se envía a colaboradores, responsables o clientes que evaluarán dicho trabajo, en un lugar diferente al que se desarrolla habitualmente la actividad del teletrabajador.
- El teletrabajador se mueve por diferentes entornos o localizaciones físicas en dicho proceso de trabajo: su domicilio, un telecentro, etc.” (López-Amo 2005: 194)

En realidad, el teletrabajo, es una forma de trabajar que abarca sectores y ocupaciones muy heterogéneas. Su implantación en Europa es todavía muy desigual pero creciente. Mientras a principios del siglo XXI en Suecia, Países Bajos y Finlandia alrededor de 17% de los ocupados corresponden, al menos parcialmente, a esa categoría; Francia y España con sólo 3% están a la cola de la Unión Europea. Dentro de la diversidad de formas de teletrabajo, los *Call Centers*¹⁷ representan el sector de mayor crecimiento y empleo en Europa con tasas de crecimiento anual de 20%-25% desde comienzos de los años noventa según la Comisión Europea.

Aunque es básicamente el desarrollo de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) que permitieron la expansión a gran escala del teletrabajo, los autores advierten que sigue siendo un tipo de trabajo que no requiere conocimientos informáticos avanzados, ya que los teletrabajadores usan los ordenadores y las diferentes aplicaciones informáticas de modo superficial, sin conocerlas a fondo (son sus usuarios y no expertos).

2.3.5. Proliferación de formas laborales intermedias

La acción conjunta e interrelacionada de la globalización, la tecnologización y la flexibilización de la organización del trabajo, ha llevado las sociedades de los países industrializados a una extraña situación, que comenta Castillo (2008) en estas palabras:

¹⁷ Los *Call Centers* no son un tipo de empleo, sino una forma de organización del trabajo donde en una sala grande personas, frente a un ordenador y con el auricular del teléfono, atienden las llamadas de los usuarios de un servicio. Los *Call Centers* corresponden a una organización del trabajo típica de la globalización, basada en el modelo taylorista y requerimiento de calificaciones bajas. Para más detalles, véase Köhler y Martín Artiles 2005: 259-260, Durand 2005: 166-173, Boutet 2007, 2008.

“Se puede estar ocupado sin que ello signifique tener un trabajo (todas las formas del trabajo precario), o se puede estar desempleado sin que ello signifique no trabajar (trabajo informal o trabajo voluntario).” (Castillo 2008: 121)

Bajo el efecto de los cambios introducidos en los años ochenta, estas sociedades se encontraron en la situación muy generalizada de la crisis del empleo. Sanchis, comentando a Offe (1992, cit. en Sanchis 2004), señala que actualmente experimentamos una gran variedad de modalidades de relaciones contractuales de trabajo. A raíz de estos fenómenos, se tendría que redefinir el concepto de “trabajo asalariado”:

“Es cierto que hay cada vez más trabajadores, pero el hecho de ser trabajador asalariado dice cada vez menos cosas acerca de la persona que trabaja a causa de la creciente heterogeneidad de la experiencia laboral: segmentaciones en el mercado de trabajo, generación de bienes y servicios al margen de la esfera institucional (en la familia, en la economía sumergida, en organizaciones voluntarias), proliferación de posiciones laborales intermedias (becas y prácticas), distancia creciente entre la racionalidad que orienta el ámbito de la producción de bienes y el de la prestación de servicios.” (Sanchis 2004: 58)

La variedad de relaciones contractuales se manifiesta en la proliferación de formas laborales intermedias, concretamente becas y prácticas, y varios tipos de empleo muy frágiles por su definición social y económica (Köhler y Martín Artiles 2005: 297-298), hasta el punto de denominar los años después de los ochenta, la época del “fin de trabajo” (Köhler y Martín Artiles 2005: 24).

La crisis del empleo afecta de manera muy particular a dos colectivos sociales de mayor fragilidad:

- 1) Los jóvenes que entran al mercado de trabajo (Casal, 1993, Gil Calvo 2002; Salvadó y Serracant, 2003, Torres Hostench, 2007 para el ámbito de la traductología).
- 2) Las mujeres que mantienen con el mercado laboral frecuentemente una relación parcial e intermitente. Köhler y Martín Artiles observan al respecto:

“Las transformaciones en los mercados de trabajo con la polarización entre empleos cualificados y descualificados, el crecimiento de empleos precarios y del sector informal, el surgir de nuevos empleos auxiliares con las nuevas tecnologías de información y comunicación y la flexibilización de la jornada laboral significan una reestructuración de las relaciones de género y afectan particularmente a las mujeres.” (Köhler y Martín Artiles 2005: 255)

Para marcar la similitud entre el carácter precario de la situación laboral de las mujeres y de la situación general en el mercado laboral en crisis, se acuñó el término de una “feminización” del trabajo. Dicho concepto se tiene que entender de la siguiente manera:

“Por un lado, la participación de las mujeres en el mercado de trabajo aumenta constantemente y la tradicional frontera entre trabajo doméstico y trabajo mercantil en las relaciones de género se

difumina. Por otro lado, feminización significa creciente fragmentación y discontinuidad de la vida laboral, el crecimiento del empleo precario, a tiempo parcial, sin carreras profesionales prediseñadas (“carreras *patchwork*”). La feminización del trabajo globalizado, sin embargo, no sólo genera serios problemas de desigualdad social y pobreza, sino que socava la base tradicional del trabajo reproductivo, el modelo familiar del ‘cabeza de familia’ masculino y del ama de casa.” Köhler y Martín Artiles 2005: 261)

2.3.6. Vías de superación de la crisis del empleo

La crisis del empleo se hace patente en la imposibilidad de construir carreras profesionales coherentes (Sennett 1998, Castillo 2008). De ahí, los autores enfatizan la necesidad de investigaciones empíricas de biografías personales y carreras profesionales existentes para comprobar esta tendencia (en el campo de la traductología: Torres Hostench 2007: 25, Kuznik 2008: 372).

Ahora bien, como afirman los estudiosos del campo de la sociología del trabajo, las trayectorias laborales, marcadas por situaciones de vulnerabilidad o precariedad, “no pueden entenderse sin tener en cuenta *sus conexiones con ámbitos no mercantiles, como el de la formación o del trabajo doméstico-familiar*” (Verd *et al.* 2009: 128; la cursiva es de los autores). En dicha propuesta, se propone “combinar la perspectiva del ciclo de vida con el enfoque de las capacidades, de modo que sea posible identificar el grado en que las medidas de protección social suponen un desarrollo efectivo de la capacidad de elección de las personas” (Verd *et al.* 2009: 128).

Otros autores proponen reconsiderar la situación del mercado laboral en crisis, al plantear la centralidad de algunos valores sociales nuevos y prescindiendo del concepto de coherencia y estabilidad. En este sentido se dirigen las reflexiones de Jedlicki (2005), quien analiza la persistencia en las sociedades industrializadas del grupo de “inteligencia”. Afirma que a dicho grupo no le caracteriza la coherencia de la trayectoria profesional, más bien una búsqueda constante del principio de calidad, independientemente de la forma laboral del ejercicio de su profesión y a lo largo de toda la vida.

Aunque no sea el tema principal de las investigaciones de Durand (2004), el autor menciona varias formas de compensación simbólica, que reciben los individuos que se implican en el desarrollo de la actividad laboral, como lo serían: poder ejercer su trabajo con autonomía y creatividad (siempre relativas), y ser agente activo de intercambios sociales con otros miembros del sistema de producción, que pueden ser muy satisfactorios. Estas compensaciones simbólicas hacen que, hoy en día, trabajamos más intensamente que antes y también estamos contentos de nuestro trabajo más que antes (Durand 2004: 16-17), a pesar de soportar las consecuencias de una carga mental y emocional excesiva y del flujo tenso del trabajo “justo a tiempo”. La

servidumbre voluntaria actual del trabajador se vería equilibrada por una contrapartida simbólica.

Los investigadores señalan, que a pesar de que las biografías laborales de las mujeres se acercan a las masculinas, aún hoy día persiste la discriminación de género. Existen diferentes y encontradas opiniones sobre la mejora de la situación laboral de las mujeres. Algunos autores subrayan que la sociedad impone a las mujeres un tipo de conducta que les lleva a tomar decisiones desfavorables (Carrasquer y Torns 2007, Torns 2008). Existen también voces que se oponen a la idea de presentar las mujeres como “víctimas” de la situación en el mercado laboral. Hakim (1996) expresa lo siguiente:

“Las mujeres son adultos responsables que toman decisiones reales y son las autoras y agentes de su propias vidas. Algunas mujeres eligen la vida casera con el empleo como actividad secundaria. Otras eligen la carrera profesional con las actividades domésticas en un segundo plano. La heterogeneidad femenina es el resultado de decisiones de mujeres.” (Hakim 1996: 179-186, cit. en Köhler y Martín Artiles 2005: 250)

Las últimas investigaciones demuestran que la situación actual de la mujer no siempre presenta las desventajas. Aparte de la terciarización de la actividad femenina (labores propios del sector de servicios), se observa un gran éxito escolar y universitario de las mujeres, su fuerte integración en los puestos de trabajo altamente tecnologizados y la existencia de trayectorias profesionales cada vez más continuas, donde la maternidad marca una ausencia pero no rompe la relación contractual existente (Köhler y Martín Artiles 2005: 251).

2.4. Contenido del trabajo

Después de haber presentado las características más relevantes de la actual situación laboral en los países industrializados, en los siguientes apartados pasamos a tratar más específicamente los diferentes elementos de la organización del trabajo en la empresa: el proceso de trabajo y el contenido de los puestos de trabajo.

La estructura de la empresa es el marco general organizativo, dentro del cual se desarrollan los procesos de producción de bienes y servicios, los específicos de cada empresa. Las actividades que configuran cada proceso están repartidas en puestos de trabajo dentro de la empresa, y también fuera de ella, bajo la forma de la subcontratación. Las actividades desempeñadas por las personas están configuradas básicamente por diferentes tareas. El contenido del trabajo es todo aquello que las personas hacen —y piensan que hacen desde la dimensión subjetiva— en su lugar de trabajo y durante su tiempo laboral (Figura 12).

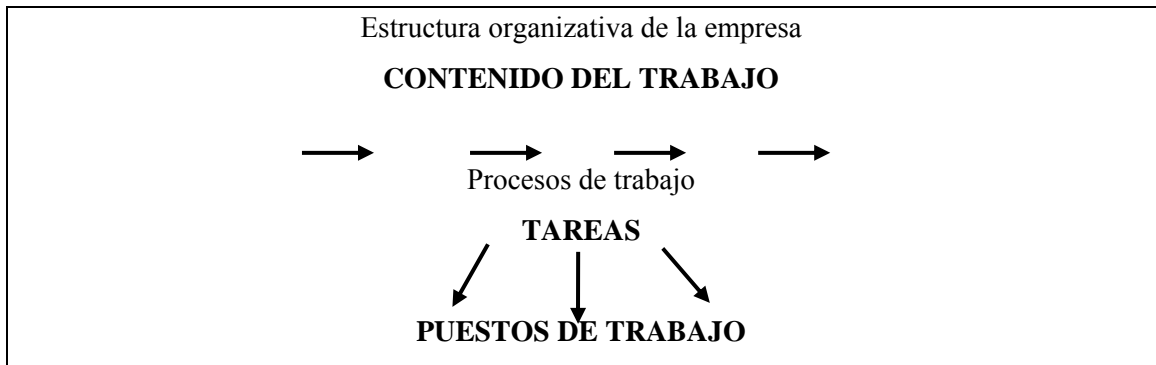


Figura 12. Relación entre la estructura organizativa, los procesos y los puestos de trabajo (elaboración propia)

2.4.1. Proceso de trabajo

La producción material de bienes y servicios está organizada en procesos de trabajo. En este aspecto, aludimos también al fenómeno de automatización de procesos y la producción organizada en proyectos.

2.4.1.1. Definición del proceso de trabajo

Desde la perspectiva económica y social, Lozares *et al.* (2004) comentan lo siguiente a propósito del concepto de proceso de trabajo:

“Lo que se entiende como PT [proceso de trabajo] ha evolucionado históricamente desde la época de los oficios gremiales, pasando por los inicios y apogeo de la industrialización hasta las formas actuales de organización productiva, industrial o de servicios. [...] El concepto de PT está estrechamente relacionado con las formas de producción capitalista y vinculado por tanto a sus fases históricas. [...] Pero Marx también propuso una definición más inmediata y directa del trabajo y su proceso para las formaciones sociales anteriores al capitalismo referida al proceso por el cual una materia prima adquiere un valor de uso. Esta definición supone descomponer el proceso de trabajo en tres componentes simples: la actividad personal del individuo o trabajo propiamente dicho, el objeto sobre el cual actúa el proceso y los medios con los que actúa el trabajador (Marx 1982).” (Lozares *et al.* 2004: 72)

En la cita anterior, se mencionan las formas de producción capitalista como las que han sido el terreno de mayores cambios en la organización de los procesos de trabajo. El origen histórico del concepto de proceso de trabajo se atribuye al momento en el cual se establece un tipo de relación entre el trabajador y el capitalista mediado por el trabajo del primero y por una estructura organizativa apropiada que implementa el capitalista.

Para los fines de nuestra investigación, creemos interesante destacar del pensamiento de Marx principalmente dos ideas:

- 1) Enfocar el proceso de trabajo como un proceso de transformación de la materia prima (encontraremos una similitud con este pensamiento en la propuesta de Gouadec 2005a).
- 2) Señalar tres componentes del proceso productivo: el trabajo efectuado por la persona, el objeto sobre el cual recae la actividad laboral y los medios que ayudan a realizar el trabajo. El primer elemento puede ser asociado, en nuestro campo, a la actividad traductora y a la persona del traductor; el segundo, a los textos; y el tercero a todos los recursos y las herramientas que están a disposición del traductor.

La definición de proceso de trabajo (productivo) que adoptamos en esta investigación, es la que proponen Verd *et al.* (2007) en el campo de la sociología del trabajo, desde la aproximación teórica de la actividad situada (Lozares *et al.* 2004):

“De este modo, el concepto de proceso de trabajo por el que optamos lo entiende como (i) un conjunto de interacciones (de diferente naturaleza, fácticas, cognitivas...), (ii) entre sujetos sociales (individuos o grupos) e instrumentos, (iii) llevadas a cabo en una situación determinada espacio-temporal y (iv) en contextos (de orden más o menos limitado desde los más inmediatos hasta los más genéricos y de naturaleza diversa, económico, organización productiva, etc.), (v) en vistas a la modificación material o simbólica de un producto.” (Verd *et al.* 2007: 150)

El proceso de trabajo definido de esta manera adquiere las principales características de una actividad humana que se desarrolla en un contexto de interrelaciones personales, en un lugar y en un tiempo dado (actividad situada), en conexión con otros procesos y con una estructura organizativa, y cuyo objetivo fundamental es la transformación de una materia. Sin embargo, no se considera una simple suma de estos elementos sino su interacción constante y dinámica.

La importancia que se le otorga en esta definición a la producción de un producto y a una estructura de organización dentro de la cual se enmarca el proceso de trabajo, es comentada por los autores en los siguientes términos:

“La definición que utilizamos se amplía a un conjunto de manipulaciones, tratamientos y modificaciones que se ejercen sobre un determinado producto o subproducto material y/o simbólico, así como el proceso de coordinación, que por parte de una o varias personas, se produce en el marco de una organización productiva.” (Verd *et al.* 2007: 150)

Este enfoque teórico del concepto de proceso de trabajo, ligado a la perspectiva del conocimiento socialmente distribuido (Lozares *et al.* 2004) permite situar las investigaciones teóricas y empíricas en torno a las siguientes preguntas:

- “¿Quiénes (y cómo) desarrollan las acciones, conocimientos, habilidades, competencias, responsabilidades, en los procesos de trabajo, considerados como prácticas de interacción?
- ¿Qué artefactos presentes participan en dichos procesos de interacción con los sujetos?

- ¿Qué prácticas, tipos de conocimientos e información contienen, se transmiten y se distribuyen?
- ¿Cuáles son los diferentes niveles situacionales y contextuales y cómo intervienen en el proceso de trabajo: los de la situación sociotemporal, de los individuos instrumentos y su interacción?
- ¿Cuáles son los aspectos, interacciones o acontecimientos reglados, estables y/o normativos del desarrollo de los procesos de trabajo y cuáles son los inestables?
- ¿Cuáles son las estructuras y las características de la información, comunicación y/o representaciones más relevantes para la acción y para las tomas de decisión, de control y de evaluación de los procesos?
- ¿Cómo, cuándo y dónde se realizan las tomas de decisión, los controles y las evaluaciones de los procesos? (Lozares *et al.* 2004: 81)

2.4.1.2. Automatización del proceso de trabajo

El factor “tiempo” ocupa un lugar privilegiado en los procesos de producción de bienes y servicios (Terressac 1995: 49). La economía de tiempos constituye el principal interés de toda racionalización del proceso de producción; y desde este punto de vista, ordena las relaciones entre las herramientas, los hombres y los productos. La automatización de los procesos es, entonces, la principal herramienta para conseguir la economía en los tiempos de producción.¹⁸

Terressac (1995) menciona dos estadios de la automatización:

- 1) Paso del control manual a las regulaciones automáticas centralizadas en un único lugar, la sala de control, que aleja al operador del proceso y disocia las operaciones realizadas desde la sala de control o sobre el terreno, de las operaciones realizadas por los dispositivos técnicos.
- 2) Recurso a los ordenadores de proceso. Proviene de la conjugación de tres fenómenos: la digitalización, los microprocesadores y el control optimizado. “Este recurso refuerza la tendencia de alejar al hombre del proceso” (Terressac 1995: 50). Los dispositivos de control asistido por ordenador están basados en la utilización de componentes y programas muy complejos. El punto siempre problemático es la contemplación, dentro de dichos sistemas automatizados, la incidencia del error humano. Al fin y al cabo, como propone Terressac, “se trata de poner en marcha un sistema que tolere errores humanos y no un sistema que considere el error humano como imposible o improbable.” (Terressac 1995: 208)

En el contexto de las industrias de proceso continuo (cementerías, imprentas, etc.), los ordenadores utilizados, aparte de encargarse de la adquisición y el tratamiento de los datos y la

¹⁸ Para las distintas etapas de la automatización de los procesos de producción continuos véase Terressac 1995: 49-63.

modificación de los valores de las variables de comando, realizan la repartición de las tareas a realizar, en el tiempo y en el espacio. Dichas tareas pueden ser realizadas por hombres o por dispositivos técnicos. Esta repartición se efectúa con la ayuda de programas que integran un modelo de comportamiento del operador humano óptimo. Los programas de gestión del flujo de trabajo, en el sector de los servicios, pueden ser un ejemplo de la aplicación de los ordenadores para conseguir la mejora en la ejecución del proceso, mediante la automatización.

2.4.1.3. Organización del proceso de trabajo en proyectos

Organización del proceso de trabajo en proyectos

En la evolución de los diferentes paradigmas de la organización social del trabajo, hemos podido observar que la tendencia general en cuanto a los procesos de trabajo implantados, ha sido pasar de una producción lineal (producción en masa) hacia una producción en paralelo, por equipos de trabajo (producción ligera y sistema reflexivo).

La distribución de las tareas entre los diferentes equipos humanos, conlleva la necesidad de organizar los procesos productivos en proyectos. “Un proyecto es una idea que se quiere materializar, y para conseguirlo, se establece un proceso que necesita recursos humanos, temporales y materiales” (CE-04: 2). La planificación, la gestión y el seguimiento de cualquier tipo de proyecto es esencial para conseguir los objetivos fijados.

Durand llama al proyecto “un bout de réseau fortement activé pendant une période relativement courte” (Durand 2004: 43). Para este autor, la implantación de la gestión empresarial de la producción por proyectos, es una consecuencia natural del principio de la organización del trabajo “justo a tiempo”, en la cual desaparecen los stocks y las reservas, en cambio, se refuerza la función del mantenimiento de la maquinaria, ya que todo tiene que estar preparado y en perfecto funcionamiento en el momento de realizar un pedido puntual. Durand comenta a propósito:

“Une autre façon de caractériser cette démarche [l’intégration fonctionnelle dans l’entreprise] consiste à la centrer sur le *projet* commun qui anime les milliers de techniciens et d’ingénieurs. On parle d’orientation-projet ou de *management par projet*, qui diffère du management de projet en tant que méthodologie de conduite d’un projet déjà établi : suivi de réalisation en matière de coûts, de délais, voire de qualité. Ici, le management ou la gestion par projet orientent et focalisent l’activité de chacun sur des objectifs collectifs de respect de cahier des charges d’un produit, du lancement du projet lui-même à la commercialisation du bien ou du service.” (Durand, 2004: 27)

El flujo de trabajo (*workflow*) es una parte fundamental de la gestión de proyectos. Se ha definido como el estudio de los aspectos operacionales de una actividad de trabajo: cómo se estructuran las tareas, cómo se realizan, cuál es su orden correlativo, cómo se sincronizan, cómo

fluye la información que soporta las tareas y cómo se le hace seguimiento al cumplimiento de las tareas (CE-04: 4). El flujo de trabajo de un proyecto se puede dividir en tres grandes fases: diseño, producción y entrega (CE-04: 5).

La figura del jefe de proyectos

La ejecución de cada proyecto es la responsabilidad principal del jefe de proyecto asignado. Una vez puesto en marcha el proyecto, el director o jefe de proyecto evalúa y gestiona el progreso del mismo, o sea examina todas y cada una de las tareas y subtareas realizadas hasta el momento; efectúa el seguimiento del progreso realizado en el tiempo previsto; detecta el solapamiento de tareas y cómo encajan entre ellas; analiza qué modificaciones se deben efectuar y cómo deben realizarse; anticipa a los problemas que pueden ir surgiendo; y controla el presupuesto y la motivación del equipo.

Las responsabilidades generales de un jefe de proyecto son las que siguen (CE-04: 7-8):

- Diseñar el plan de proyecto, presentarlo y defenderlo ante terceros (sus superiores, el equipo, el cliente).
- Relacionarse con sus superiores, los miembros del equipo del proyecto, personal de administración y de apoyo, con los clientes, otros jefes de proyecto, empleados de la empresa, etc.
- Distribuir, coordinar y gestionar los recursos disponibles para la realización y el desarrollo correcto del proyecto.
- Iniciar e impulsar la puesta en marcha del proyecto.
- Supervisar el progreso del proyecto, revisar los objetivos intermedios, realizar ajustes sobre la marcha, revisar los presupuestos y evaluar los recursos del equipo, delegar tareas y revisar la ejecución de las mismas.
- Proporcionar apoyo y respuestas a los miembros del equipo y otros empleados.
- Identificar nuevas oportunidades, problemas y realizar los ajustes adecuados.
- Minimizar o evitar conflictos, crear y motivar un buen ambiente.
- preparar informes de seguimiento, resumen y presentaciones.
- Incorporar al proyecto las ideas que proporcionan los miembros del equipo; hacer ajustes sobre la marcha y revisar los resultados intermedios con los colaboradores.
- Asesorarse, examinar los resultados de proyectos anteriores y aprovecharlos en beneficio del propio proyecto.

Durand (2004) subraya el carácter ambivalente de cada jefe de proyectos, ya que éste por un lado pertenece al grupo y tiene que tener una actitud de “igual a igual” frente a sus

miembros; por otro lado, cumple funciones que le son atribuidos sólo a él, principalmente de movilización y animación del grupo. Añade que suele ser una posición ingrata y casi siempre se traduce en un simple hecho de que los jefes de proyectos llegan al trabajo antes que los miembros del grupo y salen después, pero también permanecen concentrados durante el trabajo del equipo (Durand 2004: 90-95).

Programas informáticos para la gestión de proyectos

Dentro de la misma tendencia de la automatización de los procesos productivos que mencionamos anteriormente en el mismo apartado, es patente y generalizado el uso de los programas informáticos especializados en la gestión de proyectos. Durand (2004) denomina este tipo de programas “groupware”. Actualmente, son herramientas muy comunes que acompañan los jefes de proyectos. Existen programas de *software libre* y comercializados (de pago), también los creados especialmente para las empresas concretas.

Como ejemplos de los gestores de proyectos informáticos, nos pueden servir:

- Gantt Project: <http://ganttproject.sourceforge.net>. Un gestor de proyectos bastante fácil, con las funcionalidades básicas. Está pensado para que una persona diseñe el plan de trabajo y haga el seguimiento del mismo. No permite que los miembros del grupo se conecten y apunten sus horas y cómo evoluciona su trabajo.
- DotProject: www.dotproject.net. Un gestor de proyectos muy completo, traducido a varios idiomas, posibilita trabajar de manera colaborativa a través del Internet. Está pensado para que los miembros del grupo se conecten y apunten sus horas trabajadas, el tanto por ciento del trabajo realizado, el tipo de tarea hecha, las incidencias, etc.

Los gestores informáticos, de acuerdo con la tesis de Durand, aseguran el funcionamiento del trabajo intelectual en condiciones de flujo tenso, combinando la función de mensajería electrónica (mensajes electrónicos, chats, forums, etc.), las bases de datos y recursos informatizados compartidos y la función de la coordinación de la actividad (gestión del flujo de trabajo, planificación, control de la realización de las tareas, control de calidad, etc.). La coordinación en sí (Durand 2004 136-142) se desglosa en tres funciones específicas:

- 1) Hacer pública (compartida) la actividad del equipo de trabajo y de su funcionamiento.
- 2) Centralizar en un solo sitio las actividades y los lugares de trabajo geográficamente alejadas (“travailler ensemble séparément”).
- 3) Planificar la actividad (agendas compartidas entre los miembros).

En este sentido, el jefe de proyectos suele ser también su principal coordinador.

2.4.1.4. Perturbaciones en el proceso de trabajo

En un contexto de procesos industriales continuos y automatizados, Terssac define las perturbaciones sobrevenidas durante la ejecución de un proceso de trabajo como acontecimientos que llevan a una variable a abandonar los límites de funcionamiento para los que estaba prevista” (Terssac 1995: 86). El mismo autor establece una tipología de perturbaciones (Terssac 1995: 86-87) que abarca estas seis categorías:

- 1) Los acontecimientos que tienen su origen en el entorno físico (por ejemplo la interrupción del aprovisionamiento de energía provocada por una tormenta). La rareza de estos acontecimientos es precisamente la causa de su gravedad, especialmente en los sectores de alto riesgo.
- 2) El fallo brutal y accidental de una parte de la instalación o de un mecanismo. Su característica esencial es la de ser brutal e irrecuperable (por ejemplo cuando una tubería se abre brutalmente a causa de la presión interna). Como regla general, los dispositivos de seguridad están previstos para esta circunstancia y persiguen el poner fuera de servicio todo o parte de la instalación.
- 3) Los fallos en los dispositivos de control: su característica esencial es la de no ser visibles de inmediato. Es un problema de la fiabilidad de instrumentos que es origen de numerosas catástrofes.
- 4) Las fluctuaciones en el proceso de fabricación que pueden tener dos orígenes: el de los productos de entrada, que no son nunca idénticos, y el del proceso de fabricación, que nunca es controlado por completo.
- 5) Los incidentes que se deben a las interferencias entre tareas: los ensayos periódicos sobre las instalaciones para verificar su seguridad, trabajos de reparación, o de prevención pueden incidir en los procesos productivos.
- 6) Los azares de la organización constituyen una fuente de disfunción importante. La documentación no está siempre actualizada, los planos no han sido siempre modificados, la información pertinente sobre la conducción no es siempre transmitida.

Todas estas perturbaciones pueden darse por separado o también en forma de combinación de varias de ellas. Terssac subraya la importancia de gestionar con éxito dichas perturbaciones en un contexto industrial, con el objetivo implícito de asegurar la producción continua.

2.4.2. Estudio de los puestos de trabajo

En el ámbito de la sociología del trabajo, el contenido del trabajo es definido, en los numerosos estudios que citaremos a continuación, en función de la actividad desarrollada por las personas.

2.4.2.1. Sector de la industria

Inicio de los estudios del sector industrial

Peneff comenta que la aparición de muchos estudios mediante prácticas de observación directa del trabajo en la industria en la inmediata posguerra del siglo XX probablemente fue debida a la mezcla de clases sociales (intelectuales y obreros de fábricas) y a la situación de plena contratación en un periodo de reconstrucción de países e industrias (Peneff 1998: 5).

En aquella época, se tiene que situar por consiguiente el inicio de la sociología del trabajo en Francia. Dicha subdisciplina estudiaba directamente condiciones de trabajo a través de la participación en el proceso de producción. En esta misma época surgieron varias investigaciones mediante observación participante en fábricas, llevadas a cabo en los años cincuenta por jóvenes sociólogos reunidos en torno a Friedmann (Frisch-Gautier, Peyre, Dofny y Aumont).

Después de la década 1960-1970, de manera aislada y con marcos teóricos diferentes, los investigadores Sainsauliau, Linhart, Bernoux, Motte y Saglio realizan otros estudios directos del trabajo obrero.

Siguieron los estudios centrados en la observación de los puestos de trabajo en el sector de la siderurgia por Durand, Prestat y Willemer (1972, cit. en Peneff 1998: 7).

Alrededor del año 1950, en los Estados Unidos, destacó el grupo “de Manchester” por sus análisis del mundo industrial. Gluckman, un antropólogo africanista, orientó a sus estudiantes hacia una etnografía del trabajo. En este grupo, se sitúan también los estudios de Lupton (1963, cit. en Peneff 1998: 5) sobre las fábricas de equipamiento eléctrico o de plástico.

Es de obligada mención, la contribución de Roy (1952, cit. en Peneff 1998: 8), trabajador en cadena, que calculó su productividad, sin que lo sepan los cronometradores, para descubrir a qué ritmo diario, sus compañeros y él satisfacen, superan o limitan las normas y las cadencias para asegurarse el beneficio máximo en función del gasto físico y nervioso que les parece soportable. Fue probablemente el primer caso de auto-observación en un contexto de producción taylorista.

Industrias de procesos continuos automatizados (Terressac 1995)

Las investigaciones realizadas por Terressac (1995), desarrolladas a partir de situaciones de trabajo reales, fueron centradas en la reconstitución del sistema social dentro de la empresa. Persiguieron, en los contextos automatizados (sectores químico, cementero, eléctrico y prensa), analizar la manera que tienen los colectivos humanos de organizarse realmente para producir y analizar el proceso de creación de reglas efectivas. La obra de Terressac enfoca el análisis de procesos de producción industrial continuos, aunque el autor advierte que dicha continuidad está igualmente marcada por muchas variaciones de producción, fluctuaciones de ritmo de trabajo y perturbaciones inesperadas durante la ejecución del proceso.

Terressac define la empresa como un fenómeno social e identifica dos niveles de análisis posible: un análisis horizontal, organizativo (plano técnico); y otro análisis vertical, que toma en cuenta la jerarquía en la empresa (plano social).

“En nuestras investigaciones, consideramos a la empresa como *un sistema social*, es decir como un conjunto de personas cuyas relaciones están estructuradas a partir de la repartición y coordinación de tareas. A este sistema de *tareas* se asocia un sistema de *estatutos* que posiciona a los individuos en la organización. En la empresa, como en la sociedad, la división del trabajo genera funciones sociales según un orden social arbitrario. Redituar la cuestión de la evolución del trabajo en el campo de la división del trabajo, obliga a articular el plano técnico (horizontal) y el aspecto social (vertical) de la división. Como subraya Naville (1962b): ‘en primer término, son las exigencias de eficacia técnica del rendimiento las que importan; en segundo, son las relaciones de dominación y jerarquía las que son esenciales’” (Terressac 1995: 29)

Su estudio parte de una primera observación muy sencilla: los responsables no pueden dar a los ejecutantes instrucciones que contemplen todas las situaciones posibles. Así, el autor acuña la diferencia entre reglas explícitas (escritas, formales) e implícitas (no escritas, informales).

Por reglas escritas, se entiende el conjunto de disposiciones que fijan las exigencias del trabajo y que se explicitan en el contrato de trabajo, convenios e instrucciones explícitas. Estas reglas corresponden a la organización oficial de la empresa y a las obligaciones estatutarias de los trabajadores, formuladas en el contrato de trabajo y en la definición de los puestos de trabajo. Las reglas no escritas son aquellas soluciones organizativas que ponen en marcha los ejecutantes para realizar el trabajo que se les solicita. Las reglas escritas no siempre son eficaces, ciertas prácticas informales (reglas no escritas) son más eficaces que las reglas formales para obtener la continuidad de la producción. Las reglas no escritas no están impuestas por el grupo de ejecución, sino que es objeto de un arreglo interno, implícito entre los ejecutantes.

Terressac desarrolla tres hipótesis:

- 1) Existen varios tipos de reglas elaboradas y utilizadas por los actores presentes para asegurar la producción.
- 2) Los diversos tipos de reglas elaboradas en común por grupos distintos son complementarios.
- 3) La principal cuestión en la concepción de nuevas tecnologías, o en la elección de un modelo de organización, es la posibilidad de regulación entre distintos actores.

El objeto de estudio empírico, que se planteó Terssac es el reparto efectivo de las tareas entre los miembros del equipo. Se perseguían dos objetivos diferentes:

- 1) Centrarse en el proceso de elaboración de reglas en común, como instrumento para la cooperación entre ejecutantes.
- 2) Poner el acento en diversidad de reglas no escritas.

La selección de empresas analizadas en el estudio definitivo fue precedida por una larga etapa exploratoria. La primera fase consistió en la realización de entrevistas con la dirección de varias fábricas para verificar la pertinencia del problema. En la segunda fase se estudió el modo de organización del trabajo efectivo en una cementera (numerosas entrevistas con todas las partes implicadas, registro durante un año entero de las tareas realizadas por el personal de fabricación y de manera más general, las características de sus planes escritos de trabajo). Para concluir la etapa preparatoria, se analizó numerosos cuestionarios que compartían el objetivo común: delimitar el punto de vista de los interesados, para intentar comprender este modo de organización basado en la polivalencia del personal.

En el marco teórico y conceptual de su obra, Terssac alude a la siguiente identificación previa de funciones y tareas del operador humano en el contexto de producción industrial continua automatizada:

- 1) La detección de las condiciones anormales de funcionamiento: Tareas de vigilancia de señales aleatorias, tareas de verificación en lugares precisos, tareas de inspección orientada a buscar la existencia de fallos.
- 2) La estabilización del proceso: tareas de diagnóstico de la situación, tareas de intervención (un conjunto de acciones de comando).
- 3) La optimización del proceso.

Otros conceptos comentados por el autor son las tareas de producción, tareas de mantenimiento, tareas de movilización; y tareas prescritas frente a tareas esperadas; o tareas que sufren ajustes y tareas fijas. Terssac presenta una descomposición de las tareas en una secuencia

ordenada de operaciones (ejemplo: encendido de un horno) y luego la asignación de recursos a las tareas identificadas.

En cuanto al plan de recogida de datos (Terressac 1995: 131) se registró, para cada una de las personas presentes en la sala de control, el resultado de reparto de tareas, anotando las tareas realizadas por cada miembro del colectivo, según el método basado en la observación de actividades. Se identificaron cinco tipos de operaciones:

- 1) Consultas de una zona informativa.
- 2) Acciones de control.
- 3) Reconocimiento de alarmas.
- 4) Actividades de comunicación telefónica.
- 5) Actividades de lectura y escritura.

Este tipo de recogida de datos permitió registrar quién hace cada operación. Para el tratamiento de resultados, se elaboró una clasificación de actividades diferentes (detalles en Terressac 1995: 132).

El análisis cuantitativo se realizó por zona, por actividad, por operario y por turno completo. La cuantificación de los datos registrados (registro de duración, de incidencias, de porcentajes y de la correlación entre variables) y su representación en forma de gráficos de barras y de sectores, fue completada por análisis cualitativo de las entrevistas retrospectivas en profundidad con los operarios.

Como resultado del estudio empírico, Terressac detectó tres tipos de funciones reales de los ejecutantes:

- 1) Realización de tareas explicitadas.
- 2) Gestión de acontecimientos no previstos (esta función persigue garantizar la continuidad de la producción). Allí, tres categorías de tareas fueron identificadas: verificación de la validez de la información escrita; diagnóstico del incidente; puesta en marcha de un procedimiento de recuperación.
- 3) Gestión de los contenidos implícitos en las instrucciones, por ejemplo la coordinación de las tareas que consiste en abarcar múltiples tareas fragmentarias para construir un conjunto completo y coherente, realizable en unas condiciones dadas.

En las conclusiones finales de su estudio, Terressac aporta precisiones acerca del concepto de autonomía. Para los mandos de fabricación, la autonomía es la capacidad para tratar los incidentes y averías (arreglar, anticipar, diagnosticar las averías), y asegurar la continuidad

de la producción. Para los ejecutantes, la autonomía es la posibilidad de repartir el trabajo entre los miembros del equipo, sin ser controlados.¹⁹

2.4.2.2. Sector de los servicios

Características de la investigación en sector servicios

Los estudios de las profesiones del sector servicios²⁰ y de las situaciones de trabajo en el sector terciario merecen una especial atención, debido al volumen de personas vinculadas laboralmente con dicho sector. Como apunta Peneff, “en Francia, en la actualidad las tres cuartas partes de los asalariados y las dos terceras partes de los activos pertenecen al sector terciario.” (Peneff 1998: 15). Además, los demás sectores –la industria y la agricultura– son los principales clientes del sector de servicios:

“Les activités de services ont conquis une telle place dans l'économie des pays les plus développés qu'elles réduisent considérablement celles des autres secteurs, industriel et agricole. Parce que ces secteurs recourent aussi de plus en plus aux services et aux Technologies de l'information, les cartes se brouillent de plus en plus, jusqu'à imposer l'abandon de cette typologie des trois secteurs.” (Durand 2004: 207)

Durand (2004) explica la explosión de los servicios en los países industrializados por los tres factores: la profesionalización de algunas actividades domésticas (peluquerías, talleres, etc.); la externalización de muchas actividades fuera de las empresas (contabilidad, logística, limpieza, etc.); y la informatización de la vida económica (servicios informáticos y de comunicación). El mismo autor define el concepto de relación de servicios como tiempo de trabajo cualificado (avalado por una competencia) puesto a disposición por un individuo o una entidad en beneficio de otro individuo u entidad. En esta relación, el beneficiario puede comprar un derecho de acceso a un bien tangible; disponibilidad temporal del otro (servicios a personas mayores, turismo, consultorías); ahorro de tiempo (distribución, logística, telefonía, etc.); o la cualificación misma de otra persona (sanidad, cultura, ocio, televisión, etc.). Las empresas realizan este tipo de compra siempre pensando en su beneficio económico (Durand 2004: 218-219). La mayor parte de las relaciones de servicio consiste en el intercambio de información escrita a lo largo del tiempo, para asegurar el éxito de la comunicación y, de esta manera, la co-producción del servicio entre el experto y el usuario (Durand 2004: 223).

Peneff advierte, sin embargo, de que las investigaciones que se centran en el estudio del sector terciario resultan mucho más difíciles, que en el caso de las industrias, ya que el trabajo

¹⁹ Para la discusión de Durand sobre el concepto de autonomía de Terressac, véase Durand 2004: 279-304.

²⁰ Para las diferentes definiciones del sector de servicios, modelos y clasificaciones propuestas, véase Durand 2004: 207-251.

que se observa ya no es ejecutado sólo por los obreros sino también por los ejecutivos y mandos:

“La observación en la industria fue más fácil. Generaciones de cronometradores, controladores, ingenieros la pusieron a punto. El taylorismo y sus sucesores han construido todo un arsenal de indicios a partir de los que la ergonomía, la psicología, la patología del trabajo han construido sus afirmaciones y sus teorías. [...]. Sin embargo, ahí encontraron un campo propicio en la medida en que fueron sobre todo los obreros (y casi nunca los mandos o los empleados) quienes fueron observados. La mayor dificultad para aislar las operaciones, separar los puestos, cronometrar los actos en el sector servicios no basta para explicar el retraso que han tomado la psicología industrial o la sociología del trabajo. La observación directa de los agentes del sector servicios afecta a la misma jerarquía. Si observamos a la secretaria, observamos automáticamente al mando a quien ésta asiste. No se mide el trabajo del enfermo independientemente del trabajo del médico. Se valora y se describe el trabajo de los mandos en la medida del de sus asociados.” (Peneff 1998: 15)

A pesar de esta gran dificultad, los estudios de este sector proliferan, dada la gran heterogeneidad de las profesiones y situaciones de trabajo en los servicios. Peneff señala también que la concepción muy amplia del sector de servicios permite abarcar dicha variedad. “Todo lo que no depende de la industria y de la agricultura constituye un conjunto denominado ‘sector servicios’”, afirma Peneff (1998: 16).

En los estudios realizados en este campo, podemos vislumbrar dos grandes líneas:

- 1) Investigaciones dedicadas al cronometraje de actividades. Demuestran el aspecto organizativo, horizontal del trabajo (discontinuidad, simultaneidad de los procesos de trabajo, etc.)
- 2) Investigaciones dedicadas a la medición e interpretación de las actividades para detectar las misiones visibles y misiones ocultas de los actores:

“En el estudio de una profesión [...], el observador descubre misiones contradictorias, dilemas, roles sutiles, un trabajo invisible para llegar a la conclusión de que los aspectos técnicos, que parecían centrar la actividad, distan mucho de aprehender el contenido de las tareas en su totalidad así como el de las misiones oficiales.” (Peneff 1998: 14)

Los indicadores más comúnmente utilizados en este campo son, por ejemplo: la cantidad de trabajo realizado, las características de los clientes atendidos, la naturaleza de las secuencias de trabajo, los condicionamientos específicos de un puesto, las misiones, las competencias, etc.(Peneff 1998: 17). También pueden ser incluidos los que mencionamos como factores de análisis en el área del análisis de las organizaciones, como el trabajo prescrito y trabajo real, poder formal y poder informal, los conflictos, el valor simbólico del trabajo.

Estudio de los servicios en el contexto de la producción ligera

El análisis de las situaciones de trabajo desarrollado por Durand (2001, 2004) se basa en los conceptos “flujo tenso” e “implicación limitadora” (en francés “flux tendu” y “implication contrainte”). El autor estudia primero los aspectos organizacionales de la producción en un sistema de producción ligera “justo a tiempo” en el sector del automóvil (Durand 2004: 51-56); y luego las consecuencias que tiene esta forma de producción en los aspectos psicológicos del individuo (el grado y las características de su implicación).

Según Durand, el sistema de producción ligera elimina la necesidad de acumular las reservas y por lo tanto “estira”, vuelve “tenso” el flujo productivo. Dicho flujo se autoorganiza por el mismo principio de su funcionamiento; por lo tanto es el sistema de producción, y no ninguna figura humana de tipo “jefe” o “supervisor”, que exige su funcionamiento. El tiempo muy limitado, llevado a sus extremos, sistematiza de esta manera el trabajo productivo. El trabajador implicado en el desarrollo de la producción se autodisciplina voluntariamente para garantizar el funcionamiento de la producción “a tiempo” y en sus condiciones siempre tensas. El objetivo principal de la producción parece ser mantener el flujo en su estado tenso, ya que más tenso es, mejores resultados económicos trae (“Ne pas rompre le flux dont l’aspect essentiel est d’être efficace économiquement lorsqu’il est tendu”; Durand 2004: 69).

Una parte de las observaciones de situaciones de trabajo, realizadas por Durand, se desarrollan en el contexto industrial pero vemos su principal interés en el estudio del sector de servicios (los *Call Centers* y la distribución a gran escala). De hecho, Durand mismo distingue dos grandes tipos de situaciones que se dan (Durand 2004: 132-133):

- 1) Situación en la cual el trabajador está integrado en el flujo tenso. Son los casos de las plataformas de escala en los aeropuertos (los “hub”); pedidos de los suministros de los supermercados; la gestión de la información en los bancos o aseguradoras, el trabajo intelectual coordinado mediante un gestor de proyectos; trabajos de mantenimiento informático en fábricas, etc.
- 2) Situación en la cual el trabajador tiene que realizar actividades sobre un flujo que ya está organizado de forma tensa. Lo ejemplifican los trabajos de atención al cliente en cadena: las cajeras en los supermercados o en los bares de comida rápida, los *Call Centers*, etc.

El principio temporal dominante del flujo de trabajo tenso crea una presión psicológica en el individuo. Esta carga emocional e intelectual, sin embargo, suele ser aceptada voluntariamente por el trabajador, asistido por una serie de mecanismos que son el trabajo en equipo y la utilización de programas informáticos de gestión por proyectos, que refuerzan su implicación en el proceso productivo.

Creemos que el mayor aporte de Durand a nuestra investigación reside en su demostración de la complejidad del concepto de carga de trabajo, y de su medición, debido a su dimensión subjetiva. El autor define dicho término como relación social entre situación de trabajo e individuos (Durand 2004: 269). Según este planteamiento, es la conjugación de los factores del individuo y del puesto mismo, que mejor define la carga de trabajo percibida por el sujeto. En la Figura 13 (*cf. infra*), presentamos todos los elementos propios del individuo que influyen en su percepción de la carga de trabajo (la parte superior del gráfico) y los componentes de su situación de trabajo (parte inferior del gráfico).

Hospitales: médicos, enfermeras y personal administrativo

Uno de los centros de trabajo más frecuentemente estudiados han sido los hospitales, como organizaciones estructuradas en burocracias profesionales.²¹ En lo que se refiere al contexto de trabajo hospitalario, Peneff cita una investigación suya (1992, cit. en Peneff 1998: 9), que intentó responder a una de las críticas emitidas con frecuencia por la jerarquía del hospital respecto del personal de enfermería, consistente en la presunta falta de escucha y de comunicación de los/as enfermeros/as en relación con los pacientes. “El personal protesta poco y se defiende con torpeza”, afirma Peneff (1998: 9). Para captar el sentido oculto del conflicto entre médicos y enfermeras, Peneff se propuso demostrar el peso real, la función y la importancia de los informes escritos sobre los pacientes (función administrativa). Midió el tiempo dedicado a la comunicación escrita que exigen los médicos y mandos a las enfermeras. Los indicadores utilizados por él fueron: número de expedientes que se debían cumplimentar por el personal de enfermería, por término medio, por cada paciente; cantidad de toneladas de papel para cumplir con las exigencias de seguimiento y archivo de los pacientes. Estos indicadores fueron comparados con:

- 1) Tiempo absoluto (cronometraje) y medio por cada caso, dedicado por los médicos en un servicio de urgencias a la comunicación escrita u oral con sus colegas o con los administrativos (leer o redactar un historial, llamar por teléfono para conseguir una cama, organizar el traslado o la salida del enfermo).

²¹ En cuanto a las investigaciones en burocracias profesionales, Cicourel (2002: 4) cita los estudios más relevantes del campo del análisis de las organizaciones, dedicados a los aspectos organizativos y estructurales y revela una gran vacío en la investigación de las situaciones de trabajo reales en las organizaciones de tipo burocrático, a pesar de investigaciones pioneras en algunas organizaciones de difícil acceso (por ejemplo, el trabajo de los funcionarios de prisiones: Chauvenet, Benguigui y Orlic 1993, cit. en Peneff 1998: 14). Otras investigaciones de este tipo, de acceso mucho menos restringido, se realizaron en las instituciones de enseñanza pública. Peneff menciona un estudio de las clases elementales, que consistieron en medir el tiempo real dedicado a la enseñanza de la lengua y de las matemáticas en treinta escuelas de enseñanza básica (Peneff 1998: 14).

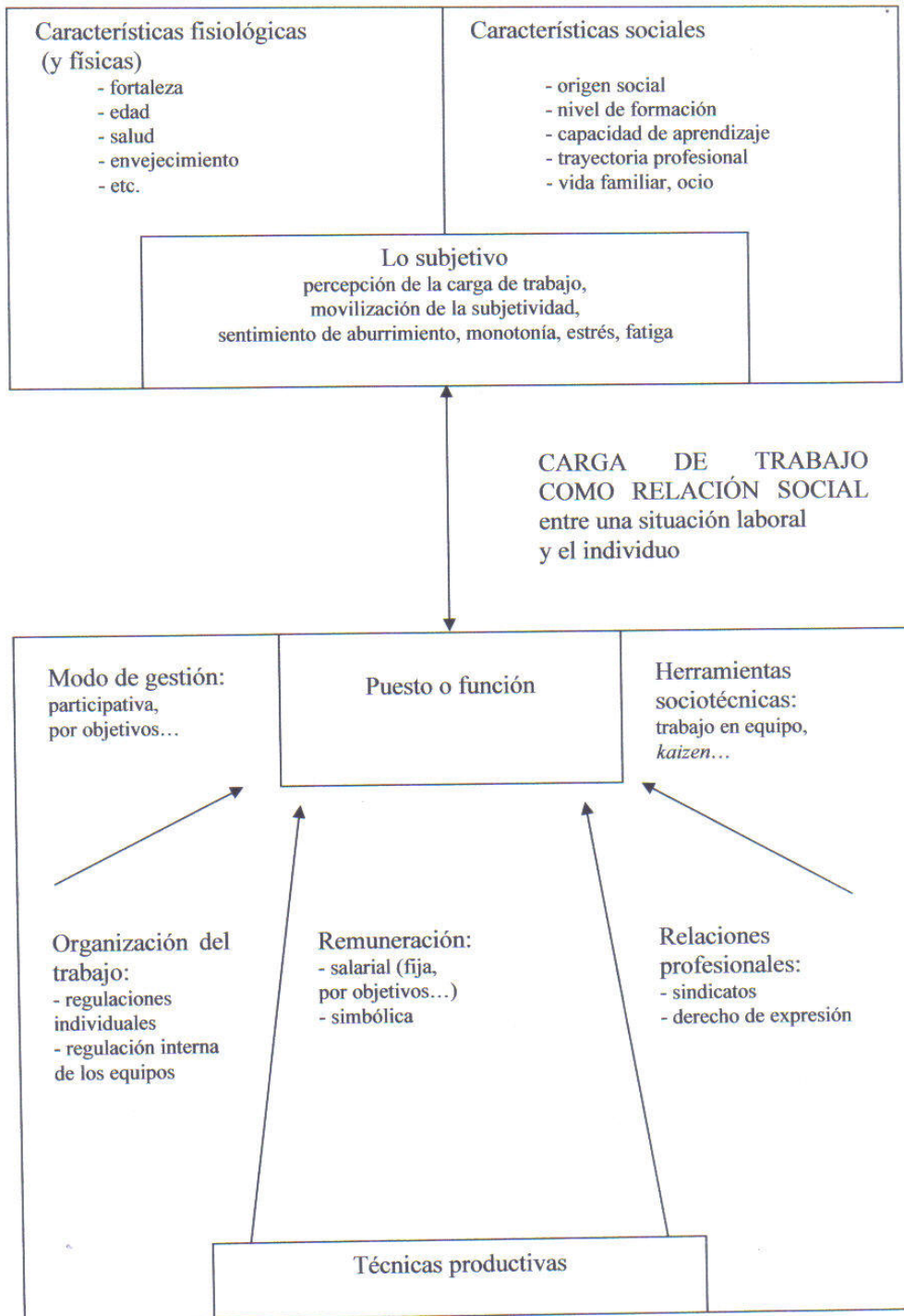


Figura 13. Los factores de percepción de la carga de trabajo (Durand 2004: 272)

- 2) Tiempo dedicado por los médicos a la misma actividad (comunicación escrita u oral, con las enfermeras) en el examen clínico y en las curas.

El estudio demostró la invasión de una función (la del personal sanitario) por otra (la del administrativo). “El tratamiento administrativo es más engorroso y requiere más tiempo que el tratamiento curativo”, concluye Peneff (1998: 9).

Para apoyar los resultados de su estudio, Peneff cita los datos recogidos por Katherine Delmas en un cronometraje de la actividad de un médico en hospitales: “El médico pasa unos 15 minutos con el enfermo; 10 minutos para leer los resultados de las pruebas o las cartas de sus colegas; se dedican 20 minutos en la redacción del historial que acompañará al paciente, y más de una hora al teléfono o en discusión para negociar la salida hacia otros servicios u hospitales” (Katherine Delmas 1994, cit. en Peneff 1998: 13).

Desde una perspectiva cognitiva se estudian las interacciones que se producen durante los intercambios comunicativos entre los agentes de una situación de trabajo. En esta perspectiva destaca la trayectoria investigadora de Cicourel (2002).²²

Cicourel, sitúa uno de sus estudios en un servicio hospitalario de consultas externas especializadas.²³ Mediante la observación directa, recoge y analiza los intercambios verbales que realiza la enfermera, Sari, que gestiona y programa las citas médicas en dicho servicio, interactuando con diferentes personas (médicos, pacientes, otras enfermeras y programadoras de citas de unidades médicas similares, etc.). Este estudio pone de relieve las condiciones de trabajo bajo una sobrecarga cognitiva (en francés “surcharge cognitive”, en inglés “cognitive overload”), consecuencia de constantes interrupciones y tareas desarrolladas en paralelo:

“Las pratiques de communication, banales ou non, sur les lieux de travail, peuvent clarifier la compréhension du terme ‘surcharge cognitive’. Ainsi les interruptions qui perturbent les activités, et peuvent détourner l’attention des personnels et des patients du traitement de l’information en cours, tendent à ‘effacer’ la mémoire active du sujet et sa capacité à retrouver la signification des événements ou des circonstances antérieurs.” (Cicourel 2002: 3)

En estas condiciones, Sari recurre a frecuentes apuntes, tanto en soporte papel (los “post-it”) como en soporte electrónico (notas tecleadas en el ordenador), y todo ello con el propósito de descargar su memoria a corto plazo. De paso, el estudio demuestra también la relación asimétrica de la enfermera con los médicos de la consultoría, algo de lo que ya advertía Peneff (1998: 16; comentado por nosotros al principio de este apartado), de que una observación del sector de servicios, por fuerza, revela la configuración de poder entre los agentes.

²² Otra representante de la corriente cognitiva es Boutet (Boutet 1995, 1997, Boutet *et al.* 2001).

²³ Para el contexto más amplio del estudio comentado véase Cicourel 2002: 5.

Verd, Barranco y Moreno (Verd *et al.* 2007) desarrollaron una investigación empírica en torno al contenido del puesto de trabajo administrativo en las consultas externas hospitalarias, partiendo desde la aproximación teórica de la actividad situada (AS) y del conocimiento socialmente distribuido (CSD; Lozares *et al.* 2004). Para el análisis del proceso de trabajo general y específico, al cual dicho puesto de trabajo está adscrito, los autores tomaron en cuenta no sólo los factores técnicos sino también los contextuales (sociales y organizaciones) para poder captar las características de dicho proceso en la situación real:

“La idea básica que subyace en ambas aproximaciones, AS y CSD, consiste en que el conocimiento y la acción, por tanto también los procesos de trabajo, no se pueden entender ni como actividades y conocimientos puramente individuales de las personas ni como aislados de la situación en que se llevan a cabo, sino en interacción, primero, con las acciones y conocimientos de otros (y distribuidos entre) individuos y artefactos y, segundo, con la situación y el entorno en que se desarrollan (Conein, 1994; Suchman, 1993).” (Lozares *et al.* 2004: 74)

En particular, la aproximación teórica del conocimiento socialmente distribuido permite acercarse a los componentes del conocimientos tales como la percepción, la memoria, las representaciones, el aprendizaje, las intenciones, la comunicación de la información, y la toma de decisiones (Lozares *et al.* 2004: 75). Los investigadores realizaron una observación de tipo etnográfico no participante (con notas de campo y con grabaciones en videocámaras) en dos áreas hospitalarias: la de consultas externas (salas de traumatología y de dermatología) y la de esterilización (Verd *et al.* 2007). En el estudio de la primera área, se identificaron los siguientes procesos de trabajo centrales y adicionales, realizados por las enfermeras o auxiliares de enfermería:

- 1) Organizar las visitas a los especialistas y gestionar las visitas futuras (función central).
- 2) Gestionar las peticiones de historiales médicos (función adicional).
- 3) Efectuar las tareas de facturación (función adicional).

La realización de dichos procesos llevaba las siguientes características:

- 1) Carácter continuo del trabajo en el tiempo (sin pausas o rupturas de carácter temporal).
- 2) Delimitación borrosa entre diferentes tareas.
- 3) Complejidad de la actividad cognitiva desarrollada (razonamiento de la enfermera), su carácter no consciente; interrupciones y razonamientos en paralelo (simultáneos), una fuerte carga mental, agravada por el trabajo emocional, el flujo tenso de la actividad desempeñada, contexto de urgencia y autoorganización impuesta por el sujeto mismo.

Los autores (Verd y Massó 2007) analizaron también otro aspecto del trabajo desarrollado por las auxiliares hospitalarias, a saber: las competencias y el trabajo invisible.

Funcionarios de prisiones y de instituciones de enseñanza pública

En cuanto a las investigaciones en burocracias profesionales, Cicourel (2002: 4) cita los estudios más relevantes del campo del análisis de las organizaciones, dedicados a los aspectos organizativos y estructurales y revela una gran vacía en la investigación de las situaciones de trabajo reales en las organizaciones de tipo burocrático, a pesar de investigaciones pioneras en algunas organizaciones de difícil acceso (por ejemplo, el trabajo de los funcionarios de prisiones: Chauvenet, Benguigui y Orlic 1993, cit. en Peneff 1998: 14).

Otras investigaciones de este tipo, de acceso mucho menos restringido, se realizaron en las instituciones de enseñanza pública. Peneff menciona un estudio de las clases elementales, que consistieron en medir el tiempo real dedicado a la enseñanza de la lengua y de las matemáticas en treinta escuelas de enseñanza básica (Peneff 1998: 14).

Secretarias de despachos

Basándose en una observación del trabajo real de secretarias, Peneff (1998: 13) comenta el estudio realizado por una alumna suya, e integrado en el enfoque sociotécnico del análisis de los puestos de trabajo. El cronometraje preciso de una jornada media de una secretaria muestra que sus dificultades no se deben a la naturaleza de las tareas sino a su discontinuidad, es decir, a la imposibilidad de ejecutarlas sin cortes. Ninguna operación emprendida por esas secretarias parecía poder llevarse a cabo: el cálculo ajustado en minutos demostraba la frecuencia de las interrupciones y la variedad de las demandas externas que venían añadirse a la operación inicial. La aptitud principal consistía en realizar actividades diversas y en llevarlas a cabo de modo simultáneo, pese a que su atención fuese constantemente distraída; y no en la excelencia de la ejecución de tareas específicas de secretariado. Se realizaron medidas básicas de tiempos (cronometraje del tiempo pasado al teléfono, frente al ordenador, con la fotocopidora); y se elaboraron indicadores que muestran la confusión temporal de las tareas (simultaneidad de las tareas como: trabajo de mecanografía, tratamiento de un texto o clasificación del mismo, con las tareas superpuestas de llamadas telefónicas, intrusiones en su despacho o desplazamientos a otros servicios, solicitud de firma, etc.).

Cajeras de supermercados

Otra estudiante de Peneff analizó el trabajo de cajeras de hipermercado (Peneff 1998: 13). Descompuso la actividad desempeñada por ellas en tres secuencias:

- 1) Trabajo manual (manipular mercancías): se asemeja a la manipulación realizada por un trabajador en cadena.
- 2) Cálculo mental (registro de unidades cuando hay una serie de productos idénticos).
- 3) Manipulación de los productos y de los símbolos monetarios (comprobación de cheques, tarjetas de crédito, entradas en metálico).

La misma investigadora identificó otras dos funciones aparentemente secundarias pero de suma importancia:

- 1) Evacuación de las mercancías de los clientes sin equivocarse. Desarrollo no problemático de un flujo de la mercancía y la gestión de las relaciones con los clientes (requiere tacto y diplomacia).
- 2) Vigilancia por los bienes del empresario. Comprobación de bolsos, carritos; luchar contra el robo y pagos fraudulentos (en contradicción con la misión anterior).

Camareras de restaurantes

En la perspectiva cognitiva se sitúa el estudio de Foote Whyte (1949, cit. en Peneff 1998: 8) sobre las camareras que trabajan en restaurantes. El autor analizó los actores, las interacciones y el volumen de las comunicaciones realizadas por ellos.

2.5. Características de la investigación en un contexto empresarial

Dado que nuestra investigación se desarrolla en el seno de las empresas, queremos comentar varias características de cualquier estudio realizado en un contexto empresarial.

Investigación interdisciplinaria

En primer lugar, toda investigación de este tipo, por definición, es una investigación interdisciplinaria. Coller y Garvía (2004) comentan esta característica en los siguientes términos:

“...si las organizaciones son microsociedades, también se puede decir algo sensato acerca de ellas desde la economía, psicología, ciencia política, antropología e incluso la biología o, lo que es más, desde las distintas escuelas dentro de cada una de estas disciplinas.” (Coller y Garvía 2004: 4)

En el ámbito de la sociología de las organizaciones se habla incluso del fenómeno de la balcanización: “teorías, paradigmas de investigación que no se refieren unos a otros y que, las más de las veces, se ignoran” (Coller y Garvía, 2004: 5).

Dificultad de acceso a las empresas y su consecuencia para el diseño: estudio de caso

La segunda característica de las investigaciones realizadas en un contexto empresarial es la gran dificultad de acceso a las empresas, básicamente debido al carácter confidencial de toda la información acumulada por ellas. La dificultad de acceso tiene sus consecuencias en el tipo de muestreo aplicado y en la representatividad de la muestra referente a la población. Mientras más superficial sea el contacto con la empresa, el acceso resulta más fácil y puede abarcar, por lo tanto, muchas más unidades. Coller y Garvía comentan al respecto:

“La selección de la organización es un elemento importante de la investigación. Hay dos alternativas en función del tipo de estudio: trabajar con muchas organizaciones o con pocas. Si se quiere hacer un estudio que englobe muchas organizaciones lo habitual es realizar una encuesta o un estudio de la población de organizaciones. En el primer caso, el procedimiento es igual que cuando se hacen encuestas a la población, se selecciona una muestra aleatoria en función de los criterios pertinentes (tamaño, antigüedad, actividad, etc.) y se suministra un cuestionario cuyos resultados son luego sometidas a técnicas de análisis estadístico. En este caso se requiere solamente un contacto superficial con la organización.” (Coller y Garvía 2004: 99)

Los autores, sin embargo, advierten que “lo normal suele ser el estudio de pocas o de una única organización” (Coller y Garvía 2004: 101), debido a costes más reducidos, poco personal investigador ayudante y una infraestructura escasa. La riqueza de tal estudio no deriva de la cantidad de unidades estudiadas sino de la variedad y combinación de las hipótesis por contrastar.

Necesidad de indicadores específicos

En tercer lugar, las investigaciones realizadas en un contexto empresarial, necesitan indicadores específicos. Peneff (1998) menciona diferentes variables que se pueden observar (mediante una observación participante o no) en las situaciones de trabajo reales. Las agrupa en cuatro bloques (hechos y acontecimientos) que son éstos:

- 1) “La división de actos profesionales y su encadenamiento: el número de colectivos ligados por un objetivo común inmediato: las misiones y las tareas asignadas a cada subgrupo; las fronteras reconocidas o contestadas en la expresión de las competencias; la competición de los trabajadores en las intervenciones valoradas. Las tareas aceptadas, desviadas, delegadas, el número de transgresiones de los reglamentos en la distribución de tareas.
- 2) La autonomía en el trabajo o, en el caso del sector servicios, el control de los usuarios, es decir, la facultad para definir el ritmo, la frecuencia o la intensidad de las acciones que les afectan; la capacidad para elegir clientes e imponerles un tratamiento; el monopolio o las prerrogativas de hecho para la determinación del contenido de la acción y de la elección del momento.
- 3) Las distintas formas para reducir el ritmo en el trabajo o aumentarlo con las interrupciones de la cadencia: por inercia, pérdida de tiempo y huelga, por falta de equipo o vicio de organización, por aplicación celosa de las consignas, por negarse a efectuar ciertas tareas o por crear nuevas operaciones.
- 4) La autoridad ejercida o sufrida: su modo de intervención, la fuerza de las sanciones o su ausencia, los arreglos con las normas; la distribución del poder según la jerarquía oficial o paralela que las contestan o las apoyan.” (Peneff 1998: 10)

Idoneidad del método abductivo

El mismo autor recomienda aplicar el método abductivo (retroductivo; Verd 2002: 79), según la alternancia de inducción y deducción (Peneff 1998: 16) y realizar dos niveles de medición. El primer nivel es más elemental. Responde a las preguntas ¿quién?, ¿cuándo?, ¿cuánto?, ¿dónde? y enumera las características de los actores (sexo, edad, profesión, estatus), o hace un inventario de las estructuras materiales de la acción (lugar, duración, número de intervenciones). Al autor de algunos ejemplos de indicadores válidos para este primer nivel de observación:

“el número de decisiones adoptadas (de órdenes o de contraórdenes), de tareas nuevas o antiguas, de averías o de pausas, de accidentes o de incidentes [...], los resultados logrados en relación con los objetivos fijados, el tiempo pasado en reuniones, la frecuencia de los conflictos, los temas de las discusiones internas” (Peneff 1998: 11).

El segundo nivel de medición es mucho más complejo: se trata de recoger las interpretaciones dadas por estos actores a la situación del trabajo y descubrir las propiedades ligadas a la acción y el valor simbólico que representa.

Idoneidad de diseños multimétodo

Con esta afirmación llegamos a la quinta característica de la investigación en un contexto empresarial que habitualmente se desarrolla según un diseño multimétodo. Verd y López definen dicho diseño de manera amplia como “uso combinado de técnicas cuantitativas y cualitativas” (Verd y López 2008: 13). Los mismos autores clasifican y sistematizan las propuestas metodológicas de diseños multimétodo elaboradas por Bericat (1998), Callejo y Viedma (2006), Creswell (2003), Creswell *et al.* (2003) y Creswell y Plano-Clark (2007) (cit. en Verd y López 2008: 21).

Este tipo de aproximación metodológica es especialmente útil cuando queremos abordar empíricamente realidades con niveles importantes de complejidad o con múltiples dimensiones relevantes para la pregunta de investigación.

En el ámbito de la sociología de las organizaciones, Von Rosenstiel (2004) subraya la naturaleza muy compleja de cada organización:

“Organizations, as extremely complex entities within which people, tasks and technologies are coordinated within the framework of particular structures in a goal-directed and purposeful way, are well-suited to the selective and focused scientific analysis of a number of quite different scientific disciplines – and, as multifaceted objects, are predestinated for interdisciplinary research.” (von Rosenstiel 2004: 130)

Frente a unidades de análisis tan multifacéticas, los investigadores desean captar dicha complejidad desde diferentes puntos de vista (investigación interdisciplinaria), y aplican en el mismo diseño una metodología cualitativa y cuantitativa:

“The juxtaposition of quite different methods of organizational analysis is therefore crucial from this point of view, and in particular the fact that both quantitative and qualitative procedures may be used. (von Rosenstiel 2004: 132)

Se opta por las técnicas de obtención de datos típicas para las demás ciencias sociales, combinando las técnicas propias de estrategia cualitativa y cuantitativa:

“The techniques of data collection used in all of these cases correspond to the methods generally used in empirical social research. Questions are asked, orally or in writing, standardized or non-standardized, observation is carried out, covert or overt, participatory or non-participatory, systematically or unsystematically, or the procedures of content analysis are employed, and in these the data collection can be carried out in case studies or comparative field studies, but also in the context of experiments or within action research” (Müller-Böling 1992, cit. en von Rosenstiel 2004: 132)

Como ejemplo del diseño multimétodo aplicado al análisis de las organizaciones, nos puede servir el estudio de caso efectuado por Lozares y Verd (2004), centrado en el análisis de la flexibilidad del trabajo. En la fase empírica de dicho estudio (Lozares y Verd 2004: 107), los autores recogieron datos mediante una técnica cuantitativa (encuesta a 400 trabajadores de la empresa) y varias técnicas cualitativas (seis grupos de discusión con trabajadores/as diferenciados por género y sección de trabajo, entrevistas informativas a directores y sindicalistas y en profundidad a trabajadores/as de la empresa).

En otro estudio con uso combinado de técnicas cuantitativas y cualitativas de obtención de datos (Verd *et al.* 2007), los investigadores realizaron cuatro observaciones sucesivas: dos primeras con notas de campo y dos siguientes con la grabación en videocámaras (técnica cuantitativa). Dichas grabaciones luego sirvieron de material de soporte para realizar las entrevistas en profundidad (técnica cualitativa) con las personas bajo observación (administrativas de dos especialidades distintas en el área de consultas externas de un hospital de Cataluña). También se tomó en cuenta el material secundario proporcionado por el hospital. Los autores destacan las ventajas del uso combinado de técnicas y de la aplicación de la triangulación de métodos, ya que pudieron profundizar en el objeto de estudio en varias fases sucesivas de estudio (“un proceso de focalización progresiva”, Verd *et al.* 2007: 158).

Capítulo 3. Los traductores. Trayectorias laborales y perfiles profesionales

Este capítulo versa sobre la formación de los traductores, sus competencias y el desempeño de su profesión. Intentamos demostrar que las personas formadas en traducción, una vez presentes en el mercado laboral, desempeñan actividades muy heterogéneas. Este fenómeno requiere que los traductores sean personas polivalentes.

3.1. Contextualización histórica de la actividad del traductor e intérprete

Como ya hemos demostrado en los apartados anteriores, el trabajo como actividad humana tiene una historia muy larga. Lo mismo podemos decir de la actividad traductora: de la interpretación y de la traducción, estando esta última sujeta a los avances en el desarrollo de la escritura. Como relata Hurtado Albir:

“La traducción es una actividad humana antiquísima, con su propia historia, llena de avatares y de cambios. Aunque el término *intérprete* se empieza a utilizar en el siglo XVIII, y la profesión de intérprete se consolida en el siglo XX, el inicio de la traducción oral se pierde en la prehistoria y está relacionada con la necesidad de intercambio comercial y de todo tipo. En lo que se refiere a la traducción escrita, su inicio es ligeramente posterior a la consolidación de la escritura, y los primeros testimonios conocidos se remontan al siglo XVIII a. C; se trata de textos sumerios con traducción literal en acadio (cfr. García Yebra, 1989). Lo cierto es que etnógrafos y antropólogos muestran cómo hasta en las tribus más recónditas existe un indígena que conoce la lengua del vecino y que hace las veces de intérprete. Herodoto da cuenta de la importancia de los *intérpretes* en el Egipto faraónico; ya desde el imperio antiguo eran altos funcionarios y el jefe de intérpretes era un cargo de pasaba de padres a hijos.” (Hurtado Albir 2001: 99-100)

Cabe mencionar que durante el siglo XX se produce un auge de la actividad traductora y empieza la investigación en torno a ella. Se produce también una diferenciación básica, la que existe entre la traducción natural, actividad no específica y desarrollada por cualquier bilingüe en situaciones más diversas (Harris 1977, Harris y Sherwood 1978, Harris 1980), y la traducción entendida como actividad específica que se basa en una formación y experiencia profesional particular. Hurtado Albir traza las siguientes características del siglo XX que permitieron el desarrollo de la actividad traductora y de la traductología:

“El siglo XX representa un periodo importante para la traducción por lo que ha sido denominado la *era de la traducción*: el auge de los avances tecnológicos, el aumento de las relaciones internacionales con la creación de organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, sitúan en primer plano la necesidad de traducción e interpretación. Es también el momento en el que surgen nuevas variedades de traducción: la interpretación consecutiva, la interpretación simultánea, el doblaje, la traducción automática... La traducción se extiende a todas las ramas del saber, con un gran auge de la traducción especializada: la traducción científica, técnica, jurídica, económica y administrativa. Aparecen también las primeras organizaciones profesionales y los primeros centros de formación de traductores y de intérpretes. Todo este gran desarrollo representa realmente una revolución en el mundo de la traducción, que culminará tras la Segunda Guerra Mundial con la consolidación de las relaciones internacionales y el gran desarrollo de la tecnología” (Hurtado Albir 2001: 118)

La interpretación, tal como la entiende el mundo moderno, como una actividad remunerada a cargo del cliente, nace con la necesidad de interpretación creada por los eventos internacionales y congresos como la Conferencia Internacional de Trabajo celebrada en Ginebra en el año 1927 y el Proceso de Nuremberg celebrado en los años 1945-1946.

Sin embargo, durante el siglo XX se produce no sólo el surgimiento de la traducción como actividad laboral y profesional (Valero Garcés 2000) sino también la constitución de un marco de organización de trabajo en forma de servicios internos o empresas de traducción. En los años 30 del siglo XX nace la traducción organizada en formas de trabajo específicas:

“Non esiste una storia compiuta, completa e documentata delle agenzie di traduzioni, né in Italia né altrove. non esiste perché *non può* esistere: soprattutto le prime agenzie (che non risalgono oltre gli anni Trenta del secolo scorso) erano spesso poco più che singoli uffici con una persona sola a curare el lavoro, che certo non poteva consistere in molto di più che un passaggio di documenti.” (Davico 2005: 17)

Gouadec (2002a: 237-254, 2007b) añade que dicho servicio a la sociedad, con el paso del tiempo, adquiere además las características de una actividad industrial como serían la masificación del volumen de las traducciones, la diversificación del soporte del texto, la estandarización del material y de la documentación generada, el surgimiento de procedimientos y métodos de trabajo propios, la preocupación por la calidad, la internacionalización del sector, la concentración del capital y el aumento de la externalización.

3.2. La traducción: ¿trabajo o profesión?

Al tratar del ámbito laboral de los traductores e intérpretes y de los fenómenos profesionales, creemos oportuno comentar brevemente el significado de los adjetivos “laboral” y “profesional”, ya que estos dos aspectos están estrechamente interrelacionados pero no son sinónimos y se refieren a dos dimensiones diferentes de la misma realidad. Además, el adjetivo “profesional” encubre dos acepciones distintas que, desafortunadamente, suelen ser confundidas.

Según el *Diccionario del español actual*, el adjetivo “laboral” significa “de(l) trabajo o de los trabajadores, considerado en su aspecto económico, jurídico y social” (Seco *et al.* 1999: 2766).

En cambio, el adjetivo “profesional” alude a la situación en la cual las personas realizan una actividad de forma habitual. En este sentido, “la profesión” significa “actividad habitual de una persona de la que generalmente obtiene una retribución” (Seco *et al.* 1999: 3695-6).

Sin embargo, existe otra acepción del mismo adjetivo, igualmente usada en nuestra disciplina, según la cual una persona es “profesional” si ejerce su profesión con preparación y competencia (Seco *et al.* 1999: 3695-6). El segundo significado no se refiere a la frecuencia del ejercicio de una actividad (“habitual” frente a “esporádico”) sino a un nivel de rendimiento que alcanza esta persona en el trabajo (aquí el término “competencia” se debe entender como “experticidad”, “habilidad”).

Los significados de los adjetivos “laboral” y “profesional” son, pues, muy próximos pero no son sinónimos, con la dificultad adicional de que el segundo adjetivo (“profesional”) puede presentar dos acepciones distintas: una actividad “habitual” o una actividad “bien hecha”.

Más allá de los significados encontrados en un diccionario de lengua española, si observamos el uso de estos conceptos en nuestra disciplina, nos damos cuenta de que, principalmente en caso del adjetivo “profesional”, topamos con una dificultad básica de obtener una definición consensuada del carácter “habitual” del ejercicio de la actividad de traducción.

El carácter “habitual” puede ser definido por ejemplo por los años de experiencia en la profesión y por la incidencia de los ingresos obtenidos de esta actividad.²⁴ La imprecisión de estos dos indicadores consiste en la precariedad e inestabilidad de la actividad laboral traductora en el tiempo, durante la vida de una persona y en cuanto a ingresos procurados por la traducción. La actividad traductora puede ser desarrollada por una persona de manera intermitente a lo largo de su vida y combinada con actividades complementarias. Nuestra investigación, como demostraremos más adelante, intenta captar justamente la heterogeneidad de la actividad desarrollada por el personal implicado en el desarrollo de los servicios de traducción. Como advierte con mucha razón Séguinot, se pueden dar épocas en la vida laboral de un traductor durante las cuales las circunstancias de trabajo le obliguen a desarrollar mayoritariamente actividades diferentes de la traducción, como por ejemplo la revisión o la gestión terminológica.²⁵ Así pues, el desarrollo de la actividad traductora se vería afectada por

²⁴ Para la validación empírica del modelo de la competencia traductora, el grupo de investigación PACTE de la UAB ha definido los traductores profesionales, con los cuales se ha realizado el experimento, como personas con mínimo 6 años de experiencia en traducción y cuyos ingresos, durante estos 6 años, han sido proporcionados por la traducción en un mínimo de 70% (PACTE 2005a, 2005b).

²⁵ Aunque disponemos de pocos estudios empíricos que analicen la coherencia o la incoherencia (discontinuidad, inconsistencia) de las trayectorias laborales de los traductores e intérpretes a largo plazo, dicha discontinuidad puede verse sabiamente remediada por los traductores autónomos que construyen sus proyectos profesionales no tanto alrededor de la actividad de traducción como tomando como eje

los hábitos y formas de trabajar propias de otras actividades. Séguinot comenta al respecto: “The type of tasks people perform on a regular basis —for example, responsibilities for revision or terminology— may well prompt a transfer of habits from those tasks to translation” (Séguinot 2008: 7).

La segunda dificultad consiste en asociar *a priori* el volumen del trabajo realizado, en años de su ejercicio o ingresos proporcionados por ello, con la buena calidad de los resultados.²⁶ Como apunta Séguinot, durante varios años se presuponía que todos los traductores, sólo por el hecho de trabajar en función del traductor, creaban traducciones de gran calidad y eran expertos en su campo:

“It is here that we see the evolution of our understanding of what it means to be a professional and the confusion between the terms ‘expert’ and ‘professional’ (Pym 2004). The assumptions behind the first process studies were as follows: [...] 3. Professional translators, meaning people who made their living from translation, were good translators and their strategies would be good strategies. [...] Instead what became clear early on was that just because someone worked as a translator didn’t mean they did not make mistakes or even that they were good translators. This led to a rethinking of the distinction between what it means to be a ‘professional’ and what it means to be an ‘expert’ (Séguinot 2000, Englund Dimitrova 2005)” (Séguinot 2008: 5).

Monzó cita una definición de la profesión traductora muy frecuente, basada en el criterio del volumen de trabajo realizado, y no en el criterio de su calidad. Según dicha definición, “siempre que alguien realice una actividad de forma habitual y remunerada, de modo que pueda vivir de su dedicación, [es] un profesional” (Monzó 2006: 158).

En realidad, y como pudimos averiguar en el ámbito de la sociología del trabajo y sociología de las profesiones, en las sociedades modernas la dimensión laboral de la actividad profesional desempeñada se refiere a algún tipo de relación de trabajo, socialmente institucionalizada mediante un contrato de trabajo, bajo forma de empleo (o autoempleo). Así pues, son de naturaleza laboral las circunstancias técnicas que rodean dicho ejercicio (tecnologización del trabajo, teletrabajo, etc.) y las diferentes formas de empleo que se están dando en el ámbito de la traducción, como lo es la condición de ser un traductor autónomo o traductor interno.

Por el contrario, cuando hablamos de la “profesión” aludimos a la calidad del desempeño y al desarrollo de las competencias que lo sustentan. Desde la perspectiva de la sociología de las profesiones, Monzó define a los profesionales de una profesión como una

central la propia casa (el hogar) donde viven. De esta manera, vuelven a reanimar un tipo de economía preindustrial, llamada de “domus”, común en el siglo XVIII, en la cual el trabajo realizado se ejercían en la propia casa; y al revés: uno vivía dónde trabajaba (Sennett 1998).

²⁶ Justamente para no caer en este tipo de suposiciones *a priori* el grupo PACTE analizó la calidad de las traducciones proporcionadas por los traductores elegidos para el experimento, que fue recogida en el indicador “Aceptabilidad” (PACTE 2008, 2009a).

“comunidad que ejerce y detenta en exclusiva la aplicación mercantil de un conjunto organizado de conocimientos en un contexto social determinado” (Monzó 2006: 159).

Aunque desde la perspectiva de la sociología de las profesiones (Monzó 2006), la actividad traductora aún no haya alcanzado un pleno reconocimiento social y laboral por ser considerada una actividad posible para cada bilingüe (“natural”) y una actividad laboral parcial, estamos completamente de acuerdo en que es una ocupación en vía de profesionalización. Según el diccionario sociológico de Olechnicki y Załęcki, la profesionalización es un “proceso en el cual un conjunto de actividades, habilidades, conocimientos y competencias llega a ser definido por la sociedad desde el punto de vista sociológico como una profesión” (Olechnicki y Załęcki 1997: 164). Varios autores del ámbito traductológico levantan la problemática del proceso de profesionalización de la actividad traductora y de los criterios que tiene que cumplir para que sea reconocida ampliamente como tal (Hurtado Albir 2001, Monzó 2004, 2006, Séguinot 2008).

3.3. Trayectorias laborales de los traductores

Las trayectorias laborales de los traductores e intérpretes, al menos en sus primeros años de ejercicio de la profesión, están marcadas por varias etapas. Aquí, sólo presentamos las tres primeras porque son las que corresponden, en su totalidad, a la fase inicial de los profesionales de traducción e interpretación: la etapa de las prácticas profesionalizadoras, la de la inserción laboral, y la del ejercicio de la profesión una vez integrados los jóvenes traductores en el mercado laboral durante los primeros cinco años.

3.3.1. Prácticas profesionalizadoras

Las prácticas profesionalizadoras (o profesionales) curriculares, o sea las que están incorporadas en los planes de estudio y dan lugar a un cómputo de créditos, suelen ser el primer contacto de los aprendices de traducción e interpretación con el mundo laboral.

3.3.1.1. Modalidades de prácticas y requisitos de calidad

Existen diferentes modalidades de prácticas. Casal (2007: 266) reagrupa las modalidades más representativas de la Universidad Autónoma de Barcelona en los siguientes siete tipos:

- Formación profesional superior en alternancia (FPA).
- Formación profesional superior en centro de trabajo (FCT).
- Aprendizaje profesional por servicio a entidades (ApS).
- Estancias en otras universidades.
- Programas de solidaridad.
- Estancias en centros de investigación.
- Reconocimiento de competencias en el propio lugar de trabajo (reconocimiento profesional).

Todas estas modalidades son en realidad prácticas externas, realizadas fuera de la universidad. Sin embargo, existen también prácticas internas que se realizan en las entidades de la propia universidad (departamentos, bibliotecas, servicios adicionales, centros adscritos, etc.). Tanto en las prácticas externas como en las internas, los alumnos reciben una formación muy general, y no específica, ya que se considera la estancia del alumno como una situación provisional (Lebtahi e Ibert 2000: 227). Este planteamiento coincide completamente con el enfoque de la Teoría del Capital Humano.

Las prácticas profesionalizadoras pueden ser implementadas tanto en las licenciaturas como en los postgrados. En este sentido se tiene que tomar en cuenta la coexistencia de todos estos programas dentro de la misma unidad (facultad, departamento, universidad) para que sean programas formativos apropiados para cada perfil de estudios y que las prácticas de los postgrados sean interesantes para los graduados de la misma facultad. Para lograr dicha sincronización general, es recomendable tener una visión sistémica de las prácticas propuestas (cuál es el lugar y las características específicas de cada programa de prácticas dentro de la misma unidad). Las prácticas de licenciatura de traducción, suelen ser breves, no remuneradas, muy variadas y facultativas. Así sucede por ejemplo en la Facultad de Traducción e Interpretación de la Universidad Autónoma de Barcelona. Las prácticas de los postgrados (postgrados propios y masters) suelen ser muy especializadas, obligatorias, remuneradas y mucho más largas.

Las prácticas profesionalizadoras tienen que cumplir con requisitos de calidad docente y organizativa. En la obra coordinada por Pastor Albaladejo (2008), los autores dedican mucha importancia a la calidad de gestión de las prácticas. Otros autores suelen subrayar más los propósitos formativos y la función de tutorización de los alumnos (Quinquer Vilamitjana *et al.* 2002, Gairín *et al.* 2005, Casal 2007). Torres Hostench menciona los siguientes requisitos que tendrían que cumplir las prácticas:

- “S’han d’establir uns canals de supervisió que garanteixin que hi ha un procés de formació real.
- Cal que es reconegui i s’incentivi la feina dels tutors de pràctiques perquè puguin fer un seguiment i donar una orientació correctes.
- Cal que hi hagi sistemes de control que impideixen que una empresa tingui estudiants de pràctiques en feines que hauria de fer un treballador contractat.
- Cal diversificar l’oferta de pràctiques perquè puguin constituir un bon complement als itineraris que desitgin els estudiants.” (Guillamón Fernández 2000, cit. en Torres Hostench 2007a: 28)

Zabalza (2007) subraya la función de la coordinación de las prácticas y la participación no conflictiva de todas las partes implicadas en su desarrollo:

“...y buena función significa buen trabajo. Los buenos resultados en procesos que implican la intervención de organizaciones y personas requiere de una acción combinada que lleve a la realización del plan previsto. Cada parte del sistema de los subsistemas implicados ha de estar cumpliendo adecuadamente su parte en la tarea conjunta. En caso contrario, todo el proceso se resentirá. No podemos olvidarnos del principio general que afecta a toda cadena o secuencia de acciones encadenadas: el conjunto de la secuencia nunca es más fuerte que el más débil de sus eslabones. En el PRACTICUM esto puede acontecer con mucha facilidad. Hay muchas personas e instancias implicadas en su desarrollo. Sólo si cada una de ellas va cumpliendo su parte de acción colectiva se conseguirá que el proceso consiga su función.” (Zabalza 2007: 36)

3.3.1.2. Función formativa de las prácticas

Las prácticas es un tipo de formación que consiste en activar, en un contexto laboral real, las competencias ya adquiridas en la universidad. Además, sirven para adquirir competencias nuevas. Como señala Casal (2007), “el objetivo de las prácticas profesionales y la actividad propuesta tiene misión formativa, es decir, prioriza el logro de competencias profesionales explicitadas en el encargo o guías de prácticas de cada Centro [Facultad, Departamento]” (Casal 2007: 267).

Como ejemplo de una buena organización de las prácticas y del seguimiento de su función formativa, nos puede servir el sistema y la gestión de las prácticas en la Universidad de Rennes (Gouadec 2002a, 2003b, 2005-2006b, Kowalska 2000). El *Centre de Formation de Traducteurs-Localiseurs, Terminologues et Rédacteurs* (CFTTR), unidad dependiente de la facultad de lenguas de la *Université Rennes 2* (Francia), dirigido por Gouadec, imparte una licenciatura de Comunicación multilingüe y multimedia (*Communication multilingue et multimedia*) y un Master de Oficios de comunicación multilingüe y multimedia (*Métiers de la communication multilingue et multimedia*). Se especializa en la formación de traductores, traductores-localizadores, terminólogos, redactores técnicos, creadores de documentación, *webmasters*, ingenieros-lingüistas y jefes de proyectos.

Nos llamó la atención la organización y el tiempo de las prácticas de estudiantes en empresas: durante la licenciatura, los estudiantes tienen que realizar un mínimo de seis semanas de prácticas en empresas; durante el Máster I, tres meses y durante Máster II, seis meses. Todas

estas estancias son obligatorias. Después de cada periodo de prácticas, los estudiantes tienen que presentar un informe exhaustivo sobre la actividad desarrollada y experiencia adquirida (*Rapport de stage*). Los informes son propiedad intelectual de la empresa que recibe el alumno.

La descripción de la actividad laboral desarrollada durante las prácticas e incluida en los informes, entre muchos otros datos, debe contener los siguientes puntos (Ubisoft 2005):

- 1) Distribución general de tareas realizadas. La incidencia de cada tipo de tarea se expresa generalmente en porcentajes, por ejemplo: terminología 25%, coordinación lingüística 20%, traducción 20%, revisión 25%, otras tareas 10%, con un gráfico de sectores (informe consultado procedía de una empresa que fabrica juegos multimedia; Ubisoft 2005).
- 2) Descripción de la “semana modelo”. Esta parte frecuentemente se presenta en forma de descripción de una semana real que contiene varias actividades porque la estructuración de una semana de trabajo cambia en función de proyectos en realización y de eventos imprevistos. Se incluyen también horarios de trabajo o la cantidad de horas dedicadas a cada actividad.
- 3) Presentación de la actividad y de las tareas que la conforman.
- 4) Definición de la actividad y sus objetivos.
- 5) Parte que ocupa esta actividad en el total de actividades realizadas.
- 6) Organización de la actividad.
- 7) Análisis: organización, procedimientos de ejecución, dificultades y problemas encontrados, estrategias de resolución de problemas
- 8) Balance de la actividad.

Después de cada experiencia de prácticas y como un punto aparte en los informes, los alumnos tienen que definir su actitud frente a este tipo de actividad laboral en forma de una tabla con tres columnas: no recomendable, indiferente y recomendable. Los informes de prácticas de master, en la Universidad de Rennes, suelen ser muy completos y llegan a tener unas 60 páginas (Master I y Master II). Tanto la propia experiencia de prácticas como los informes posteriores a ella cumplen una función formativa.

3.3.1.3. Función de inserción laboral

Actualmente, se realizan cada vez más investigaciones en torno a las prácticas profesionalizadoras en el ámbito traductológico. Contamos con algunos estudios (tesis doctorales) que integran el tema de las prácticas y la inserción laboral (Torres Hostench 2007a,

Calvo Encinas: tesis doctoral en curso en la Universidad de Granada) o investigaciones que combinan las prácticas en empresas con el análisis organizativo (Mayr *et al.* 2008, Zenk *et al.* 2008, Pircher *et al.* 2008).

Muchos programas formativos de postgrado realizan un seguimiento sistemático para analizar el potencial de inserción laboral de sus entidades de prácticas. Torres Hostench detecta buenos resultados al respecto en los masters de traducción audiovisual y de gestión de proyectos de traducción (Torres Hostench 2007a: 437). Como afirma la autora, “en el cas dels màsters i postgraus, la nostra experiència ens ha demostrat que les pràctiques són un element decisiu a l’hora de triar entre una àmplia oferta formativa de màsters i postgraus” (Torres Hostench 2007a: 28).

Aunque las prácticas profesionalizadoras representan para el alumno y para la entidad una situación precontractual (prelaboral), y ningún alumno debería realizar trabajos de sustitución de trabajadores reales sino un trabajo acompañado por el tutor,²⁷ se puede detectar fácilmente una expectativa de los alumnos frente a las prácticas: que sean su primer lugar de trabajo. Torres Hostench comenta al respecto (2007a):

“Les pràctiques són un tema que preocupa les coordinadors [dels màsters o postgraus], perquè totes volen ampliar el ventall de pràctiques, i millorar-ne l’oferta. Els resultats de la nostra recerca [tesi doctoral: Programa de formació per la inserció laboral dels postgraduats en traducció] poden ajudar les coordinadors a enfocar les pràctiques d’una altra manera: d’una manera que responsabilitzi molt més l’estudiant en la recerca de feina. Hem conegut diferents casos en els grups participants en què estudiants confiaven únicament en les pràctiques del màster o postgrau per a trobar una feina i no buscaven cap feina perquè esperaven i confiaven que els contractarien en les pràctiques. Tot i que ens consta que totes les coordinacions deixen ben clar des del principi que les pràctiques no són sinònim de contracte de feina, molts estudiants volen creure-ho. Per a molts estudiants, l’espera de les pràctiques són una excusa per a la inactivitat, amb l’agreujant que després responsabilitzen la coordinació del fracàs de les pràctiques.” (Torres Hostench 2007a: 429-430)

Los alumnos tienen también sus preferencias, no siempre justificadas desde el punto de vista de la calidad de formación: optan por plazas cerca de casa, remuneradas, con un alto potencial de contratación en el futuro inmediato, a veces esperan las “prácticas de su vida” y desaprovechan plazas disponibles (Torres Hostench 2007a). En algunos casos incluso dan mucha más prioridad a las entidades que les pueden contratar de manera fija, para ser traductores de plantilla (añadiríamos que puede ser el caso de alumnos extranjeros, que no cuentan con contactos laborales previos):

²⁷ En el estudio realizado por Lebtahi e Ibert (2000) podemos detectar la existencia de alumnos de traducción, en periodo de prácticas muy largas, que cuentan con una ayuda económica al estudio (con lo que suelen ser llamados “becarios”) que tienen responsabilidades parecidas a las del personal de plantilla.

“Hi ha molts estudiants [del Postgrau de Traducció Jurídica] que no volen ser *freelance* i prefereixen un contracte de treball. Sobretot els que comencen i primer volen conèixer el sector des de dins.” (Torres Hostench 2007a: 438)

3.3.2. Inserción laboral de los titulados de traducción e interpretación

3.3.2.1. Seguimiento de la inserción laboral por las universidades

Como continuación de los contenidos presentados anteriormente sobre la correspondencia entre la formación y el empleo en el ámbito de la sociología del trabajo (*cf. supra* Figura 7), en los párrafos que siguen situamos la problemática de la inserción laboral en el ámbito específico de la formación de los traductores e intérpretes.

Indudablemente, la necesidad de elaborar un Espacio Europeo de Enseñanza Superior común, entre los países que ratificaron los acuerdos de Bolonia, impulsó la realización de estudios enfocados al seguimiento de la inserción laboral desde las universidades (Domańska 2009).

Así, pues, alrededor del año 2000, varias universidades españolas que imparten la titulación de traducción e interpretación realizaron encuestas con fin de establecer un seguimiento de la inserción laboral de sus egresados. En el documento elaborado por la Universidad de Granada se menciona un estudio de la Universidad Jaume I “La inserció laboral dels titulats de la Universitat Jaume I. Promocions de 1998, 1999 i 2000. Informe per a la Llicenciatura de Traducció i d’Interpretació” (UGR 2004: 60, Anexo 12) y un estudio efectuado por la Universidad Pontificia Comillas de Madrid (UGR 2004, Anexo 11).²⁸ Torres Hostench (2007a: 17-47) recoge la mayor parte de los resultados obtenidos en dichos estudios.

En la misma época (año 2000) hay que situar el principio del proyecto realizado por la Universidad Autónoma de Barcelona (*Oficina de Planificació i de Qualitat*) en colaboración con la *Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya*. En dicho proyecto podemos distinguir dos grupos de estudios con encuesta. El primer grupo abarca los primeros estudios realizados (UAB 2000, 2003, 2004) y guarda aún ciertas características de estrategia cualitativa. Gracias a datos cualitativos que se han recogido en aquella oportunidad, podemos

²⁸ El estudio coordinado por la Universidad de Granada (UGR 2004; coordinadora principal: Eva Muñoz Raya) fue muy amplio y contó con la participación de la totalidad de centros universitarios públicos y privados de España que imparten la titulación completa en traducción e interpretación. El listado de los 18 centros cooperadores con sus respectivos representantes está disponible en UGR 2004: VIII, “Introducción”. El estudio correspondía al desarrollo del proyecto con el nombre de “Directrices para el desarrollo de título de grado (ANECA)”. Los resultados finales fueron recogidos en *Libro Blanco* de ANECA. Para situar dicho estudio en contexto más amplio del proceso de convergencia europea, véase Muñoz Martín 2005. Remitimos también a los artículos de Calvo Encinas (2005) y Morón (2005) que comentan la relación de dicho estudio con los modelos de enseñanza anglosajones.

demostrar la gran variedad de ocupaciones que realizan los licenciados en traducción e interpretación, una vez presentes en el mercado laboral. El segundo grupo de estudios abarca encuestas posteriores (UAB 2008a, 2008b, 2008c), con aplicación de metodología cuantitativa más rigurosa, que facilita la comparación de datos entre diferentes titulaciones de la misma universidad y entre distintas promociones de la misma titulación.

En cuanto a la metodología aplicada para recoger los datos sobre la inserción laboral, predomina la orientación cuantitativa de los estudios y la técnica de encuesta (Kuznik *et al.* 2010). Dicha metodología ofrece ventajas en cuanto a la representatividad de la muestra y posibilidad de comparación entre resultados obtenidos en promociones sucesivas (diseños cuasi-longitudinales). En nuestra opinión, el indudable valor de este tipo de estudio por encuesta consiste en los siguientes tres aspectos:

- 1) Permiten mantener un seguimiento de inserción laboral de los profesionales de traducción e interpretación.
- 2) Dan la oportunidad de cotejar los resultados obtenidos para los egresados de nuestra disciplina con otras disciplinas (otras titulaciones).
- 3) Enfocan la profesión del traductor e intérprete en sus aspectos laborales (por ejemplo: situación actual, vía de acceso al trabajo actual, ámbito de trabajo actual, tipos de contrato, ingresos, lugar de trabajo, país de trabajo actual, jornada laboral, grado de satisfacción).

3.3.2.2. Variedad de ocupaciones desempeñadas (UAB)

Contextualización y metodología de los estudios con encuesta (UAB 2000, 2003, 2004)

En lo que se refiere al bloque inicial de estudios realizados en la Universidad Autónoma de Barcelona sobre la inserción laboral (UAB 2000, 2003, 2004), en el primer semestre de 2000 se llevó a cabo la primera encuesta telefónica entre los graduados de Veterinaria, Medicina, Ciencias de la Información, Filosofía, Arte, Historia, Teoría de la Literatura, Ingeniería electrónica, Estadística, Educación Social, Traducción e Interpretación. Se recopilaron datos de 138 personas procedente de la promoción 1994-1995 (referencia del curso de final de carrera) graduadas de la titulación “Traducción e Interpretación UAB” con especialización en inglés, alemán y francés (UAB 2000).

En la misma línea se realizó una encuesta parecida entre julio y diciembre del año 2001 (UAB 2003). Se usaron los listados de graduados de la Facultad de Traducción e Interpretación, promoción del año 1998. Del listado de 174 personas contestaron 87 (tasa de respuesta 50,0%). Se enviaron 44 cuestionarios por correo y se realizaron 43 entrevistas con el mismo cuestionario

por teléfono. Igual que en el estudio anterior, se tomó en cuenta el perfil socioprofesional de los graduados, el proceso de inserción laboral y la situación laboral actual.

El tercer estudio de este tipo se realizó en la UAB entre julio y septiembre 2003 (UAB 2004). Esta vez se enviaron cuestionarios por correo a todos los graduados de la titulación Traducción e Interpretación, pendientes de recoger su título de grado sin consideración del año de fin de carrera.

Los datos recogidos en las encuestas UAB (UAB 2000, 2003, 2004) ponen de manifiesto que, tanto desde un punto de vista cualitativo como cuantitativo, muchos graduados de la titulación Traducción e Interpretación, una vez terminados los estudios, trabajan en sitios muy distintos y realizan tareas no sólo relacionadas con el carácter de sus estudios de grado sino también otras actividades similares.

Equilibrio entre ramos de actividad económica (UAB 2000)

En la primera encuesta sobre el proceso de inserción laboral de los graduados de traducción e interpretación de la Universidad Autónoma de Barcelona (UAB 2000; promoción 1994-1995), los primeros trabajos de los graduados (Figura 14) y los trabajos desempeñados en el momento de realizar la encuesta (Figura 15) se clasificaron según el ramo de las siguientes actividades económicas: (1) industria y construcción; (2) servicios administrativos e informáticos; (3) enseñanza y sanidad; y (4) otros (UAB 2000: 11 y 16).

Ramo de actividad económica	Titulación Traducción e Interpretación UAB	Otras titulaciones UAB
Industria y construcción	29,5%	15,3%
Servicios administrativos e informáticos	32,8%	14,6%
Enseñanza y sanidad	29,5%	40,5%
Otros	8,2%	29,6%
TOTAL:	(61) 100,0%	(459) 100,0%
No informan	(3)	(13)

Figura 14. Ramo de actividad económica del primer trabajo (UAB 2000: 11)

Se contrastaron los datos de la titulación Traducción e Interpretación con otras titulaciones UAB y diplomaturas que participaron en la encuesta (Veterinaria, Medicina, Ciencias de la Información, Filosofía, Arte, Historia, Teoría de la Literatura, Ingeniería Electrónica, Estadística, Educación Social; UAB 2000: 2).

Ramo de actividad económica	Titulación Traducción e Interpretación UAB	Otras titulaciones UAB
Industria y construcción	35,8%	13,7%
Servicios administrativos e informáticos	31,3%	42,9%
Enseñanza y sanidad	28,4%	17,9%
Otros	4,5%	26,3%

TOTAL:	(67) 100,0%	(585) 100,0%
No informan	(7)	(20)

Figura 15. Ramo de actividad económica del trabajo desempeñado en el momento de realización de la encuesta (UAB: 2000: 16)

Al analizar los resultados referentes a este punto, se puede observar que la distribución de los porcentajes de los tres ramos de economía seleccionados, en el caso de la titulación Traducción e Interpretación, es más o menos homogénea, equilibrada, siendo siempre cercana al 30%, tanto en el caso del primer trabajo desempeñado por los graduados (Figura 14) como en caso del “trabajo actual” (Figura 15). Sin embargo, esta tendencia no se observa en el conjunto de las titulaciones que participaron en la encuesta. Dicho resultado global puede indicar que las personas formadas en traducción e interpretación no están incorporadas en ningún ramo de actividad económica particular y que esta situación es válida durante los primeros años de su inserción laboral en el mercado.

Alto volumen de actividades clasificadas como “varias” (UAB 2000)

La variedad de trabajos mencionados por los graduados de traducción e interpretación en la primera encuesta de la Universidad Autónoma de Barcelona (UAB 2000; promoción 1994-1995) era tan rica que los autores tuvieron que reagrupar las respuestas recibidas en cuanto al trabajo desempeñado (“ocupación actual”) en cuatro categorías: (1) “trabajos específicos”; (2) “docencia”; (3) “comerciales”; y (4) “varios”. Por “trabajos específicos” se entendían las “ocupaciones directamente relacionadas con la titulación, sin considerar la categoría laboral o el nivel de complejidad”. Por “docencia” se entendían las “ocupaciones relacionadas con la enseñanza, en cualquier nivel posible”. Bajo el término “comerciales” se agruparon “todas las tareas relacionadas con la venta, excluyendo los dependientes de comercio”. Se clasificaron como “varios” todos los demás trabajos no incluidos en las categorías anteriores (UAB 2000: 10).

Los trabajos específicos de traducción e interpretación representan un 58,1% de las respuestas. Las de docencia corresponden sólo a un 1,6%. Las actividades comerciales representan un porcentaje mucho más alto: 16,1%. Cabe destacar un gran volumen de trabajos mencionados por los graduados de la titulación Traducción e Interpretación, y clasificados por los autores de la encuesta como “varios”. Dichas actividades representaban un 24,2% de las respuestas recibidas y abarcan la categoría de ocupaciones más grande, después de los trabajos específicos de traducción e interpretación (58,1%; UAB 2000: 10).

Variedad de ocupaciones nombradas en preguntas abiertas (UAB 2004)

La encuesta del año 2003 realizada entre los graduados de la titulación Traducción e Interpretación de la Universidad Autónoma de Barcelona (UAB 2004) nos proporciona

información muy interesante en cuanto a la variedad de ocupaciones desempeñadas por varias promociones de dicha titulación. Las 136 personas encuestadas mencionaron hasta 90 tipos de trabajos que desempeñaban en el momento de realizar el estudio.

La pregunta que recogía este dato era de tipo abierto y por lo tanto los encuestados nombraban libremente el tipo de trabajo que desempeñaban, mezclando el tipo de actividad (traductor o profesor), el sitio de trabajo (departamento de exportación, traductor interno) y la función (auxiliar, gerente, jefe). A pesar de la confusión entre estos tres conceptos (el tipo de actividad, el sitio de trabajo y la función), el estudio demostró una gran variedad de trabajos desempeñados por los graduados de esta titulación. Los trabajos que más parecen alejarse de la tarea del traductor son: profesora de música, operario logístico, redactora en un diario de ámbito nacional, recepcionista y carpintero (UAB 2004, respuestas a la pregunta “Trabajo actual”). Los autores de la encuesta, tras un análisis cualitativo de respuestas obtenidas, las agruparon en tres grandes bloques: (1) “trabajos específicos de traducción”; (2) “trabajos del ámbito administrativo”; y (3) trabajos del ámbito de la docencia.

3.3.3. Traductores profesionales. La muestra del estudio de PACTE

Una vez los traductores e intérpretes están ejerciendo la profesión en el mercado, empiezan a adquirir su experiencia laboral. No nos es posible reunir en estas páginas toda la información que se ha recogido hasta ahora en nuestro ámbito sobre las características de los traductores e intérpretes. Dicho propósito trasciende el alcance de nuestro estudio. Sin embargo, en los apartados que siguen, presentamos brevemente las características más relevantes de un grupo de traductores profesionales que participó en el estudio de la competencia traductora llevado a cabo por el grupo de investigación PACTE, entre los años 2005 y 2006 (PACTE 2002, 2003a, 2003b, 2005b, 2008, 2009a, 2009b, 2010).

La investigación, realizada con método empírico-experimental, estudiaba la actuación de dos grupos experimentales: 35 traductores profesionales (considerados expertos en traducción) y 24 profesores de lenguas extranjeras. Los datos que presentamos aquí provienen del informe sobre la muestra (PACTE 2006), sin publicar, que elaboramos en el año 2006, bajo la dirección de la Dra. Amparo Hurtado Albir (investigadora principal del grupo PACTE, Departamento de Traducción e Interpretación de la Universidad Autónoma de Barcelona) y la Dra. Anna Espinal (Servicio de Estadística de la Universidad Autónoma de Barcelona).

El grupo de traductores profesionales fue seleccionado mediante un cuestionario enviado a los traductores asociados en las siguientes asociaciones de nuestro sector:

- ATIC (Associació de Traductors i Intèrprets de Catalunya)
- TRIAC (Traductors i Intèrprets Associats pro Col·legi)
- AIJC (Associació de Traductors i Intèrprets Jurats de Catalunya)
- ACEC (Associació Col·legial d'Èscriptors de Catalunya)
- ASETRAD (Asociación Española de Traductores, Correctores e Intérpretes)
- ACT (Agrupación de Centros Especializados en Traducción)

Todos los sujetos que participaron en el estudio empírico-experimental de PACTE tenían que cumplir los siguientes criterios (PACTE 2006: 10):

- 1) Edad. Se fijó una franja de edad entre 25 a 55 años.
- 2) Experiencia profesional medida en la cantidad de años de ejercicio de la profesión (la antigüedad). Se fijó el umbral mínimo para la experiencia profesional en traducción en 6 años.
- 3) Tipo de experiencia profesional, siendo la experiencia en traducción elegida como básica, con un criterio adicional según el cual todos los traductores tuvieron que ser traductores no especializados en un ámbito determinado (traductores “generalistas”).
- 4) Relación entre la actividad profesional principal y las actividades profesionales secundarias, expresada en la incidencia de los ingresos obtenidos gracias a la actividad profesional principal, retribución expresada en un porcentaje. En el caso de traductores se considera como actividad profesional principal la que proporciona al sujeto un mínimo de 70% de ingresos.
- 5) Lenguas que maneja el sujeto: lengua castellana o catalana (indistintamente) como lengua materna y lengua inglesa, francesa o alemana como lengua extranjera. No se precisó si tenía que ser primera lengua extranjera del sujeto o segunda.

De acuerdo con estos criterios, se seleccionaron 35 traductores: 15 de ellos fueron asignados a realizar la prueba en lengua inglesa, 11 en lengua francesa y 9 en alemán. El experimento fue anónimo. Se asignaron los siguientes códigos: TRI1, TRI2, etc. a los traductores de inglés; TRF1, TRF2, etc. a los traductores de francés; y TRA1, TRA2, etc. a los traductores de alemán.

Edad

En cuanto a la edad de los traductores que participaron en el experimento, ésta va de un mínimo de 25 años a un máximo de 52 años, siendo la media de edad de este grupo bastante

baja, alrededor de 33 años, lo que nos lleva a concluir que fue un grupo de profesionales joven (Figura 16).

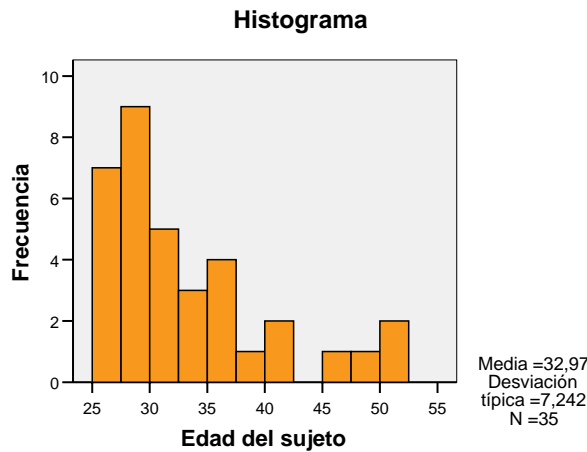


Figura 16. Edad de los 35 traductores profesionales que participaron en el experimento de competencia traductora del grupo PACTE. Histograma (PACTE 2006: 19)

Sexo

El lo que se refiere al sexo de los traductores, un 71,4% eran mujeres y en un 28,6% hombres, lo que confirma bastante la feminización de nuestra profesión.

Lenguas

Los datos referentes a la lengua materna revelan que un 25,7% del grupo de los traductores profesionales tiene el castellano como lengua materna; un 28,6% el catalán; y hasta un 45,7% declaran tener ambas lenguas como maternas, el castellano y el catalán. En cuanto a la primera lengua extranjera, el 65,7% de los traductores declara tener el inglés como primera lengua extranjera; el 20% declara tener el alemán y el 14,3% el francés. En este contexto, sorprende tan bajo número de traductores de lengua francesa (PACTE 2006: 32).

Siguiendo el análisis del mismo grupo de los traductores profesionales en cuanto a las lenguas extranjeras, nos parece interesante, que la gran mayoría de estas personas declara haber realizado traducciones de más de una lengua extranjera. En la Figura 17 se pueden apreciar los datos recogidos por el cuestionario inicial en la pregunta sobre “Otras lenguas de las que traduce”.

Combinaciones lingüísticas	Frecuencia	Porcentaje
alemán	3	8,6
alemán (muy poco)	1	2,9
alemán (no técnico)	1	2,9
alemán, francés, italiano	1	2,9
alemán, italiano, catalán	1	2,9

catalán	1	2,9
francés	6	17,1
francés, alemán	1	2,9
francés, alemán, castellano	1	2,9
francés, catalán	1	2,9
francés, chino	1	2,9
francés, italiano	2	5,7
francés, portugués	1	2,9
francés, portugués, catalán	2	5,7
inglés	2	5,7
inglés, castellano	1	2,9
inglés, castellano, catalán	1	2,9
inglés, francés	2	5,7
inglés, francés (básico)	1	2,9
inglés, italiano, portugués	1	2,9
italiano, portugués	1	2,9
portugués	1	2,9
portugués, inglés	2	5,7
Total	35	100,0

Figura 17. “Otras lenguas de las que traducen” los 35 traductores profesionales de PACTE, aparte de la primera lengua extranjera (PACTE 2006: 34)

Formación

Aunque la formación de los sujetos no constituyó en ningún momento el criterio de selección, tampoco el rasgo definitorio de la muestra (ningún traductor fue rechazado por no haber cursado la licenciatura en traducción), pensamos que es interesante presentar los datos recogidos con los cuestionarios iniciales en estos aspectos.

En cuanto a la licenciatura, el 91,4% son licenciados de Traducción e Interpretación y hay 3 personas que no son licenciados de dicha titulación (Económicas, Filología y Veterinaria; Figura 18). Se considera por “primera licenciatura” la que hace referencia a la principal actividad profesional del sujeto (licenciatura de traducción para los traductores).

Gráfico de barras: TRADUCTORES.

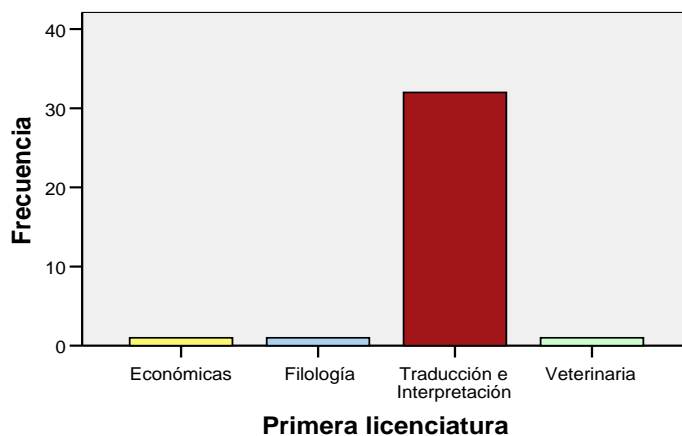


Figura 18. Primera licenciatura de los 35 traductores profesionales que participaron en el experimento de competencia traductora de PACTE. Gráfico de barras (PACTE 2006: 43)

Varios traductores mencionaron además una segunda licenciatura (Figura 19).

Segunda licenciatura	Frecuencia	Porcentaje
Diplomatura Magisterio	1	2,9
Farmacia	1	2,9
Filología	1	2,9
Filosofía	1	2,9
Ninguna	31	88,6
Total	35	100,0

Figura 19. Segunda licenciatura de los sujetos del experimento de competencia traductora de PACTE (PACTE 2006: 45)

Por “formación continuada” entendemos toda la formación académica de tercer ciclo (postgrados, doctorados, masters, etc.) y todos los cursos profesionales organizados por entidades públicas y privadas, o sea toda la formación superior o diferente a la licenciatura (Figura 20). Cabe destacar la variedad y la gran cantidad de cursos de formación continuada entre los traductores sabiendo, del análisis de la edad de sujetos, que son personas principalmente muy jóvenes.

Gráfico de sectores: TRADUCTORES. Formación Continuada

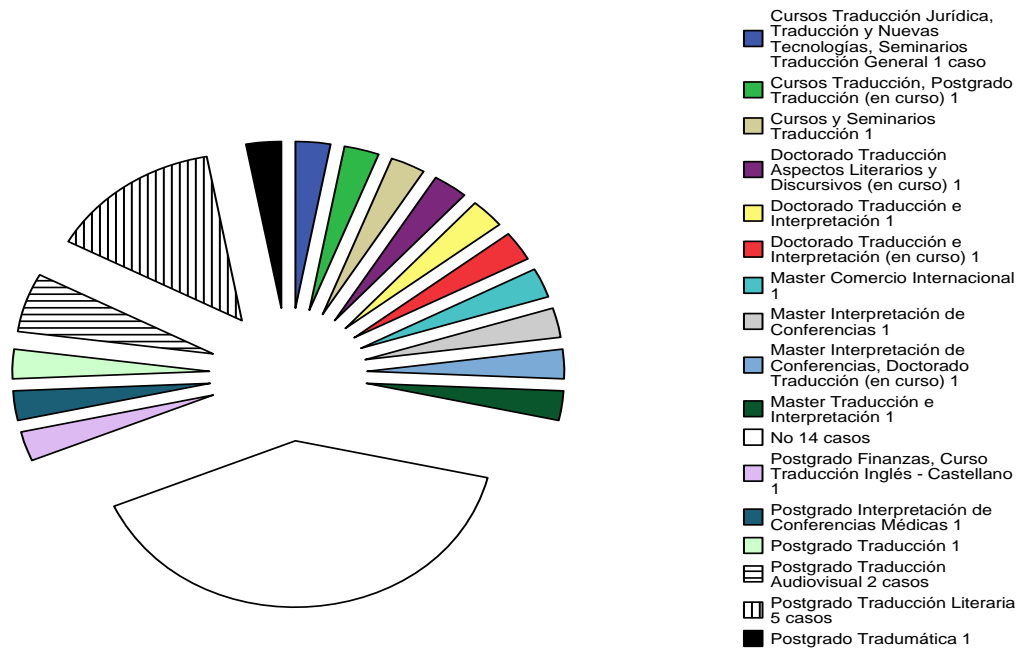


Figura 20. Cursos de formación continuada de los 35 traductores que participaron en el experimento de competencia traductora de PACTE (PACTE 2006: 48)

La conclusión que podemos inferir es que todos los traductores que participaron en el experimento, son personas altamente formadas: todos son licenciados, en muchos casos tienen dos licenciaturas y varios niveles de formación continuada.

Ámbitos de traducción y direccionalidad

En toda la muestra, no hay ni un traductor muy especializado en un campo de traducción o en un género textual particular (fue uno de los criterios de selección de la muestra). Todos han enumerado más de un tipo de texto que suelen traducir.

Los textos traducidos en directa con mayor frecuencia son divulgativos (27 casos) y comerciales (24 casos; Figura 21).

Tipo de texto. Traducción directa	Número de casos
Textos literarios (novela, poesía, etc.)	19
Ensayos (historia, arte, etc.)	15
Textos divulgativos (manuales de bricolaje, de cocina, etc.)	27
Textos turísticos (folletos, guías, etc.)	16
Textos publicitarios (folletos, anuncios, etc.)	17
Textos audiovisuales (para doblaje, subtitulación, etc.)	16
Textos comerciales (cartas, contratos, etc.)	24
Textos económicos (informes presupuestarios, balances, etc.)	12
Textos jurídicos (sentencias, documentos notariales, etc.)	13
Textos científicos (de medicina, química, etc.)	12
Textos técnicos (de informática, ingeniería, etc.)	19
Otros: Textos periodísticos, Proyectos educativos	3

Figura 21. Tipología de textos traducidos hacia lengua materna, 35 traductores. Tabla (PACTE 2006: 53)

Entre los textos más traducidos en traducción inversa, destaca alto grado de traducciones comerciales (14 casos; Figura 22). La variedad de tipos textuales en traducción inversa es también mucho más baja que en la directa.

Tipo de textos. Traducción inversa	Número de casos
Textos literarios (novela, poesía, etc.)	2
Ensayos (historia, arte, etc.)	1
Textos divulgativos (manuales de bricolaje, de cocina, etc.)	3
Textos turísticos (folletos, guías, etc.)	7
Textos publicitarios (folletos, anuncios, etc.)	3
Textos audiovisuales (para doblaje, subtitulación, etc.)	1
Textos comerciales (cartas, contratos, etc.)	14
Textos económicos (informes presupuestarios, balances, etc.)	3
Textos jurídicos (sentencias, documentos notariales, etc.)	5
Textos científicos (de medicina, química, etc.)	3
Textos técnicos (de informática, ingeniería, etc.)	6
Otros: Documentos administrativos diversos, Menús de restaurante	2

Figura 22. Tipología de textos traducidos hacia lengua extranjera, 35 traductores. Tabla (PACTE 2006: 54)

En cuanto a la distribución de la direccionalidad en traducción (traducción directa frente a la inversa), los traductores realizan principalmente traducciones directas. Se observa un bajo índice de traducciones inversas entre los traductores: el porcentaje medio traducción directa es de 89,23% y de inversa es 9,09%. Sobre los 35 sujetos, 18 traductores no han realizado hasta ahora traducciones inversa y 17 personas sí.²⁹

Actividades laborales secundarias

Cabe señalar la diversidad de tipos y de combinaciones de actividades profesionales secundarias entre los traductores. Sólo el 31,4% de personas no tiene ninguna otra actividad profesional aparte de las traducciones: hasta 68,6% declara que las tiene. Entre ellas se mencionan también la docencia de lengua extranjera (una actividad puntual) y la docencia de la traducción (Figura 23).

Actividades laborales secundarias	Frecuencia	Porcentaje
Analista financiero	1	2,9
Auxiliar administrativo, azafata	1	2,9
Corrector, transcriptor, intérprete, profesor de lengua extranjera	1	2,9
Corrector	5	14,3
Corrector, profesor de traducción e interpretación	1	2,9
Escritor de ficción	1	2,9
Farmacéutico	1	2,9
Intérprete, corrector	1	2,9
Profesor	1	2,9
Profesor de lengua extranjera	2	5,7
Profesor de traducción	3	8,6
Profesor, diseñador de páginas <i>web</i>	1	2,9
Profesora de lengua extranjera	2	5,7
Secretariado consular	1	2,9
Secretariado jurídico	1	2,9
Veterinario	1	2,9
<i>Ninguna</i>	<i>11</i>	<i>31,4</i>
Total	35	100,0

Figura 23. Actividades laborales secundarias realizadas por los 35 traductores del experimento de PACTE (PACTE 2006: 60)

Con la enumeración de todas las actividades laborales secundarias realizadas por el grupo de los traductores del ámbito de la ciudad de Barcelona terminamos este apartado (Figura 23). Nos da la información sobre las condiciones del ejercicio de la traducción como actividad laboral parcial (en muchos casos no llega a ocupar el 100% de la dedicación laboral de la persona) y la polivalencia de los traductores ya presentes en el mercado laboral actual.

²⁹ Para la traducción inversa en contexto polaco, y su enseñanza, véase: Kozłowska 2000. Para la traducción inversa en el mercado de traducción de Corea, véase Choi y Lim 2000: 387.

3.4. Condición previa del acto traductor: la competencia traductora

En el apartado anterior presentamos las características socioprofesionales de un grupo de traductores procedentes de la región de Barcelona (PACTE 2006). Todos estos traductores se pueden calificar como “generalistas”, dado que no se especializan en ningún tipo concreto de traducción, y por lo tanto no presentan ningún perfil profesional particular. Todos ellos comparten un rasgo fundamental común: poseen una competencia específica para traducir (competencia traductora) que es una condición previa del acto traductor.

Basándose en aproximaciones cognitivas, el grupo de investigación PACTE ha elaborado un modelo de la competencia traductora de tipo componencial y, siendo de momento el único en el ámbito de la investigación traductológica, ha validado dicho modelo en un estudio empírico-experimental (PACTE 2002, 2003a, 2003b, 2005b, 2008, 2009a, 2009b, 2010). Por lo tanto, consideramos que su investigación ha completado los tres niveles de toda la investigación empírica: nivel teórico, metodológico y analítico.

Existen también otras investigaciones que pretenden estudiar todas las competencias, en su conjunto, que deben poseer los buenos traductores, sin que se centren en un perfil profesional concreto. Dichas investigaciones siguen un planteamiento comportamental pero no logran completar los tres niveles de la investigación empírica mencionados. El estudio de Mackenzie (2000) presenta carencias en el nivel teórico. El estudio de Rothe-Neves (2005) cubre el nivel teórico y metodológico, sin el analítico. Por consiguiente, estos dos estudios en torno a las competencias que deben poseer los buenos traductores no se pueden considerar completos.

3.4.1. Modelos componenciales de la competencia traductora

En el ámbito de la traductología, se han elaborado varios modelos teóricos de la competencia traductora (Bell 1991, Beeby 1996, Hatim y Mason 1997, Presas 2000, etc.).³⁰

Generalmente, los autores hablan de una sola competencia traductora (competencia del traductor, competencia para traducir) dentro de la cual distinguen varias subcompetencias o competencias secundarias que contribuyen al funcionamiento de la competencia traductora principal. Por este motivo, dichos modelos suelen ser denominados modelos “componenciales” (Schäeffner y Adab 2000, cit. en Rothe-Neves 2005: 92, 2007). Otros autores los denominan modelos compartimentales o modulares.³¹

³⁰ Para la revisión de los modelos propuestos, véase: Hurtado Albir (2001: 383-392), Orozco (2000: 85-98), PACTE (2009b).

³¹ Hurtado Albir comenta un ejemplo del modelo modular de competencia, refiriéndose a un modelo de competencia comunicativa: “Canale (1983) propone una versión compartimentada o modular de la

El principio de un modelo componencial (compartimental, modular) de la competencia traductora consiste en descomponer este concepto y presentarlo como partes constitutivas. Las investigaciones se centran en las partes constitutivas de las competencias, o sea pretenden descubrir: (1) el número de las partes constitutivas (subcompetencias); (2) la manera de cómo se relacionan estas partes; (3) el orden o la prioridad de las partes constitutivas; y (4) la función de cada parte y la función de todo el sistema (Rothe-Neves 2007).

El modelo de la competencia traductora que podemos considerar paradigmático para los modelos componenciales es el elaborado por el grupo de investigación PACTE. Es también el único entre todos los modelos propuestos que ha sido validado empíricamente.

3.4.2. Validación empírica de un modelo de competencia traductora (PACTE)

El modelo de la competencia traductora elaborado por el grupo de investigación PACTE se enmarca dentro de la perspectiva cognitiva del estudio de la competencia. En este sentido, Hurtado Albir, la investigadora principal del grupo PACTE, relaciona la competencia traductora con los aspectos cognitivos de la traducción y afirma que dicha competencia es “la que capacita al traductor para efectuar las operaciones cognitivas necesarias para desarrollar el proceso traductor” (Hurtado Albir 2001: 375).

El modelo de la competencia traductora del grupo PACTE tiene las siguientes características:

“En este modelo se considera que la competencia traductora es el sistema subyacente de conocimientos necesarios para saber traducir. Se considera, además, que la competencia traductora posee cuatro rasgos distintivos: (1) es un conocimiento experto, que no posee todo bilingüe; (2) es un conocimiento básicamente operativo y no declarativo; (3) está formado por varias subcompetencias que actúan de manera relacionada; (4) como en todo conocimiento operativo, tiene gran importancia el componente estratégico. El modelo elaborado propone que la competencia traductora está integrada por cinco subcompetencias y componentes psicofisiológicos.” (PACTE 2005a: 574)

Gráficamente, el modelo de PACTE recubre la forma como se puede observar en la Figura 24.

competencia comunicativa, distinguiendo cuatro subcompetencias: gramatical, sociolingüística, discursiva y estratégica.” (Hurtado Albir 2001: 377).

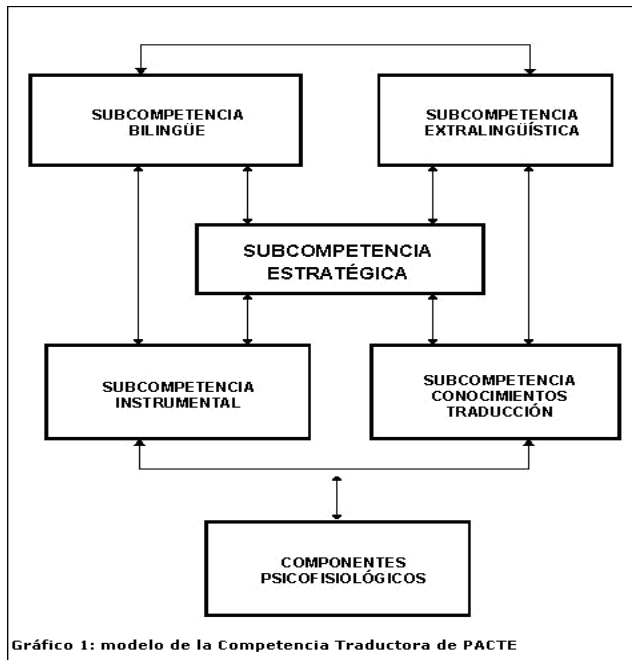


Figura 24. El modelo de la competencia traductora del grupo de investigación PACTE (2005a: 574)

De acuerdo con la propuesta de PACTE, el modelo de la competencia traductora consta de cinco subcompetencias (la subcompetencia bilingüe, extralingüística, instrumental, estratégica y de conocimientos de traducción) y componentes psicofisiológicos, definidos en la Figura 25. En este sentido, tiene características de un modelo holístico.

- *Bilingual sub-competence.* Predominantly procedural knowledge required to communicate in two languages. It comprises pragmatic, socio-linguistic, textual, grammatical and lexical knowledge.
- *Extra-linguistic sub-competence.* Predominantly declarative knowledge, both implicit and explicit. It comprises general world knowledge, domain-specific knowledge, bicultural and encyclopaedic knowledge.
- *Knowledge about translation.* Predominantly declarative knowledge, both implicit and explicit, about translation and aspects of the profession. It comprises knowledge about how translation functions and knowledge about professional translation practice.
- *Instrumental sub-competence.* Predominantly procedural knowledge related to the use of documentation resources and information and communication technologies applied to translation (dictionaries of all kinds, encyclopaedias, grammars, style books, parallel texts, electronic corpora, search engines, etc.).
- *Strategic sub-competence.* Procedural knowledge to guarantee the efficiency of the translation process and solve problems encountered. This is an essential sub-competence that controls the translation process. Its function is to plan the process and carry out the translation project (selecting the most appropriate method); evaluate the process and the partial results obtained in relation to the final purpose; activate the different sub-competences and compensate for any shortcomings; identify translation problems and apply procedures to solve them.
- *Psycho-physiological components.* Different types of cognitive and attitudinal components and psychomotor mechanisms, including cognitive components such as memory, perception, attention and emotion; attitudinal aspects such as intellectual curiosity, perseverance, rigour, the ability to think critically, etc.; abilities such as creativity, logical reasoning, analysis and synthesis, etc.

Figura 25. Definición de las subcompetencias y componentes psicofisiológicos en el modelo de la competencia traductora de PACTE (2009b, en prensa)

Con el fin de validar el modelo elaborado, el grupo PACTE diseñó una investigación empírico-experimental (PACTE 2000, 2003b, 2005b), que se llevó a cabo siguiendo los principios del método hipotético-deductivo. Las cinco subcompetencias (bilingüe, extralingüística, instrumental, estratégica y de conocimientos de traducción) fueron operativizadas. La variable independiente fue definida como el grado de experticidad en traducción y las variables dependientes fueron las siguientes: (1) conocimientos de traducción; (2) eficacia del proceso; (3) proyecto traductor; (4) toma de decisiones; (5) identificación y resolución de problemas de traducción; y (6) uso de recursos instrumentales. Para cada variable dependiente se definieron los indicadores observables (Figura 26).

KNOWLEDGE ABOUT TRANSLATION Related to the knowledge about translation sub-competence	
CONCEPTUAL DEFINITION	The subject's implicit knowledge about the principles of translation and aspects of the translation profession
INDICATORS	Dynamic index and coherence coefficient
INSTRUMENTS	Questionnaire on knowledge about translation
DATA SOURCE	Subjects' answers to the questionnaire
EFFICACY OF THE TRANSLATION PROCESS Related to the strategic sub-competence	
CONCEPTUAL DEFINITION	Optimum relationship between time taken to complete a translation task and the acceptability of the solution
INDICATORS	Total time taken; time taken at each stage of the translation process (orientation, development, revision); acceptability
INSTRUMENTS	Translations, direct observation chart, PROXY and Camtasia recordings.
DATA SOURCE	Total time taken and time taken at each stage of the translation process in relation to the acceptable and partially acceptable results obtained
DECISION-MAKING The most complex variable. It provides data on subjects' procedural behaviour Related to strategic and instrumental sub-competences	
CONCEPTUAL DEFINITION	Decisions made during the translation process which involve the use of automatic and non-automatic cognitive resources (internal support) and the use of different sources of documentation (external support)
INDICATORS	Sequences of actions; acceptability
INSTRUMENTS	Translations, direct observation charts, PROXY and Camtasia recordings
DATA SOURCE	Sequences of actions leading to results that are acceptable, partially acceptable and unacceptable in relation to "Rich Points".
TRANSLATION PROJECT Related to the strategic sub-competence	
CONCEPTUAL DEFINITION	The subject's approach to the translation of a specific text and of the units it comprises.
INDICATORS	Dynamic index in the overall translation project and that of each Rich Point; coherence between the overall translation project and that of each Rich Point
INSTRUMENTS	Translation problems questionnaire and retrospective interview
DATA SOURCE	Elements taken into account by the subject in relation to the translation brief
IDENTIFICATION AND SOLUTION OF TRANSLATION PROBLEMS Related to the strategic sub-competence	
CONCEPTUAL DEFINITION	Difficulties encountered by the subjects when carrying out a translation task
INDICATORS	Degree of difficulty of the text; nature of the difficulty of the text; Rich Points identified as translation problems; nature of the problem posed by each Rich Point; problem-solving procedure explained by the subject; subject's degree of satisfaction with the solution found
INSTRUMENTS	Translation problems questionnaire and retrospective interview
DATA SOURCE	Problems identified and subjects' comments
USE OF INSTRUMENTAL RESOURCES Related to the instrumental competence	
CONCEPTUAL	Process during which documentation strategies are activated using resources in

DEFINITION	electronic format (webs, dictionaries and encyclopaedias in CD-ROM)
INDICATORS	Variety of resources, number of searches, time spent on searches (total and for each phase)
INSTRUMENTS	PROXY/Camtasia recordings, Catalogue of searches
DATA SOURCE	Phase(s) of the search/es; Time spent (initial/final); Categories of resources (type, sub-type); Number of resources (variety of searches); Number of searches (quantity of searches)

Figura 26. Variables dependientes del experimento de la competencia traductora del grupo PACTE (2009b, en prensa, adaptado de PACTE 20005a, 2005b)

El experimento se desarrolló durante los años 2005-2006 con dos grupos experimentales: 35 traductores expertos, cuyas características hemos presentado anteriormente y 24 profesionales de lenguas extranjeras sin experiencia en traducción (PACTE 2006).

Actualmente (año 2010), el grupo PACTE está finalizando el análisis de los datos recogidos,³² y a partir del año 2010 inicia una nueva fase de investigación, a saber: el estudio de la adquisición de la competencia traductora.

3.4.3. Propuesta para construir un modelo de competencias (Rothe-Neves)

Rothe-Neves (2005) realiza un estudio teórico de las posibilidades de aplicación en el campo traductológico de un método de estudio de las competencias, propio del ámbito de la psicología del trabajo (psicología industrial) y gestión de recursos humanos. Dicho estudio teórico incluye una propuesta de un diseño de estudio empírico de las competencias, elaborado por Rothe-Neves (2005) en base al método iniciado por McClelland (1973) y desarrollado hasta el año 1993 por McClelland y sus colaboradores (Spencer Jr, L.M., McClelland, D. y Spencer, S. 1994). Según la propuesta de Rothe-Neves, el resultado de la investigación empírica ideada tendría que concluir con la elaboración de un “modelo de competencias” aplicado a la profesión del traductor. El diseño del estudio empírico de Rothe-Neves sigue la orientación comportamental del estudio de las competencias, en su versión más tradicional de McClelland, de carácter inductivo.

Rothe-Neves, en su artículo de 2005, presenta el enfoque comportamental del estudio de las competencias, tal como se había propuesto y elaborado en el campo de la psicología del trabajo. El autor describe el método de construcción de un modelo de competencias, iniciado por McClelland (1973) y las críticas que se han formulado a dicho método (Parry 1996). Evalúa también las posibilidades de adaptación del método de McClelland a los estudios traductológicos y propone un diseño de un estudio empírico con aplicación de este método para estudiar las competencias que permiten a los traductores expertos de todas las especializaciones

³² Para consultar los resultados y conclusiones parciales del experimento de las variables dependientes, véase PACTE 2008, 2009a, 2009b, 2010.

realizar su trabajo con resultados excelentes (Figura 27). Sin embargo, tal como nos consta, hasta la actualidad (año 2010), el estudio empírico propuesto por Rothe-Neves no se ha llevado al cabo.

La estrategia metodológica que el autor propone es de tipo inductivo, dado que, partiendo de una observación sistemática de las actividades desempeñadas por los traductores en su vida laboral diaria (Rothe-Neves 2005: 93), se desea construir un modelo de competencias para los traductores expertos.

En su propuesta, el autor presenta las diferentes fases del procedimiento para identificar el conjunto de competencias que caracterizan a un traductor experto. Estas fases son las siguientes:

- 1) El primer paso consiste en establecer los criterios para seleccionar dos grupos de profesionales de traducción: un grupo de traductores expertos y otro grupo de traductores mediocres. Estos criterios se pueden basar en las mediciones del rendimiento laboral, trabajos realizados (referencias, publicaciones, etc.) y evaluación por parte del entorno familiar y laboral.
- 2) El segundo paso consiste en identificar los dos grupos de profesionales que se diferencian por el éxito laboral: un grupo por encima del rendimiento medio y otro, por debajo del rendimiento medio.
- 3) La fase de recogida de datos de los dos grupos que se podría realizar mediante las entrevistas de incidentes críticos, paneles de expertos, cuestionarios y observación.
- 4) Como cuarto paso del procedimiento, el autor propone la identificación de los elementos del trabajo del traductor (los comportamientos) por un lado; y por otro, de las características de las personas que realizan satisfactoriamente y de una manera no satisfactoria su trabajo del traductor (las competencias subyacentes que se han manifestado a través de dichos comportamientos). Juntando los comportamientos y las competencias correspondientes, se construye un “modelo de competencia” para los puestos de trabajo de traducción.
- 5) En el quinto paso, Rothe-Neves propone validar el “modelo de competencia” construido en la fase anterior repitiendo el paso número 3. con otros grupos de sujetos.
- 6) El último paso de este procedimiento sería la aplicación del modelo de competencia validado en las funciones típicas de recursos humanos (selección de personal, formación continuada, evaluación del rendimiento).

En la Figura 27 presentamos la organización en fases del procedimiento para identificar las competencias, adaptada a los estudios traductológicos por Rothe-Neves (2005: 95) del método de Spencer, McClelland y Spencer (1994):

Procedimentos para estudos de identificação de competências		
1.	DEFINIR critérios de efectividade no desempenho	<ul style="list-style-type: none"> . Dados brutos: medidas de produtividade . Trabalhos realizados: credenciais, indicações, publicações, etc. . Avaliação por pares . Avaliação por funcionários . Avaliação por clientes
2.	IDENTIFICAR amostras de critério	<ul style="list-style-type: none"> . Profissionais acima da média . Profissionais na média
3.	COLETAR dados	<ul style="list-style-type: none"> . Entrevistas de eventos comportamentais (BEI) . Painéis de especialistas . Questionários . Observação . Outros
4.	IDENTIFICAR tarefas e requisitos	<ul style="list-style-type: none"> . Elementos do trabalho a ser feito . Características da pessoa que faz bem o trabalho: “modelo de competência”
5.	VALIDAR o modelo de competência	<ul style="list-style-type: none"> . Repetir o passo 3 numa segunda amostra
6.	APLICAR à profissão	<ul style="list-style-type: none"> . Seleção . Treinamento . Desenvolvimento . Avaliação

Figura 27. Fases del procedimiento para identificar las competencias adaptado del método de Spencer, McClelland y Spencer (1994) a la traductología por Rothe-Neves (2005: 95)

3.4.4. Elaboración de un repertorio de competencias (Mackenzie)

En el campo traductológico, se han realizado varias encuestas que se inscriben en la perspectiva comportamental del estudio de las competencias, y concretamente en su versión más simplificada (Mackenzie 2000, UGR 2004). En dichos estudios, los investigadores no pretenden inferir las competencias subyacentes en base a la observación del comportamiento de las personas (estrategia inductiva; Rothe-Neves 2005) sino recogen opiniones sobre qué competencias debe poseer un buen traductor, independientemente de su especialización y del perfil profesional que recubre, para satisfacer las exigencias de su actividad laboral (estrategia deductiva). Ofrecen como resultado final un repertorio de competencias.

Aparte del uso del método deductivo, otra característica común de estas encuestas consiste en que no relacionan el concepto de competencia con indicadores o conductas específicas. Las preguntas incluidas en los cuestionarios se refieren directamente a los conocimientos, competencias y habilidades, sin contextualizar, operativizar o ejemplificar estos conceptos. Incluso en el caso de una formulación de ítems del cuestionario poco acertada o confusa, una encuesta de este tipo puede fallar en parte, lo que ocurrió en la encuesta realizada por la Universidad de Granada (UGR 2004: 107).³³

³³ El análisis de las respuestas referentes a las competencias recogidas por el cuestionario dirigido a los egresados demostró que las preguntas en torno a las competencias específicas desglosadas en disciplinares, profesionales y académicas, siendo preguntas abiertas, dieron lugar a confusión. Los informantes probablemente no entendieron la diferencia entre los tres tipos de competencia y

Cómo ejemplo de este tipo de estudio, propio del enfoque comportamental, nos puede servir el proyecto *Practical Orientation of Studies in Translation and Interpreting* (POSI), realizado en la Universidad de Turku (Finlandia), en colaboración con varios países europeos (Mackenzie 2000).

Se analizaron dos colectivos distintos:

- 1) Primer colectivo: usuarios de servicios de traducción representados por las 48 compañías más grandes de Finlandia (elegidas de una lista de 500), 53 PYME exportadoras e importadoras de la región de Turku, 11 ministerios, una oficina de información del Consejo del Estado y las oficinas de administración de 10 ayuntamientos de las ciudades más grandes de Finlandia.
- 2) Segundo colectivo: proveedores de servicios de traducción, representados por 22 empresas de traducción (20 de ellas miembros de *Finnish Association of Translation Companies*), 212 traductores e intérpretes (miembros de *Finnish Association of Translators and Interpreters*; entre ellos 110 residentes de Finlandia y 102 residentes de otros países europeos; algunos de ellos colaboradores de la Unión Europea). Además, se enviaron tres cuestionarios a los supervisores de servicios de traducción e interpretación de la Unión Europea para que distribuyesen el cuestionario entre los traductores implicados.

Los objetivos de la encuesta, centrados en el estudio de las competencias, consistían en recoger opiniones de las dos poblaciones mencionadas en cuanto a los siguientes aspectos:

- 1) Qué competencias se consideran más importantes actualmente en el mercado desde el punto de vista de los usuarios y de los proveedores.
- 2) Qué competencias, en opinión de los usuarios, faltan en la preparación profesional actual de los traductores recién contratados.

El estudio de Mackenzie (2000) da el resultado de un repertorio de competencias poco estructurado y escasamente definido a nivel conceptual (no observable) y operativo (observable). Refleja opiniones y percepciones subjetivas, ya que los sujetos expresaron su valoración de la situación laboral y formación en traducción recibida, y dieron su opinión en cuanto a la importancia de las competencias, habilidades y conocimientos requeridos. Sin embargo, no se establece ningún vínculo entre las competencias, habilidades y conocimientos

proporcionaron respuestas muy variadas, dispersas, difícilmente analizables desde el punto de vista cuantitativo.

nombrados por los sujetos (Figura 28) y las actividades en las cuales dichas competencias, habilidades y conocimientos se manifiestan (conductas, tareas, operaciones, funciones).

- profound knowledge of one's own and foreign cultures;
- ability to apply this knowledge in performing T/I tasks;
- ability to analyse communicative situations and design appropriate texts;
- ability to communicate and negotiate with various specialists in order to solve problems relating to content, terminology or communication;
- ability to search and research information from literature and other sources;
- ability to assess the reliability and applicability of the information for the task in hand (ability to evaluate information);
- ability to use modern computer hardware and software and modern data communication technology;
- the basics of terminology work and compilation of glossaries;
- understanding technology in general;
- ability to see the "big picture";
- willingness to take responsibility;
- leadership;
- communication skills;
- technical knowledge and skills;
- a sense of style in the mother tongue;
- ability to co-operate (teamwork);
- social skills;
- general knowledge and mastery of a special field;
- knowledge of society and how it functions;
- knowledge of administration and legislation;
- master of terminology;
- profound knowledge of the sector concerned;
- ability to communicate effectively;
- ability to use the Internet in finding information;
- decision-making in matters such as: what should be added to the text in order to ensure effective communication, i.e. skill in transediting texts;
- journalistic skills, i.e. the ability to write texts directly in a foreign language rather than translating them;
- knowledge of technical terminology and basic understanding of technology;
- knowledge how to tackle a new subject;
- skill to read and write between the lines;
- accuracy and attention to detail;
- self-presentation;
- knowledge of etiquette;
- general knowledge;
- ability to consult customers (interpersonal skills);
- the courage to question the source text when necessary;
- the ability to assess the time required for and price of work;
- ability to meet deadlines;
- Public Relation skills;
- ability to make decisions rapidly and to justify decisions;
- ability to concentrate;
- logical thinking and analytical skills;
- flexibility and adaptability to new situations;
- ability to edit and revise texts:
- accuracy and speed;
- management skills;
- a positive professional image;
- cooperation, customer service and good relations with experts in various fields (social skills);
- knowledge of business routines, taxation, bookkeeping, invoicing, pricing (entrepreneurial skills).

Figura 28. Conocimientos, competencias y habilidades citadas por Mackenzie (2000)

Parece que en el estudio de Mackenzie (2000) ha fallado la elaboración de un marco conceptual (teórico) previo y la debida operativización metodológica de los conceptos del estudio (indicadores de las competencias).

3.5. Polivalencia y especialización del traductor. Perfiles profesionales

En los apartados que siguen introducimos tres conceptos relacionados con la profesión del traductor: polivalencia, especialización y perfil profesional. Presentamos también varios estudios en torno a la identificación de los perfiles profesionales.

3.5.1. Definiciones de conceptos básicos

3.5.1.1. Polivalencia y especialización

En el ámbito de la sociología del trabajo, Durand define la polivalencia en términos de dominio de varios puestos de trabajo por una persona (“*maîtrise de plusieurs postes de travail*”; Durand 2004: 87). Terssac entiende la polivalencia como integración de funciones: “Es polivalente toda persona que puede ocupar varios puestos” (Terssac 1995: 72). Según el mismo autor, si la polivalencia se define por la variedad de tareas; la especialización, al contrario, caracteriza las personas que hacen mayoritariamente sólo un tipo de tareas (concepto de pericia; Terssac 1995: 179).

En el ámbito de la gestión empresarial de recursos humanos la polivalencia ha sido definida como “capacidad de la persona para realizar tareas de una segunda profesión, a partir de la suya básica” (Pereda y Berrocal 2004: 271). La especialización, pues, es una doble (o triple) práctica y una doble (o triple) competencia, reunidas en una sola persona. Según la Teoría del Capital Humano, tanto la polivalencia como la especialización son tipos de potencial humano adquirido por la empresa. Como vimos en caso de la inserción laboral y ocupación efectiva, una persona puede verse en la necesidad de realizar ocupaciones para las cuales no ha sido formada.

La polivalencia y la especialización del personal pueden ser enfocadas como fenómenos positivos o negativos, tanto desde el punto de vista del individuo como desde la perspectiva empresarial y social. Gouadec (2003a) aboga por una redefinición de los perfiles profesionales de los traductores, lo que permitiría a los traductores estar presentes en muchos sectores muy interesantes del mercado: “*faisant reculer les frontières de leurs domaines de compétences, leur permettrait [aux traducteurs] de conquérir une part aussi large que possible des nouveaux marchés de localisation*” (Gouadec 2003a: 526).

3.5.1.2. Polivalencia horizontal y vertical

En los siguientes apartados distinguimos entre una polivalencia horizontal y una polivalencia vertical. En esta clasificación nos hemos inspirado en propuestas de la organización moderna del trabajo que surgieron como respuestas al trabajo de cadena, muy monótono, de tipo taylorista (Miguélez 1980, Kuznik 2007d).

La polivalencia horizontal se refiere al enriquecimiento del contenido del trabajo con tareas procedentes de los puestos de trabajo iguales en cuanto a la jerarquía (ejecución de tareas heterogéneas). La polivalencia de tipo horizontal es la que resulta de una combinación de diversos elementos y no afecta a la jerarquía establecida entre las personas.

Es el caso cuando en un puesto de trabajo se juntan actividades propias de etapas anteriores o posteriores de la elaboración de un producto o servicio. Gouadec (2002a, 2007b) tiene una visión muy amplia del concepto de traductor y habla de un grupo de “oficios” relacionados con la traducción (*les métiers du traducteur/les métiers de la traduction*). Define las siguientes versiones de la actividad del traductor: pre-traductor integral, documentalista e investigador, terminólogo, fraseólogo, traductor (puro), post-traductor o post-editor, revisor, corrector, editor, redactor, traductor con dos competencias, ingeniero de comunicación multilingüe y multimedia. Todas estas funciones se combinan y conjuntamente forman el proceso de ejecución de un servicio de traducción.

La polivalencia horizontal no siempre tiene que ser limitada a un solo puesto de trabajo. No podemos perder de vista de que la actividad de traducción es una actividad realizada en muchas ocasiones de manera parcial: se combina con otras actividades laborales secundarias o paralelas. Aquí podemos mencionar todas las actividades laborales secundarias, mencionadas por los traductores seleccionados por el grupo PACTE (PACTE 2006; *cfr. supra* Figura 23). En este enfoque también entrarían las actividades no idénticas con la traducción pero relacionadas con ellas y enumeradas por los jóvenes traductores, titulados de Traducción e Interpretación (UAB 2000).

La polivalencia vertical afecta a la jerarquía de los trabajadores (ejecución de las tareas y toma de decisión sobre dicha ejecución).

Como ejemplo de un estudio que incorpora las características de una polivalencia vertical, queremos citar la encuesta antes mencionada por nosotros en torno a la inserción laboral de los egresados de la titulación Traducción e Interpretación de la Universidad Autónoma de Barcelona (UAB 2000). Entre las preguntas más interesantes (Kuznik 2008), está la cuestión si los traductores e intérpretes, en su trabajo, son responsables (jefes, superiores jerárquicos) de otras personas y cuál es el grado de su responsabilidad. Los encuestados podían elegir una de las posibles respuestas: (1) “sin responsabilidad”; (2) “grado medio”: “staff” o “supervisores”; y (3) “grado alto”: “directores generales” o “directores de departamentos”.

Durante su primer trabajo, la gran mayoría de los encuestados (el 89,1%) no ha tenido ninguna responsabilidad sobre otras personas y sólo un 7,3% tenía una responsabilidad media. En los puestos de trabajo posteriores, el 73% sigue sin ninguna responsabilidad y hasta el 22,8% tiene una responsabilidad de grado medio (los “supervisores”).

3.5.1.3. Perfil profesional

El concepto de perfil profesional representa una manera de conciliar los conceptos de polivalencia y especialización que parecen opuestos. De una manera general, el concepto de perfil significa un “conjunto de rasgos que definen el carácter o la condición de alguien o algo” (Seco *et al* 1999: 3483, vol. II).

Desde la disciplina de gestión de recursos humanos, en el ámbito laboral, se distinguen varias clases de perfiles. Así, tenemos un “perfil de competencias” definido como “un conjunto de competencias que posee una persona”; un “perfil de exigencias” que se define como “un conjunto de competencias que exige la realización de las actividades y asunción de las responsabilidades incluidas en un puesto de trabajo”. Existe también un “perfil profesiográfico” que se entiende como “un perfil gráfico que refleja los niveles de inteligencia, aptitudes y personalidad que deberá presentar el ocupante de un puesto de trabajo”; y finalmente, un “perfil psicofísico” o sea las “características psicológicas y fisiológicas que debe reunir el ocupante de un puesto de trabajo para poder responder a las exigencias del mismo” (Pereda y Berrocal 2004: 270, Glosario).

Por perfil profesional, nosotros entendemos un conjunto más o menos estable, identificable y discreto, de rasgos laborales (traductor autónomo, traductor de plantilla), de variedad de traducción (modalidades, clases y tipos de traducción, Hurtado Albir 2001), y aspectos propios de la organización del trabajo (trabajo presencial y teletrabajo). Podríamos decir que dicho conjunto de todos estos rasgos debe alcanzar un suficiente grado de integración para que pueda ser identificado como un perfil profesional aparte (discreto). Justamente este grado de integración de los rasgos está en la base de la definición de dicho concepto. Cabe señalar que en nuestra disciplina y tal como consta en los estudios analizados, el perfil profesional del traductor no suele ser definido en función de sus lenguas de trabajo (combinación específica y direccionalidad), como si esta característica fuese secundaria.

3.5.2. Identificación de los perfiles profesionales

El constante estudio de los perfiles profesionales emergentes y de las competencias que los conforman es una de las prioridades de investigación de estos centros universitarios que se preocupan por la inserción laboral de sus egresados y quieren satisfacer las expectativas laborales de los empleadores.

3.5.2.1. De las actividades a los perfiles profesionales

La identificación de los perfiles profesionales se basa en el conocimiento de la realidad laboral de los traductores. Dicho conocimiento puede ser adquirido por los estudiosos de la traductología mediante una o varias de las siguientes vías: (1) gracias a la experiencia laboral propia en el ámbito de la traducción (Monzó 2002, Gouadec 2003a, 2005b, Mayoral 2003, 2004, Torres Hostench 2007b); (2) gracias al conocimiento experto del ámbito laboral del traductor debido a la investigación en traductología (Monzó 2002, Gouadec 2003a, 2005b, Mayoral 2003, 2004, Torres Hostench 2007b); y (3) en base a estudios empíricos propios (Lebtahi e Ibert 2000, UGR 2004), siendo éstos aún muy escasos en nuestra disciplina. Los autores que definen los perfiles profesionales de los traductores sin basarse en datos empíricos sobre las actividades desempeñadas por dichos profesionales en el ámbito laboral, dan a entender que conocen la realidad laboral de los traductores de manera implícita.

Hoy día contamos ya con varias descripciones de perfiles profesionales concretos. Podemos citar a Lebtahi e Ibert (2000) para el traductor de multimedia y audiovisual. Gouadec (2003a) define el perfil del traductor localizador. Monzó (2002), Mayoral (2004) y Torres Hostench (2007b) elaboran el perfil del traductor jurídico y jurado.

Torres Hostench (2007b) describe ocho perfiles profesionales básicos en el ámbito de la traducción jurídica, presentes en el contexto catalán. Estos perfiles son:

- 1) Traductor jurídico autónomo; o sea un traductor jurídico especializado en el ámbito jurídico.
- 2) Traductor jurídico fijo en una empresa privada, no especializada en los servicios de traducción.
- 3) Traductor judicial fijo de la Administración de Justicia.
- 4) Traductor e intérprete jurado, habilitado por la *Generalitat de Catalunya*.
- 5) Intérprete jurado nombrado por el Ministerio de Asuntos Exteriores.
- 6) Intérprete judicial.

- 7) Traductor de organismos internacionales, como la Comisión Europea, el Parlamento Europeo, el Tribunal de Justicia Europeo, organismos comunitarios descentralizados.
- 8) Intérprete de organismos internacionales, como el Parlamento Europeo y la ONU.

3.5.2.2. De los perfiles profesionales a las competencias

Una vez identificados los perfiles profesionales, los estudiosos de nuestra disciplina suelen inferir las competencias necesarias para la realización de las actividades que conforman dichos perfiles.

En el ámbito de la traducción e interpretación para los servicios públicos, Mayoral (2003: 128) plantea la necesidad de un nuevo perfil profesional (traductor social o traductor para los servicios públicos) y asocia con él los siguientes conocimientos y habilidades:

“Este profesional puede surgir de la especialización de dos profesionales actuales: la del trabajador o asistente social y la del traductor. El primero, el trabajador social requeriría la adquisición de conocimientos lingüísticos; el segundo el traductor, necesitaría:

- conocimientos de nuevas lenguas (especialmente las lenguas de los nuevos grupos de inmigrantes: árabe, lenguas del Este de Europa, urdu, etc.) y culturas (especialmente la cultura y el derecho musulmán),
- conocimientos de la administración,
- conocimientos sanitarios,
- habilidades y conocimientos propios del trabajo social,
- interpretación a sus niveles más sencillos en el caso de estar capacitado tan sólo como traductor,
- habilidades de redacción, en especial de escritos dirigidos a la Administración (el antiguo *escribiente*).” (Mayoral 2003: 129)

Gouadec contempla las diferentes actividades del proceso de ejecución de las traducciones, redistribuidas entre los puestos de trabajo. Señala que las personas suelen realizar un conjunto más o menos fijo de actividades en una época, una configuración única de las actividades. Esta configuración es la base de la definición de su perfil en función de competencias. Gouadec comenta que hoy en día, el contenido de las prestaciones aseguradas por los traductores se ha diversificado tanto, que ya no es posible hablar de “un único perfil de competencias del traductor”, sino que es necesario identificar las tareas que realiza, y basándose en dicha suma, enumerar las competencias necesarias para su desarrollo. Por esta razón, Gouadec prefiere referirse a un “perfil de competencias por función”, por ejemplo “traductor+corrector” o “traductor+jefe de proyecto”, siendo las actividades “traductor”, “corrector”, “jefe de proyecto” entendidas como funciones (Gouadec 2005b).

Como ejemplo de un estudio de gran amplitud y muy complejo, que se basa en recogida de datos empíricos y contrastación de datos procedentes de diferentes fuentes, queremos citar la encuesta coordinada por la Universidad de Granada (UGR 2004).

La encuesta iba dirigida a tres tipos de colectivos:

- 1) Primer colectivo. Egresados de la titulación Traducción e Interpretación. Se enviaron 1.645 cuestionarios a los egresados de 12 centros (8 públicos y 4 privados), repartidos entre Alicante, Barcelona, Castellón, Granada, Las Palmas, Madrid, Málaga, Salamanca, Soria y Vigo. Se obtuvieron 314 cuestionarios válidos (tasa de respuesta 19,1%). La mayoría de los informantes (257) se graduaron entre los años 1995 y 1999.
- 2) Segundo colectivo. Empleadores de licenciados de Traducción e Interpretación. Se enviaron 408 cuestionarios y se obtuvieron 50 cuestionarios rellenados (tasa de respuesta 12,25). Principalmente, contestaron representantes de las empresas de traducción.
- 3) Tercer colectivo. Docentes de la titulación Traducción e Interpretación. Sobre los 515 cuestionarios enviados se recibieron 134 cuestionarios válidos (tasa de respuesta 26,02%).

Todas las respuestas obtenidas en la encuesta fueron analizadas, combinándolas con datos recogidas con otras técnicas (entrevistas, consultas a expertos, estudio de fuentes documentales). En base a dicho análisis, se identificaron seis perfiles profesionales, que mejor corresponden a las necesidades del mercado de trabajo. Estos perfiles son: (1) traductor profesional “generalista”; (2) mediador lingüístico y cultural; (3) intérprete de enlace; (4) lector editorial, redactor, corrector, revisor; (5) lexicógrafo, terminólogo y gestor de proyectos lingüísticos; y (6) docente de lenguas. En la descripción de dichos perfiles encontramos las competencias, rasgos, destrezas, conocimientos y habilidades como se detallan en la Figura 29.

“Perfil 1. traductor profesional ‘generalista’

- Rasgos principales:

- Interés por las lenguas y las culturas.
- Dominio perfecto de su lengua materna y sus variedades.
- Conocimiento profundo de sus lenguas de partida.
- Dominio de las herramientas informáticas profesionales.

- Rasgos psicológicos:

- Flexibilidad mental y capacidad de adaptación a entornos profesionales variables.
- Capacidad de trabajar en equipo (en la que se incluye la actitud positiva hacia el trabajo de su revisor).
- Meticulosidad.
- Curiosidad intelectual.
- Conocimiento de los límites propios.

Rasgos del traductor profesional especializado (para contraste):

- Poseer conocimientos especializados en su materia y en el lenguaje propio de la misma.
- Poseer competencias de gestión profesional, investigación y terminología aplicada.
- Saber gestionar su tiempo a fin de cumplir escrupulosamente con los plazos establecidos.
- Saber gestionar proyectos.

Rasgos del perfil del traductor integrado en un organismo público, sea nacional o internacional:

- Capacidad de coordinación de un equipo.
- En función del tamaño del organismo o equipo, iniciativa.
- Aptitudes de documentación y terminología.
- Muy especialmente, capacidad de trabajo en equipo.

Perfil 2. Mediador lingüístico y cultural

[...] poseer los conocimientos de las lenguas y culturas A, B y C [...]. Estos conocimientos lingüísticos incluyen los rasgos siguientes: la comunicación oral y escrita, el análisis pragmático contrastivo y técnica de expresión.

Perfil 3. Intérprete de enlace

- Rasgos principales:

Dominar las técnicas básicas de la interpretación.

Tener un dominio superior de su lengua materna, además de una competencia perfecta en sus lenguas de trabajo y sólidos conocimientos de cultura general.

Ser capaz de expresarse correctamente en la pareja de lenguas que utilice en cada situación.

Dominar las técnicas de traducción a la vista.

Dominar las técnicas de análisis, síntesis, comunicación y de gestión terminológica.

Ser puntual.

Poseer curiosidad cultural.

Ser capaz de trabajar en equipo.

Conocer los contextos socioculturales y las necesidades comunicativas de ambas partes sin tomar partido.

Perfil 4. Lector editorial, redactor, corrector, revisor

[..., debe] tener los conocimientos básicos en ortografía, gramática y tipografía

Perfil 5. Lexicógrafo, terminólogo y gestor de proyectos lingüísticos

[...] los conocimientos necesarios para la gestión -conceptual y tecnológica- de información y documentación, negociación, trabajo en equipo y bajo presión, traducción, redacción y comunicación interpersonal. [sigue la enumeración de funciones que se debe desempeñar dentro de este perfil].

[...] competencias tecnológicas de diversos tipos, aptitudes documentales, conocimiento contrastivo de varias lenguas y culturas, capacidades de comunicación orales y escritas, capacidad de gestión simultánea de tareas, análisis, conocimientos financieros básicos y conocimientos técnicos del segmento de especialización.

Perfil 6. docente de lenguas.

[...] conocimientos básicos necesarios que [...] permiten formarse como docente de lenguas [...]"

Figura 29. Perfiles profesionales y sus características (UGR 2004: 74-79)

3.5.2.3. Funciones sociales del traductor e intérprete

El estudio de los perfiles profesionales no puede confundirse con la percepción de varias facetas sociales del mismo desempeño profesional. Mayoral (2004) recoge hasta 20 diferentes funciones o “facetas” que puede tener un mismo traductor (jurídico y jurado) según el contexto profesional y práctica en el cual se encuentre. Así, el autor distingue entre el traductor como: (1) comunicador; (2) lingüista; (3) jurista; (4) emulador; (5) investigador; (6) detective; (7) persona de negocios; (8) profesional; (9) servicio público; (10) benefactor; (11) cuidador; (12) notario; (13) mensajero; (14) evaluador de riesgos; (15) deontólogo; (16) aprendiz; (17) formador; (18) teórico; (19) artesano; y (20) creador. Entre todas estas funciones del traductor, muchas hacen referencia a las actividades típicas de otras profesiones (jurista, detective, notario, etc.) pero en la propuesta de Mayoral son consideradas más bien como distintas funciones (“figuras”, “papeles”) sociales y no como elementos concretos de una actividad laboral. En la misma línea, Prieto Ramos (2009) parte de una aproximación interdisciplinar y propone enfocar el estudio de la actividad del traductor jurídico como mediador lingüístico y jurídico a la vez. Collados Aís (2005) analiza diferentes facetas sociales del intérprete.

3.5.3. Contornos borrosos de la profesión de traductor

La mayor dificultad que nos encontramos, cuando hablamos del tema de la polivalencia, especialización y perfiles profesionales en la traductología, consiste tal vez en una falta de definición clara y consensuada de estos conceptos en nuestro campo. Tenemos la impresión de que muchos estudiosos de nuestra disciplina entienden dichos conceptos a su manera y por lo tanto parece acertada la constatación de “todo lo que se diga en este tema es válido”. Existen también estudios que presentan opiniones acerca de la realidad, y no datos empíricamente contrastados.

Sin embargo, no es tan sólo una característica intrínseca de la traductología como disciplina científica, sino la de la propia profesión. Pensamos que la profesión del traductor, en vía de consolidación, aún no ha definido claramente sus límites y el lugar que realmente ocupan las actividades complementarias (documentación, desarrollos informáticos, terminología, etc.), hasta el punto que los propios profesionales se pregunten qué les incumbe hacer y qué no. Mayoral (2004) da una respuesta bastante sensata y pragmática a dicha pregunta: aparte de su actividad principal de traducción, el traductor profesional puede realizar todas las tareas para las cuales se siente suficientemente preparado y que no entran en contradicción con sus principios éticos o deontológicos:

“Un aspecto importante de la profesionalidad es responder de forma satisfactoria a las expectativas que de nosotros tiene el cliente. Esto supone para el traductor jurado o jurídico el aceptar cualquier actividad que el cliente le proponga relacionada con la mediación lingüística que no sea opuesta a sus principios éticos o deontológicos. En la actualidad un cliente puede proponer al traductor que le haga traducción directa e inversa, escrita y oral, para varias lenguas, redacción monolingüe, confección de glosarios, atención a clientes, correspondencia, comunicaciones, etc. El cliente, por lo general, no entiende todas estas actividades como propias de diversos profesionales y no está dispuesto a contratar a varios profesionales distintos para cubrir sus necesidades lingüísticas y de mediación. Esto nos podría llevar a plantearnos qué es en realidad la traducción, y no conseguiríamos ponernos de acuerdo. [...] De forma ocasional, el traductor puede verse también ante la posibilidad (no obligación, por supuesto) de realizar actividades más distanciadas de la mediación lingüística (redacción, mecanografía, lexicografía, subtitulación para sordos, doblaje...). Renunciar a ganarse la vida con actividades para las que el traductor está suficientemente preparado, aunque no formen parte de su perfil desde un punto de vista académico, parece poco sensato.” (Mayoral 2004: 168)

Así, pues, según este autor, la actividad de traducción puede ser ampliada por muchas otras actividades, siempre y cuando el traductor desempeñe dichas actividades de manera satisfactoria. Aquí vemos que el principio de calidad de la prestación del traductor es el criterio fundamental. En este sentido, podríamos decir que todos los profesionales que se guían por este criterio en su trabajo, forman parte del antiguo grupo social de “inteligencia”, tan importante en la vida cultural y política de cualquier sociedad (Jedlicki 2005).

Tampoco podemos perder de vista todas las características del mundo laboral hoy en día, con toda su complejidad, organización flexible del trabajo, precariedad del trabajador y aceleración continua de los cambios sobrevenidos. Dichas características hacen que podemos enfocar la falta de claridad en la definición de los perfiles actuales de los traductores como un rasgo estructural, sistémico de la propia sociedad. Los resultados de los estudios, en estas condiciones, pierden muy rápido validez y además carecen de una ubicación concreta en el espacio geográfico. Por un lado, parece que actuamos en un mundo laboral globalizado y por lo tanto, las conclusiones de los estudios deberían ser extrapolables a todos los continentes; y por otro lado, seguimos pensando que perdura una fuerte regionalización en nuestro sector: un perfil profesional nuevo, detectado en Italia no necesariamente tiene que ser válido para Polonia.

Con ello, detectamos una falta de estudios conceptual y metodológicamente más rigurosos en nuestro campo. Podrían llevarse a cabo más estudio en torno a la polivalencia, especialización y perfiles profesionales, tomando como punto de partida la perspectiva de la sociología de las profesiones (Abbott 1988, Monzó 2006) o el enfoque más empresarial, el de la psicología industrial o gestión de recursos humanos (Dirube 2004, Pereda y Berrocal 2004, Rothe-Neves 2005).

Capítulo 4. Las empresas de traducción. Mercados, servicios y organización del trabajo

La actividad de traducción, situada en el contexto organizativo y económico, se estructura como servicio de traducción y forma parte del tercer sector de la economía, del sector terciario, el de los servicios (siendo la agricultura y materias primas el sector primario y la industria, el segundo sector).

En los apartados que siguen, presentamos las bases conceptuales y los estudios realizados en torno a las empresas de traducción. Trataremos del contexto externo de dichas empresas (los mercados de los servicios de traducción, la tipología de los proveedores de dichos servicios) y de la organización interna del trabajo (los procesos de trabajo desarrollados y los puestos de trabajo existentes).

4.1. Estructura y características del mercado de la traducción. Estudios realizados

En el ámbito de la traductología, las investigaciones empíricas en torno al mercado de la traducción ya son bastante numerosas. Tienen tanto carácter cuantitativo como cualitativo. Las técnicas de obtención de datos que se han usado en ellas son muy variadas: recopilación de datos numéricos (estadísticos), análisis de fuentes documentales secundarias, encuestas, entrevistas, etc. Los autores llegaron a reunir datos globales y clasificados por áreas geográficas.

Nosotros seguimos el criterio geográfico en nuestra presentación de dichos estudios porque pensamos que es uno de los más apropiados para este tema, por las afinidades que ello implica. En cuanto al área geográfica de Europa, disponemos del estudio de Cancio-Pastor (1995) y de Gouadec (2002a, 2007b) para el mercado francés; del estudio de la ACT (2005) y de Golden *et al.* (1992) para el contexto español, y en ello el contexto catalán; Davico (2005) nos proporciona datos sobre el mercado de Italia. Además, Gouadec (2002a, 2007b) y Davico (2005) hablan del mercado de la traducción desde una perspectiva global. En cuanto a situación de los servicios de traducción en otros continentes, Choi y Lim (2000) recogen datos para la

realidad coreana y Bowker (2004), tras un análisis de las ofertas de empleo en el sector de la traducción, describe una parte del mercado canadiense.

Dichos estudios se refieren a aspectos muy variados del mercado de la traducción como datos numéricos y estadísticos, la estructura del mercado y su evolución, la oferta y demanda de empleo en traducción, posibles divisiones y subdivisiones del mercado, agentes del mercado y contexto institucional.

Para los fines de nuestra investigación, creemos que los aspectos más relevantes, propios del mercado de la traducción, tienen que ver con la tipología de los proveedores de los servicios de traducción y con la distinción entre servicios de traducción y servicios complementarios o los llamados servicios “de valor añadido”.

4.1.1. Estudios realizados en Europa

En cuanto a los estudios sobre el mercado de los servicios de traducción realizados en el área europea, presentamos los trabajos de Cancio-Pastor (1995), Gouadec (2002a, 2007b), Davico (2005), Golden *et al.* (1992), Mayoral (2006) y ACT (2005). Dichos estudios se realizaron en Francia, Italia y España.

4.1.1.1. Francia

Cancio-Pastor (1995)

Cancio-Pastor (1995), en su tesis doctoral *La traduction professionnelle en France. Approche du domaine hispanique* defendida en el año 1995 en la *Université de Toulouse 2, UFR d'Études hispaniques et hispano-américaines*, analiza la situación en el mercado de la traducción en Francia, centrándose en las traducciones del y al castellano.

El autor compara la traducción profesional con la traducción pedagógica y caracteriza la traducción profesional como un servicio mercantil y un bien de consumo presente en el mercado. Hace una distinción entre la traducción oficial y profesional, por un lado; y la traducción “invisible”, realizada por traductores “naturales” o traductores “piratas”, por otro lado.

El autor subraya la gran carencia de datos estadísticos y la falta de organismos que recojan estos datos en torno a la profesión del traductor e intérprete. Asimismo, aboga por la creación de un observatorio de la profesión.

Cancio-Pastor identifica tres sectores diferentes en el mercado de la traducción:

- 1) El sector cultural que abarca la traducción editorial para las editoriales y la prensa; y la traducción audiovisual para la televisión y el cine (documentos multimedia).
- 2) El sector institucional para ministerios, organismos internacionales con sede en Francia y organismos de la Unión Europea. Cancio-Pastor incluye en este sector las traducciones juradas.
- 3) El sector comercial que se rige por los principios del mercado libre y por lo tanto es muy disperso y dinámico. El autor estructura los datos sobre este sector, dividiéndolo entre la demanda y la oferta de las traducciones. Las traducciones del sector comercial acompañan la producción de bienes y servicios, otros que productos editoriales (libros, películas, productos multimedia, etc.).

En la misma tesis doctoral, Cancio-Pastor presenta el contexto socioprofesional de la traducción, agrupando los agentes que actúan en el mercado de la traducción en organismos internacionales, por un lado, y por el otro, en organismos francófonos.

Gouadec (2002a, 2007b)

Otro autor francés, Gouadec, recoge una gran cantidad de información en torno al mercado de traducción y la profesión del traductor en su libro *Profession : Traducteur* publicado en el año 2002 (Gouadec 2002a). La misma obra fue revisada, actualizada, traducida al inglés y publicada con el título *Translation as a profession* (Gouadec 2007b).

El autor presenta datos relativos tanto al territorio de Francia como a la situación global. Cita algunos datos estadísticos sobre la cantidad de traductores registrados en el mundo durante los últimos años:

“The Van Dijk report of 1997 estimated the total number of translators and interpreters in the EU to be 82,000 in the commercial market, *i.e.* 380 per million inhabitants, plus 20 to 25% equivalent full-time jobs in official government, international and NGO translation and interpreting services. There were also 17,700 captive jobs in translation.

An Allied Business Intelligence, Inc. report estimated there were 142,580 full-time translators in the world (43,222 in Europe) and 261,180 part-time translators (79,488 in Europe) in 1999.

Lionbridge Technologies, the world’s largest language service provider has 4,000 employees worldwide.

The EUTAC (European Union of Associations of Translation Companies) in so-called ‘Boucau’ report of 2005 states that: In 2005, we can (...) estimate that there are around 250,000 people working in the global translation industry, including 110,000 in Europe. Some sources estimate there are 300,000 translators worldwide.” (Gouadec 2007b: 87)

Aparte de estos datos numéricos, Gouadec (2007b) apunta que hasta hace poco la profesión del traductor era más característica de mujeres que de hombres, por razones económicas (relativamente bajos ingresos proporcionados por la traducción eran aceptables como el ingreso secundario del hogar) y sociales (la traducción puede ser una actividad

ejercitada en un régimen de tiempo parcial y ofrece mucha flexibilidad). Sin embargo, el autor observa que, hoy en día, esta profesión atrae cada vez más hombres como consecuencia de las siguientes razones:

- La complejidad técnica del material original por traducir crece de manera exponencial.
- Las herramientas electrónicas de traducción se desarrollan muy rápidamente.
- Crece también el reto tecnológico que presenta la actividad de traducción, gracias a ello la traducción es percibida como una solución interesante al desempleo debido a competencias obsoletas, sobre todo al desempleo de ingenieros-informáticos procedentes del sector industrial y tecnológico.
- La actividad de traducción presenta una gran variedad de salidas laborales y posiciones profesionales en el mercado actual.

En cuanto a la tipología de servicios de traducción, Gouadec (2007b) distingue cinco pares opuestos de servicios de traducción, y relaciona cada tipo con una manera específica de organizar el trabajo. Así, hace una distinción explícita entre una traducción “pura” y un servicio de traducción ampliado. El autor define la traducción “pura” de la siguiente manera:

“‘Pure’ translation is when the translator simply deals with the actual transfer from source to target language (and culture). This means the translator just carries out the standard operations required in translating: information searches, data retrieval, terminology searches, translation, and finally proof-reading. Translators actually do ‘pure’ translation when they work in a team where other operators carry out the upstream and downstream stages of the process [...] and they can concentrate on the ‘text translating’ part.” (Gouadec 2007b: 104)

En cambio, un servicio de traducción ampliado, sería cuando:

“Translators may disassemble Web sites or software packages, write down scripts, detect time-codes, cue the subtitles, align a new translation with existing memories, create dictionaries, ‘clone’ Web sites after translating their contents, burn a CD-ROM, prepare a translation for printing or for publication, and much more. The service provided is then ‘extended’ or ‘enhanced’ and the translator’s work organisation will of course be radically different, in particular because it involves using a wider range of tools.” (Gouadec 2007b: 104)

Las demás cuatro distinciones de tipos de servicio de traducción y organización del trabajo, que realiza el autor, se desglosan en las siguientes opciones:

- Servicio realizado por un traductor solo o por un equipo de traductores (*multiple translators*).
- Servicio realizado mediante un trabajo solitario o mediante un trabajo en equipo.

- Servicio de traducción en el cual el traductor mismo es su propio revisor y servicio en el cual la traducción está revisada por otra persona.
- Servicio realizado sin recurrir a herramientas tecnológicas (*PRAT - Pencil and Rubber-Assisted Translator*) y servicio asistido por un ordenador (*CAT - Computer Assisted Translator*).

El mercado de traducción, según Gouadec (2007b), se estructura según las características de la oferta de los servicios de traducción (los proveedores de los servicios de traducción) y las características de la demanda de los servicios de traducción (las entidades que necesitan que alguien traduzca su material).

La reflexión en torno a la organización de la demanda de los servicios de traducción, le permiten a Gouadec (2007b) identificar los siguientes tipos de mercado:

- Mercados según las lenguas y la direccionalidad.
- Mercados según el territorio geográfico.
- Mercados según el grado de especialización: traducción general y traducción especializada.
- Mercados según la categoría: localización, traducción para los medios de comunicación, traducción del material autónomo, no incluido en un soporte muy específico.
- Mercados según el ámbito laboral: traducción para las editoriales, para las instituciones (incluyendo en esta categoría la traducción jurada), traducción y mediación cultural (*community translation*), y traducción “abierta”.
- Mercados según accesibilidad: mercados abiertos y más cerrados, exclusivos.
- Mercados según volumen: pequeños y grandes mercados.
- Mercados según el tipo de servicio: traducción “pura” y traducción ampliada.

El autor es consciente de que el mercado de los servicios de traducción no está tan sólo formado por la demanda y la oferta sino también en este contexto económico y social participan muchos más actores como lo son las asociaciones del sector de traducción de todo tipo y las instituciones y entidades privadas cuya misión es la formación de los profesionales de traducción. Esta concepción amplia del mercado de los servicios de traducción consiste en considerar la actividad profesional dentro de un campo organizativo, o sea dentro de su entorno institucional y empresarial (Coller y Garvía 2004: 37). Encontramos la misma visión contextualizada del mercado de los servicios de traducción en Cancio-Pastor (1995, Capítulo de la tesis 5.2. “Environnement socioprofessionnel”).

En los eventos organizados por Gouadec, como lo fue la Primera Jornada Nacional sobre la Traducción Profesional (*Première Journée Nationale d'Étude sur la Traduction Professionnelle; 1^{ère} JNETP*) que se celebró el día 1 de junio de 2007 en la universidad Rennes 2 (Francia)³⁴ se ve reflejada dicha concepción amplia del mercado en la participación de tres tipos de actores: (1) asociaciones; (2) grupos industriales y representantes del sector público; y (3) centros de formación (Figura 30). En la Jornada se observó la ausencia de los representantes de los portales de Internet y de las bolsas de trabajo para traductores.

<p>Asociaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Société Française des Traducteurs</i>: http://www.sft.fr/ • <i>Association Professionnelle des Métiers de la Traduction</i>: http://www.aprotrad.org • <i>Union Nationale des Experts Traducteurs Interprètes près les Cours d'Appel</i>: http://www.unetica.fr/ • <i>Chambre Nationale d'Entreprises de Traduction (CNET)</i> • <i>l'A.F.F.U.M.T - Association française des formations universitaires aux métiers de la traduction</i> • <i>l'A.F.U.F.T - Association des formations universitaires francophones aux métiers de la traduction</i>: http://www.formation-de-traducteurs.net/ • <i>APLV - Association des professeurs de langues vivantes</i>: http://www.aplv-languesmodernes.org/ • <i>AUPELF - Agence francophone pour l'enseignement supérieur et la recherche</i>: http://www.refer.mg/general/agence.htm <p>Grupos industriales y representantes del sector público:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Groupe d'Activité Industrielle LEGRIS</i>: http://www.legris-industries.com/ • <i>GIT Groupement Interministériel d'Etudes</i> • <i>Lexis France</i>: http://www.lexisnexis.fr/ <p>Centros de formación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Ecole Supérieure de Langues, Traduction et Relations Internationales</i>: http://www.estri.fr/ • <i>ITI-RI Strasbourg Institut de Traducteurs, d'Interprètes et de Relations Internationales</i>: http://u2.u-strasbg.fr/itiri/ • <i>Institut de Formation Supérieure en Informatique et Communication, IFSIC-IRISA Institut de Recherche en Informatique et Systèmes Aléatoires. Université Rennes 1</i> • <i>Tradutech - traduction technique par sessions de longue durée et simulation des conditions effectives de la pratique professionnelle</i>: http://www.tradutech.net/
--

Figura 30. Entidades presentes en la Primera Jornada Nacional sobre la Traducción Profesional (*Première Journée Nationale d'Étude sur la Traduction Professionnelle; 1^{ère} JNETP*) que se celebró el día 1 de junio de 2007 en la universidad Rennes 2 (Francia)

Gouadec proporciona algunos datos importantes sobre el volumen global del mercado de servicios de traducción y sus tendencias generales de evolución en los siguientes términos:

- “- Common Sense Advisory estimates that the market for outsourced language services was US\$ 8.8 billion worldwide in 2005, growing at 7.5 percent per year to over US\$9 billion this year (2006).
- Common Sense Advisory regularly publishes reports on the translation-localization industry. Of special interest is the one called “Ranking of top 20 translation companies for 2005”, published March 2006.
- The average translation agency has an average portfolio of over 200 freelancers covering an average of 20 languages.
- All sectors of the translation markets are growing in volume (at annual rates of between 5 and 30%). Employment in the profession has been growing more slowly, due to increased

³⁴ La Jornada fue grabada en vídeo y todo el material está accesible en: www.colloque.net/archives/2007/JNETP2007.htm

productivity, at 3 to 4% each year, but with peaks of 25% or more in areas such as localisation and multimedia translation. [...]

- It is estimate that the localisation and multimedia sectors account for over half of the technical translation markets.

- In European market, English is the most widely used working language for translators, followed by German and Spanish, in joint second place. The demand for translation into English is growing exponentially and more and more major companies now want their corporate literature to be written directly in English.” (Gouadec 2007b: 132-133)

El mismo autor, sin embargo, advierte que los datos numéricos sobre el mercado de los servicios de traducción pueden ser imprecisos, debido a los siguientes factores:

- Resulta imposible conocer el número exacto de los traductores profesional en activo, porque muchos trabajan en negro o su actividad se junta con otro tipo de actividad profesional y pueden no ser reconocidos oficialmente como traductores.
- Los autores de los estudios (encuestas) pueden cometer errores graves ya que en muchas ocasiones son externos al sector de traducción y por lo tanto desconocen la realidad propia del mercado de traducción.
- Los autores de los informes y encuestas se basan con frecuencia sobre estudios anteriores, que carecen de rigor y contienen errores.
- En la mayoría de los estudios, el volumen de trabajo de los traductores subcontratados está considerado dos veces: como propio de los traductores autónomos y como propio de las agencias de traducción.
- Resulta muy difícil definir quién es y quién no es traductor, por lo tanto a veces se toma en cuenta indebidamente todo el personal de las empresas y entidades que generan los servicios de traducción: traductores y representantes de cualquier otra actividad relacionada.

Gouadec (2007b) afirma que actualmente se puede hablar de una verdadera “industria de traducción” porque la actividad económica de traducción lleva las siguientes marcas:

- 1) El volumen de traducciones ha alcanzado un volumen muy elevado y por lo tanto se puede hablar de una “producción en masa”.
- 2) El material susceptible de ser traducido (texto, voz, sonido, imágenes fijas o animadas) es totalmente digitalizado, lo que facilita su procesamiento en grandes volúmenes.
- 3) El material original para traducir y toda la documentación ya es estandarizada, lo que también es más fácil de ser procesada.
- 4) Los métodos, procesos y organización del trabajo son racionalizados, dado que todo el proceso de traducción tiene que dar como resultado un producto. La manera racional de organizar el trabajo se caracteriza por:

- a. La especificación del encargo.
 - b. Trabajo en equipo bajo la supervisión de un gestor de proyectos de traducción.
 - c. Anticipación, identificación y eliminación de ineficiencias, perturbaciones, tiempos muertos; optimización de los recursos.
 - d. Planificación y seguimiento del proceso de trabajo.
 - e. Gestión eficiente de la subcontratación.
 - f. Control de calidad.
 - g. Procedimientos establecidos para la corrección o la realización nueva del mismo proyecto.
- 5) Validación continua del producto.
 - 6) Los procesos y productos están estandarizados.
 - 7) Se desarrollan herramientas tecnológicas específicas.
 - 8) Se asegura el control de calidad.
 - 9) El mercado de los servicios de traducción es un mercado internacional, global y muy implementado en la cultura anglosajona.
 - 10) En la mayoría de los casos, la traducción es una actividad subcontratada.
 - 11) Aparecen y se fortalecen las empresas y agencias de traducción. La oferta de los servicios de traducción se concentra alrededor de estas entidades.
 - 12) El negocio de traducción está cada vez concentrado.
 - 13) Aumenta el número de traductores asalariados, los que trabajan en empresas, instituciones y en las empresas de traducción. Como consecuencia de la subcontratación masiva de la traducción “pura”, los traductores internos se encargan de gestionar el proceso de traducción subcontratada.
 - 14) Se establece una competición feroz en el mercado de traducción.
 - 15) Una posible solución a la competición es buscar los nichos del mercado. Normalmente, estas actividades complementarias consisten en desarrollar una de las operaciones propias de todo el proceso de traducción (servicios terminológicos, integración de materiales, etc.) o una actividad de consultoría.

Como consecuencia inmediata del carácter industrial de la actividad traductora reflejada en la organización del trabajo es la división del trabajo entre varios operadores especializados que juntos desarrollan el mismo proyecto y están supervisados por un gestor de proyectos de traducción, o sea la aparición de los equipos de trabajo y del principio de trabajo por proyectos. En cierta manera, el traductor pierde la visión de todo el proceso, lo mismo que les pasaba a los trabajadores de las cadenas fordistas. Gouadec comenta al respecto:

“Wherever effective, this kind of division has perverse effects, by depriving translators of overall control over their work, and even, in many cases, of an overall vision of the project they happen to be working on. In this case, translators have no contact with either the client or the contractor, or even with the other people working on the same project. They tend to become operators working on a virtual *assembly line* with no one else but the ‘online’ project manager in touch (and not even in sight). And, apparently, what the future holds in store is the translator translating segments that are pushed or pulled onto his workstation by some workflow management robot with no context at all.” (Gouadec 2007b: 312)

4.1.1.2. Italia

Davico (2005)

La obra de Davico (2005), un autor italiano, al igual que la de Gouadec, alude al concepto de “industria de traducción” y proporciona mucha información sobre la situación actual en el mercado de la traducción. Este autor combina una perspectiva global y regional, situando esta última en el territorio italiano.

Davico identifica las siguientes cinco características del mercado de la “industria de traducción” en Italia, que pueden ser también extensibles a otros países parecidos:

- 1) La traducción suele ser considerada como una actividad secundaria.
- 2) Salvo excepciones, uno no puede hacerse rico haciendo traducciones.
- 3) El sector de traducciones es muy específico, dado que es imposible definir con exactitud cuántas agencias, empresas de traducción y cuántos traductores autónomos operan en el mercado.

“In Italia vi sono all’incirca 10-15.000 traduttori e all’incirca 600-800 agenzie. Il dato varia a seconda delle stime; occorre anche considerare il fatto che molti sedicenti traduttori lo sono solo a tempo parziale, oppure per periodi limitati di tempo e così via. Se è impossibile indicare una cifra precisa, questo è senz’altro l’ordine di grandezza.” (Davico 2005: 7)

- 4) El sector de las traducciones es relativamente reciente. “Se le prime traduzioni risalgano alla notte del tempi, i centri di traduzioni sono affare della nostra epoca” (Davico 2005: 8). El autor precisa además que se empieza a hablar del “lenguaje técnico” en los años treinta del siglo XX, época en la cual se sitúa también el nacimiento de primeras agencias de traducción.
- 5) El interés por la traducción desde el punto de vista comercial es un fenómeno muy reciente:

“Fino ad anni a noi vicini gli studi sulla traduzione erano dedicati in maniera pressoché esclusiva alla Bibbia, alla traduzione letteraria e così via. Ma l’aumento esponenziale dell’importanza della comunicazione tra aziende di paesi diversi ha reso la traduzione un aspetto non secondario nelle transazioni commerciali in senso lato.” (Davico 2005: 9)

Del análisis de la “industria de la traducción” en Italia, realizado por Davico, queremos destacar los siguientes aspectos:

- Davico hace una distinción entre “empresa de traducción” (*studio di traduzioni*) y “agencia de traducción” (*agenzia di traduzioni*). Para este autor, la empresa de traducción realiza al menos un 30% de traducciones internamente, mediante los traductores internos contratados a tiempo completo. En cambio, la agencia de traducción se sirve exclusiva o predominantemente del trabajo de traductores externos (Davico 2005: 6).
- Davico enfoca su interés en la situación de las empresas y agencias de traducción, dado que son las únicas, según el autor, que tienen una visibilidad en el mercado, frente a los traductores independientes (Davico 2005: 5).
- Al optar por las empresas y agencias de traducción como el principal objeto de estudio, Davico toma en cuenta la actividad de traducir y la de gestionar las traducciones, ambas actividades presentes en la actividad global de cada empresa y agencia de traducción.

4.1.1.3. España

Golden, Hurtado Albir y Piqué (1992)

Como hemos podido averiguar en las fuentes bibliográficas existentes, probablemente la primera encuesta en el ámbito de traductología en España fue empezada en el año 1988 por la *Escola Universitària de Traductors i d'Intèrprets* (EUTI) de la *Universitat Autònoma de Barcelona* (Golden *et al.* 1992). Dicho estudio abarca el mercado de la comunidad autonómica de Cataluña.

El estudio formaba parte de un proyecto más amplio cuyo objetivo era describir la situación de la traducción e interpretación en Cataluña para conocer mejor este mercado y adaptar los planes universitarios que entraban en vigor en el curso académico 1992-1993 (transformación de “diplomaturas” en licenciaturas de 1º y 2º ciclo).

Sus objetivos eran descriptivos (conocer la situación del mercado de la traducción e interpretación en función de la oferta y la demanda existente y estudiar las características específicas de la traducción e interpretación en un medio bilingüe), pedagógicos (dar pautas para la elaboración de nuevos planes de estudios de la licenciatura de TI) y pragmáticos (elaborar una base de datos de traductores e intérpretes de Cataluña).

El estudio constaba de dos encuestas dirigidas a dos colectivos y realizadas en dos años distintos:

- 1) Primer colectivo: empleadores de traductores, usuarios de servicios de traducción e interpretación, representantes de la demanda laboral del sector público y privado (ayuntamientos, administración pública, autonómica, estatal, extranjera, empresas públicas y privadas, asociaciones profesionales y editoriales).
- 2) Segundo colectivo: traductores e intérpretes de Cataluña, como representantes de la oferta laboral.

Resulta curioso observar que los investigadores decidieron realizar la segunda encuesta (entre los traductores) debido a una tasa muy baja de respuesta obtenida en el primer estudio. La tasa de respuesta del primer colectivo (empleadores de traductores) fue de un 3,96%; y la tasa de respuesta del segundo colectivo (traductores) de un 23,53%.

La encuesta consistía en ambos casos en el envío por correo tradicional de un cuestionario con preguntas de elección múltiple y preguntas abiertas, acompañado de otros documentos. Creemos que se debe resaltar el interés por crear una base de datos de traductores e intérpretes de Cataluña. Fue también una de las primeras señales en la disciplina de la necesidad de bases de datos actualizadas.

Para seleccionar la muestra no se aplicó ninguna técnica de muestreo probabilístico. Se recopilaban previamente los datos de las entidades de interés en una base de datos (programa electrónico dBASE IV). La encuesta no era anónima y recogía los datos de la entidad encuestada pero no los datos del informante y de su función en esta entidad.

Se estudió el perfil del traductor e intérprete desde el punto de vista de los usuarios de la traducción en relación con los siguientes temas: frecuencia de la necesidad de la traducción e interpretación; tipos de textos más traducidos; situaciones y áreas de conocimiento donde más se necesita la interpretación; frecuencia de recorrer a los profesionales de traducción e interpretación frente a los no expertos; y situación del traductor e intérprete en las empresas privadas y organismos públicos.

En cuanto a la descripción de la oferta se abordaron los siguientes temas: perfil de los traductores e intérpretes: formación, especialización, etc.; grado de dedicación profesional; situación laboral; tipo de textos más traducidos; situaciones y temas que más requieren de la interpretación; combinaciones lingüísticas más frecuentes; distribución de lenguas maternas (castellano *versus* catalán).

Los resultados se analizaron en términos de porcentajes para el primero y el segundo colectivo. Entre otras conclusiones se formularon las siguientes afirmaciones descriptivas:

- 1) Predominancia de la traducción escrita frente a la interpretación (el 96%).
- 2) Falta de profesionales dedicados sólo a la interpretación (mayoritariamente, se combina con la modalidad escrita).

- 3) Alto volumen de textos literarios y ensayos traducidos ante todo al catalán frente a textos de perfil no literario (traducciones técnicas, científicas, administrativas, audiovisual, etc.).
- 4) Predominancia de temas relacionados con la medicina, la política y la economía en las interpretaciones.
- 5) Gran demanda de traducciones entre el castellano y el catalán (combinación de lenguas no reconocida para fines laborales).
- 6) Precariedad de la profesión del traductor y del intérprete tanto por falta del debido reconocimiento de esta profesión por las entidades, iniciadoras de traducciones como por el bajo índice de adhesión a asociaciones profesionales de traductores e intérpretes.

Algunos de estos resultados se ven confirmados por las características de la muestra que participó en el experimento de PACTE (2006), sobre todo en lo que se refiere a la formación universitaria y continua de los traductores, a los ámbitos socioprofesionales más solicitados y la frecuencia de traducciones entre el castellano y el catalán.

Mayoral (2006)

En cuanto al estudio del mercado de traducción que abarca el territorio español, Mayoral (2006) cita cuatro trabajos: el de Escobar (1993) editado por el Instituto Cervantes; el de la asociación ACE Traductores (1997), el del Ayuntamiento de Bilbao (2002) y el trabajo de la Agrupación de Centros Especializados en Traducción (ACT 2005). En realidad, son estudios muy distintos y Mayoral realiza una comparación entre sus diferentes aspectos.

El informe del Instituto de Cervantes “utiliza sólo fuentes secundarias (estudios, censos, publicaciones estadísticas, etc.), [...] tiene como marco el mercado global mundial sin especificar países” (Mayoral 2006), incluyendo a España como principal marco de referencia. Se centra exclusivamente en el mercado de la traducción editorial, o sea de la traducción de libros (traducción literaria y de otras especialidades). El estudio de ACE Traductores (1997) se basa en fuentes secundarias y primarias (encuesta dirigida a traductores miembros de asociaciones de traductores literarios), tiene como marco de referencia el territorio español y trata exclusivamente de la traducción literaria. En cambio, en el estudio realizado por el Ayuntamiento de Bilbao (2002), en el que se analiza la prospección empresarial del sector en el área de Bilbao, se “asocia el perfil de trabajador de oficina y secretaría al perfil del traductor [...], equiparando en cierto modo secretariado y traducción y confundiendo traducción e interpretación” (Mayoral 2006).

ACT (2005)

El estudio de la Agrupación de Centros Especializados en Traducción (ACT 2005) es un estudio bastante reciente, cuantitativo por excelencia, diseñado y realizado por una empresa de estudios de mercado, a cargo de la Agrupación.³⁵ Mayoral (2006) constata además que “el estudio de la ACT es [...] el primer estudio de mercado nacional [...] pero parece, como es natural, estar muy centrado en los intereses de las agencias de traducción (de las que ACT es la patronal).”

El objetivo general del estudio era “cuantificar el mercado y conocer las tendencias de los servicios profesionales de traducción” (ACT 2005: 15). Dicho objetivo general se desglosaba en estos cuatro objetivos específicos:

- 1) “Definir el alcance del mercado en cifras para ubicar el segmento de servicios empresariales de traducción frente al segmento de traductores independientes.
- 2) Establecer los factores prioritarios que determinan las percepciones y criterios que adoptan los principales sectores usuarios de traducciones profesionales.
- 3) Revelar, entre otros aspectos, los precios de mercado, la cuota del mercado de traducción que se realiza internamente y de potencial subcontratación, etc.
- 4) Identificar la dedicación, los criterios y las preferencias de trabajo en el colectivo de las empresas de traducción y los traductores autónomos.” (ACT 2005: 15)

Se define como objeto de estudio “toda aquella actividad relacionada con la traducción que se desempeña en su totalidad, en su origen o en su destino en España” (Mayoral 2006). El estudio de la ACT se centra en la traducción de textos, sin realmente explicitar cómo se definen estos conceptos. No olvidemos que es un estudio mercantil y no académico, por lo tanto carece de un marco teórico elaborado pero sí que presenta definiciones operativas de conceptos utilizados. Según Mayoral (2006) la definición de traducción adoptada implícitamente por la ACT es una definición pragmática que se podría interpretar como “lo que le pagan al traductor en concepto de traducción”. Mayoral mismo está de acuerdo con dicha definición pragmática y añade que “lo que es aceptado como traducción en la práctica varía con el tiempo y las circunstancias”. Las actividades de maquetación, autoedición, corrección, terminología y localización se consideran servicios asociados a la propia traducción.

Ya que dicho estudio se basa en el concepto de mercado, le da una estructura básica, dividiéndolo entre la oferta de traducciones y la demanda de traducciones, y su relación mutua (desajustes, necesidades no cubiertas, tendencias de evolución en el futuro, etc.). Entre los representantes de la oferta, se contemplan las empresas de traducción y los traductores profesionales.

³⁵ El estudio de ACT (2005) nos ha sido facilitado por la Dra. Pilar Sánchez-Gijón, investigadora principal del grupo de investigación “Tradumática”, Departamento de Traducción e Interpretación, Universidad Autónoma de Barcelona.

Por empresa de traducción se entiende “entidad estructurada como empresa mediante alguna de las formas que establecen las leyes españolas, cuya actividad económica es la traducción de textos” (ACT 2005: 20).³⁶ Se precisa, además, que se considera “empresas a todas aquellas entidades cuya actividad de traducción se realiza con varias personas vinculadas, o sea que tiene trabajadores, tanto si la empresa actúa administrativamente como persona física o como persona jurídica” (ACT 2005: 20). En el sector de la oferta de traducciones, se distingue en el estudio de ACT tres categorías de empresas de traducción:

- 1) “PYME: empresas entre 1 y 19 empleados, o bien con una facturación superior a 1 millón de euros.
- 2) Empresa sin plantilla: profesional que ejerce la actividad económica, ya sea como persona física o jurídica, son trabajadores a su cargo, pero que se presenta como empresa.
- 3) Gran empresa: empresa con una plantilla de 20 o más trabajadores, o con una cifra de negocio superior a 1 millón de euros.” (ACT 2005: 22)

Dicha clasificación es consecuencia de la adaptación de criterios, definidos a nivel oficial por el Ministerio de Industria, la Agencia Tributaria y algunas convocatorias de la Unión Europea para ayudas y subvenciones. Las principales diferencias consisten en la definición de las PYME en función del tamaño de la empresa (ACT 2005: 21-22).

Por traductor se entiende “todo profesional establecido con una dedicación a la traducción de textos por encima del 25% y sin empleados a su cargo, pero con capacidad para atender por cuenta propia tanto al cliente final como a empresas de traducción” (ACT 2005: 21-22). Quedan excluidos, por lo tanto, todos los traductores trabajadores por cuenta ajena.

En la vertiente de la demanda de traducciones, el estudio analiza las necesidades del sector empresarial de industria (informática, audiovisual, laboratorios farmacéuticos, electromedicina, automoción e industrias auxiliares, e importación-exportación) y de consultorías (empresas de auditoría y agencias de la propiedad intelectual).

La clasificación de las empresas del sector de la demanda, en cuanto al tamaño de la empresa, se realizó de manera empírica, *a posteriori*, “de forma que cada categoría contuviera suficientes empresas para poder efectuar los análisis comparativos” (ACT 2005: 22). Las cuatro categorías utilizadas no coinciden con la clasificación de empresas del sector de la oferta de traducción y se distribuyeron en estos tipos: (1) hasta 30 trabajadores; (2) de 31 a 100 trabajadores; (3) de 101 a 500 trabajadores; y (4) más de 500 trabajadores. Este hecho nos permite inferir que el tamaño real de las empresas de traducción es muy reducido, al menos en España, comparando con otras organizaciones en el segundo y tercer sector de la economía.

Se excluye sin embargo, en el estudio de la demanda, los segmentos de editoriales y de agencias de publicidad (traducción editorial y publicitaria), que se consideran por la ACT

³⁶ Para la forma jurídica de las empresas véase ACT 2005: 20-21, apartado “Forma jurídica”.

“sectores de escaso interés estratégico como consecuencia de una aparente falta de rentabilidad del negocio generado por estos sectores” (ACT 2005: 16).

En el estudio de la demanda de traducciones, tampoco se tomó en cuenta la posible demanda generada por el sector público, por estos motivos:

- 1) “Falta de estadísticas del consumo en traducciones diferenciadas para el sector público.
- 2) Alta fragmentación del sector público en España.
- 3) Dificultades de acceso y restricciones de las personas que trabajan en el sector público para responder a una encuesta.
- 4) Sometimiento del sector público a unas reglas y formalidades que exige la normativa española de contratación pública, lo que conlleva una reducción de la libertad de criterio por parte del responsable de la toma de decisiones. Ello hace que el estudio de dicha problemática no se pueda abordar mediante la técnica de encuesta.” (ACT 2005: 16-17)

Se obtiene información sobre la demanda de traducciones en el sector público a partir de la encuesta realizada a la oferta de traducciones.

Para el estudio de la oferta de traducciones (empresas de traducción y traductores profesionales) se efectuó una encuesta telefónica mediante un cuestionario estructurado, elaborado por SPAIN-BASE y respondido por el director de la empresa de traducción o por el traductor autónomo en su caso. En total, se cumplimentaron 155 cuestionarios, repartidos en 55 empresas de traducción y 100 traductores profesionales (error estadístico del 8% con el 95,5% de confianza).

Estos datos fueron contrastados con datos obtenidos desde fuentes secundarias, tras exploración de información contenida en bases de datos de origen público (INE, SS, Registro Mercantil, ICEX, Cámaras de Comercio) y privado (anuarios y bases de datos sectoriales).

Para el estudio de la demanda empresarial de traducciones (empresas productivas y consultorías; sin el sector público), sólo se efectuó una encuesta telefónica mediante un cuestionario estructurado, elaborado por SPAIN-BASE y respondido por la persona responsable de las traducciones dentro de cada organización, o, en su defecto, por la persona más relacionada con esta actividad (ACT 2005: 19). Se recibieron 250 respuestas ponderadas por cuotas, lo cual corresponde a un error estadístico en el análisis global del 5,6% con el 95,5% de confianza.

La valoración general del estudio es bastante positiva. Coincidimos en este sentido con Mayoral que expresa su opinión en las palabras que siguen:

“El informe ofrece la información más fiable y más exhaustiva con la que hemos contado hasta ahora sobre oferta, demanda, perfiles profesionales y empresariales, lenguas más utilizadas, direccionalidad de la traducción, criterios de calidad, etc. El estudio que realiza sobre las tarifas es el primero sistemático y global en el ámbito nacional y podría servir incluso como marco de referencia y autorregulación del sector. Los traductores jurados también habrán de encontrar, por primera vez, un estudio empírico bastante fiable (aunque inevitablemente simplificado) de su realidad profesional.” (Mayoral 2006, páginas sin numerar)

En la Figura 31 presentamos algunos de los resultados finales del estudio de la ACT, los más pertinentes para el tema que nos ocupa, las empresas de traducción.³⁷ Son resultados inferidos de la comparación entre la oferta de traducciones y la demanda, combinando los datos obtenidos de las fuentes primarias (encuesta telefónica) y secundarias (bases de datos consultadas).

“3.10.1. Cifras de mercado comparativas

[...]

- [...], se evaluó la existencia de unas 750 empresas de traducción, que serían proveedoras del 75% de las empresas usuarias del colectivo estudiado [empresas privadas ubicadas en España que pertenecen a determinados sectores], es decir, unas 17.000. Ello supone una media de 22,7 clientes por empresa de traducción y una facturación por empresa de traducción proveedora de este colectivo de unos 150.000 €.

- Si se tiene en cuenta la facturación media general por empresa de traducción de 295.000 € que se halló en la encuesta a la oferta, resulta que el segmento de la demanda estudiado representa el 51% de la facturación de la empresa de traducción.

[...]

- Por consiguiente, en líneas generales la facturación de una empresa de traducción puede estar repartida entre los sectores siguientes: 50% para el sector de la demanda empresarial intensiva; 25% para el sector de la demanda empresarial no intensiva; el 25% restante puede proceder de otras fuentes como el sector público, las empresas de traducción de otros países, los particulares, etc.

- Finalmente, de la comparación de la distribución territorial se observa que la oferta se adecua al perfil de la demanda.

3.10.2 Idiomas

- Idiomas de origen más frecuentes:

Inglés: 40% (oferta), 73% (demanda estudiada)

Francés: 20% (oferta), 11% (demanda estudiada)

Alemán: 20% (oferta), 11% (demanda estudiada)

Autónomicos: 3% (oferta), 3% (demanda estudiada)

Resto extranjeros: 17% (oferta), 2% (demanda estudiada)

- El segmento de la demanda empresarial intensiva es una fuente proporcionalmente mayor de traducciones entre los idiomas inglés y español en ambos sentidos.

3.10.3. Tipo de traducciones

- La oferta coincide con la demanda en que el mayor volumen de traducciones es de tipo técnico. Le siguen en un segundo nivel de importancia las traducciones comerciales y financieras, y las de tipo legal.

- La localización de programas informáticos es una especialidad emergente con una baja participación en estos momentos, en la que por el lado de la oferta se están especializando algunas empresas, tanto grandes como pequeñas.

[...]

3.10.7. Valores

- La oferta y la demanda están de acuerdo en que los valores más importantes de un servicio de traducción son la calidad y la rapidez.

- La demanda concede mucho valor al dominio de la temática de la traducción y la adecuación de la terminología al uso en cada sector.

- Las herramientas tecnológicas son bien valoradas por la demanda; en cambio la acreditación ISO 9001 y el número de traductores fijos de la empresa de traducción tienen bastante menos importancia.

- El principal punto fuerte de las empresas de traducción es su capacidad para absorber trabajos grandes y resolverlos en el menor tiempo posible. Su punto débil es su coste.

- Se valora de los traductores independientes el hecho de mantener el trato directo con la persona que realiza directamente la traducción, lo que al cliente le merece seguridad en la calidad y la adecuación de la terminología utilizada.

- La inmediatez, lo que implica traducciones cortas, no está resuelto por los servicios externos y constituyen los principales trabajos que las empresas usuarias realizan internamente.

[...]

3.10.9. Calidad

- La escasa metodología en control de calidad que aplican las empresas usuarias provoca que la objetivación de la calidad de una traducción tenga una base poco sólida. Por ello, aunque la calidad sea un criterio muy importante, su concreción puede verse reducida con facilidad a la ausencia de problemas relevantes.

³⁷ Una información más detallada obtenida en la encuesta telefónica sobre las empresas de traducción de España, consideradas conjuntamente con los traductores independientes, se encuentra en la Figura 34.

- La rapidez es otro de los elementos primordiales para la toma de decisión, pero también más vulnerable frente al precio.
[...]
- Esta situación es producto, en lo que respecta a la demanda, de la presión de la dinámica empresarial actual: llama la atención que cuanto mayor es la empresa, más importante se hace el precio frente a la calidad.
- En el lado de la oferta, esta situación encuentra su respuesta por parte del fuerte dinamismo de creación de empresas de traducción, que, probablemente en su lucha por abrirse camino y por las escasas barreras de entrada para acceder al mercado, están sucumbiendo a la presión de la demanda.
[...]
3.10.10. Importancia de la traducción
- La traducción no aparece como un tema estratégico en la mayoría de las empresas usuarias. Su gestión se decanta hacia los departamentos y suele estar más en manos de personal sin funciones de mando, por lo que los cargos administrativos tienen una participación importante. También es significativo que el 23% de las empresas realice las traducciones de forma descentralizada.”

Figura 31. Selección de conclusiones comparativas entre oferta y demanda (ACT 2005: 240-247)

4.1.2. Estudios realizados en otros continentes

En cuanto a los estudios sobre el mercado de los servicios de traducción realizados en otros continentes, presentamos los trabajos de Choi y Lim (2000) sobre la realidad coreana y el de Bowker (2004) sobre el mercado canadiense.

4.1.2.1. Corea del Sur

Choi y Lim (2000)

Choi y Lim (2000) proporcionan datos generales sobre el mercado de traducción en Corea del Sur. Analizan la situación según dos criterios: el estatus del traductor y el tipo de texto.

En la parte dedicada al estatus del traductor, los autores presentan datos sobre los traductores autónomos en Corea del Sur y los traductores fijos. Detectan tales problemas como precios bastante bajos por traducción frente a comisiones demasiado altas, cobradas por las agencias de traducción y la necesidad de realizar muchas revisiones de traducciones inversas. Los autores puntúan que en caso de lenguas menos representadas en el mundo (el coreano), escasean traductores nativos de inglés que sepan muy bien el coreano y que puedan realizar traducciones inversas. Por lo tanto, dichas traducciones suelen ser realizadas por los traductores coreanos y tienen que ser revisadas posteriormente:

„In advanced countries such as the EU where translation is recognized as a profession, it is strongly recommended that translating be mono-directional, or only *into* one’s mother tongue. However, in the case of Korea where there are very few foreigners who know the Korean language, this is difficult to enforce, and therefore, translating into foreign languages is an accepted risk. In other words, Korean translators must not only work from foreign languages into Korean but also vice versa (as is the case for interpreters). In order to minimize the risk involved,

it is imperative for native speakers to proofread the final text before it is delivered to the client.” (Choi y Lim 2000: 387)

Choi y Lim ofrecen una información sobre la actividad de las principales asociaciones de los traductores e intérpretes en Corea y presentan la situación de los traductores fijos.

En la segunda parte del artículo, los autores se centran en la situación del mercado coreano de traducción en función de la tipología de textos que se traducen: principalmente textos técnicos y el material audiovisual.

4.1.2.2. *Canadá*

Bowker (2004)

El mercado laboral de traducción en Canadá, y concretamente la demanda de trabajadores cualificados en profesiones de tipo lingüístico, que incorporan en menor o mayor medida las actividades de traducción, fue el objeto de estudio de Bowker (2004).

Esta autora creó y analizó una base de datos de 301 anuncios de empleo que aparecieron a lo largo de tres años en Canadá, entre enero 2000 y diciembre 2002. Los anuncios analizados se referían a trabajos de traductor o parecidos, como terminólogo, corrector, especialista en localización, etc. Se recolectaron pero descartaron del análisis los anuncios referentes a puestos de redactores y editores de textos técnicos. De esta manera, la autora pudo esbozar las características generales de la demanda actual y realmente existente en el mercado canadiense de profesionales en traducción y otras actividades anexas que incluyen la actividad traductora.

Los anuncios recopilados procedían de cuatro tipos de fuentes: seis periódicos canadienses (78 anuncios), tableros con ofertas de trabajo en la Escuela de Traducción e Interpretación de la Universidad de Ottawa (78 anuncios); dos portales canadienses con ofertas de trabajo accesibles vía Internet (74 anuncios); y ofertas de trabajo divulgadas por dos más grandes asociaciones de traductores e intérpretes de Canadá (71 anuncios). La base de datos entera tenía la forma electrónica; para ello, los anuncios existentes sólo en soporte papel tenían que ser previamente digitalizados.

Las ofertas de empleo fueron analizadas por Bowker con el programa WordSmith Tools, según una plantilla (Figura 32) que contenía todos los criterios de análisis. La base de datos fue etiquetada según dichos criterios.

Indexing criteria	Description
Source	Where the job was advertised?
Date	When the job was advertised?
Job	The type of job (e.g. translator, interpreter, terminologist)
Employer	The name of the company advertising the position
Location	The city and province where the job is located

Permanent (yes/no)	Whether the job is permanent or contract
Full-time (yes/no)	Whether the job is full-time or part-time
Professional association (yes/no)	Whether it is a requirement/asset for the candidate to be a certified member of a professional association
Examination (yes/no)	Whether the candidate is required to take an examination as part of the hiring process
Language(s)	The language(s) and language directions
Domain	The subject field
Qualifications	Formal qualifications (e.g. degree years of experience) that the candidate must have
Required Skills	Specific skills required to do the job (e.g. computer skills, domain knowledge)
Other Keywords	Other key words relevant to the ad

Figura 32. Criterios de análisis utilizados en el estudio de las ofertas de empleo (Bowker 2004: 961)

Los resultados fueron contrastados con el estudio realizado por la *Canadian Translation Industry Sectoral Committee* (CTISC) del año 1999. Para el interés del tema de nuestra investigación, en este apartado sólo presentamos los resultados obtenidos por Bowker, en cuanto a la tipología y cantidad de trabajos anunciados (Figura 33).

Job type	Number of ads in database	Percentage
Translator	161	53.5%
Translator-reviser	31	10.3%
Localization specialist	28	9.3%
Reviser	16	5.3%
Translation manager	16	5.3%
Translation professor	16	5.3%
Terminologist	11	3.7%
Translator-writer	10	3.3%
Interpreter	8	2.7%
Translator-terminologist	3	1.0%
Translator-interpreter	1	0.3%
TOTAL	301	100.0%

Figura 33. Puestos de trabajo anunciados en Canadá (2000-2002), relacionados con la traducción (Bowker 2004: 962)

Bowker comenta al respecto que parece bastante sorprendente que el mercado requiera actualmente no sólo traductores sino también personas más polivalentes, que combinen la actividad de traducción con otro tipo de actividades complementarias. La autora denomina estos puestos de trabajo “puestos híbridos”:

“Slightly more than half (53.5%) of the jobs in the database are for translators proper, though it is interesting to note that an additional 15% of the jobs are for hybrid positions where candidates will be expected to play a dual role, carrying out duties of both a translator and another type of language professional (e.g. translator-reviser, translator-writer, translator-terminologist, translator-interpreter). This combined total of 68.5% of the jobs is somewhat lower than the figure suggested by the Canadian Translation Industry Sectoral Committee (CTISC) report (1999: 11), which indicates that translation per se represents 80% of the demand in Canada.” (Bowker 2004: 963).

Según el estudio de Bowker, las actividades anexas a la traducción (gestión de proyectos, terminología, revisión, docencia de traducción y localización), en total representan un 28,8%, cuando el informe citado por la autora de CTISC del año 1999 evalúa estas actividades en un 10%. En cuanto a las condiciones laborales de trabajo recogidas por Bowker en su base de datos, el 67,8% de ofertas propone un trabajo fijo y un 87,7% ofrece un trabajo a tiempo completo.

4.2. Proveedores de los servicios de traducción

Los servicios de traducción son realizados por los proveedores de dichos servicios. A continuación presentamos las diferentes propuestas de clasificación de los proveedores de los servicios de traducción y los estudios realizados en torno a las empresas de traducción. Concluimos esta parte precisando el tipo de servicio ofrecido por las empresas: trazamos una distinción entre los servicios de traducción y servicios complementarios.

4.2.1. Tipología de los proveedores de servicios de traducción

Existen varios tipos de proveedores de servicios de traducción. Como denominador común de todos ellos es la condición de ser una organización y agente del mercado de la traducción.

4.2.1.1. Propuesta de Gouadec

Gouadec (2007b) distingue los siguientes tipos de proveedores de los servicios de traducción:

- Traductores autónomos.
- Empresas de traducción.
- Agencias y *brokers* de traducción.
- Entidades no especializadas en servicios de traducción, que incluyen estos servicios en su oferta como servicios adicionales (empresas de servicios lingüísticos, escuelas de idiomas, etc.)

La distinción de mayor interés para nuestro estudio, es la que traza Gouadec entre las empresas de traducción, por un lado, y las agencias y *brokers* de traducción, por otro lado.

Las empresas de traducción, en el sentido estricto, son las que realizan los encargos de traducción mediante trabajadores asalariados. Sus empleados pueden ser traductores, redactores técnicos, correctores, terminólogos, informáticos, comerciales, etc. Normalmente, las empresas de traducción realizan sus encargos de traducción con este personal fijo y sólo subcontrata una pequeña parte del volumen de traducciones, en casos particulares:

“It has to be stressed that *bona fide* translation companies do not make a habit of resorting to sub-contractors. It is normally something they do only when confronted with a particular need in a particular domain or language combination - where hiring a full-time in-house translator would obviously not make sense - or when they need to spread the workload in the face of sudden surges in demand.” (Gouadec 2007b: 123)

Las agencias de traducción, según Gouadec, son las que subcontratan la traducción pero realizan con el personal interno otras actividades que preceden y siguen la traducción propiamente dicha. Los *brokers* de traducción son los que compran y venden servicios de traducción sin realizar ninguna actividad sobre dicho servicio (no realizan la preparación del texto, la corrección, la edición, etc.):

“The difference between a broker and an agency is that the broker simply buys and sells translation whereas the agency usually takes care of at least part of the translation process. In most cases, in effect, the agency will prepare the material for translation, provide at least part of the terminology, get information from the work provider and pass it on to the translators, take responsibility for quality control and perform any task having to do with disassembly and reassembly of the translated material and its supporting medium. The broker does none of that.” (Gouadec 2007b: 96)

La actividad de traducción, en caso de las agencias de traducción es la actividad central del proceso pero casi totalmente subcontratada. Son entidades que tienen muy pocos empleados en la posición de traductor interno, en cambio siempre emplean varios de los siguientes profesionales: comerciales, administrativos, contables, editores de textos, informáticos, correctores, gestores de proyectos, etc.

Gouadec advierte que actualmente las diferencias entre un tipo de proveedor y otro no son nada claras y fijas; al contrario, continuamente cambian y se solapan:

“One can simply say that any business is a mix of the three functions in varying proportions: a translation company does little agency work and next to no brokering; an agency outsources most of the translation/translating but may have in-house translation activity; a brokerage company just inter-mediate offer and demand.” (Gouadec 2007b: 129)

Al fin y al cabo, se trata de recoger el mayor número de encargos de traducción y obtener de esta actividad el mayor beneficio posible. Además, cada gerente de un tipo de

proveedor de servicios de traducción escoge su modo de organización de acuerdo con la imagen comercial que quiere proyectar en el mercado. En este contexto, la forma jurídica de la entidad es a veces el único parámetro fiable. La tendencia general en cuanto a la evolución de los proveedores de servicios de traducción parece ser ir renunciando a la traducción realizada con recursos internos y apoyarse en la subcontratación. Gouadec comenta dicha tendencia en estas palabras:

“The trend over the past few years has definitely been towards more ‘indirect’ translation (*i.e.* translations outsourced by an in-house translation department, a brokerage company, a translation agency or a company) and therefore a noticeable rise in sub-contracting (both in terms of demand, and even more significantly, of supply). (Gouadec 2007b: 130)

4.2.1.2. Propuesta de Davico

Davico (2005) distingue estos cinco tipos de proveedores de los servicios de traducción:

- 1) Pequeña agencia de traducción (*enveloppe shop, mailbox agency, nom & pop agency, broker*).
- 2) Traductores autónomos asociados.
- 3) Agencia de traducción. No sólo compra y vende los servicios de traducción sino también gestiona una parte de los proyectos de traducción con recursos internos. Comprende un área estratégico-empresarial (administración, marketing y contabilidad), área técnico-productiva (gestor de proyectos de traducción, corrector) y área de soporte técnico (informática, maquetación).
- 4) Empresa de traducción. Para ser clasificada en esta categoría, según Davico, la entidad tiene que realizar un mín. 30% del volumen de su trabajo con recursos internos, lo que presupone un número considerable de traductores internos asalariados. El autor señala que en las empresas de traducción suelen tener varios traductores y terminólogos internos. Dice además que un traductor interno difícilmente podrá especializarse en alguna área concreta ya que “hace un poco de todo” (Davico 2005: 52).
- 5) Empresa globalizada de traducción.

4.2.1.3. Propuesta de la ACT

Las definiciones operativas de conceptos en los cuales se basa la encuesta de la ACT (2005) realizada en el territorio español, nos proporciona otras posibles clasificaciones y definiciones. Según dicho estudio, una empresa de traducción es “entidad, estructurada como

empresa mediante alguna de las formas que establecen las leyes españolas cuya actividad económica es la traducción de textos” (ACT 2005: 20). En la encuesta no se hace distinción entre empresa y agencia de traducción pero sí aporta ideas sobre el tamaño de las empresas de traducción en España. De acuerdo con la clasificación de las empresas en general elaborada por el Ministerio de Industria y basada en el número de trabajadores fijos, contamos con la siguiente tipología:

- “- hasta 9 asalariados: microempresa;
- de 10 a 49 asalariados: pequeña empresa;
- de 50 a 250 asalariados: mediana empresa;
- más de 250 asalariados: gran empresa
- PYME es la suma de microempresa, pequeña y mediana empresa.” (ACT 2005: 21)

Los autores del estudio advierten que existen también otras clasificaciones, realizadas por distintas administraciones españolas y europeas, en función de sus propias necesidades. Las diferencias entre dichas clasificaciones se refieren sobre todo a la definición de la PYME (Agencia Tributaria y convocatoria de ayudas de la Unión Europea). Para los fines de la acuesta, se considera la PYME una empresa entre 1 y 19 empleados, o bien con una facturación superior a 1 millón de euros; y la gran empresa, una empresa con una plantilla de 20 o más trabajadores, o con una cifra de negocio superior a 1 millón d euros (ACT 2005: 22).

Con esta clasificación se da por entender, en cierta manera, que no es tan importante el número de traductores internos o el volumen de subcontratación como el tamaño real de toda la empresa, la cantidad de su personal fijo y la facturación o cifra de negocio obtenidos.

4.2.2. Las empresas de traducción. Estudios realizados

En el ámbito traductológico se están realizando investigaciones en torno a las empresas de traducción, con mayor o menor rigor metodológico. Dichos estudios son cualitativos y cuantitativos. Sus autores coinciden en la opinión en que las empresas de traducción tienen sus características específicas que presentamos al final de este apartado.

4.2.2.1. Estudios sobre las empresas de traducción

Aspectos metodológicos de la investigación en torno a las empresas de traducción

La información sobre las empresas de traducción no nos llega exclusivamente a través de los estudios sistemáticos que siguen el método científico de la investigación, tratado en el ámbito traductológico por Neunzig (2001) y Orozco (2004), y en el ámbito de ciencias sociales

por Quivy y Campenhoudt (2005). Son mayoritariamente opiniones no contrastadas o datos empíricos recogidos de una manera intuitiva, testimonial, por los propios traductores o gestores de empresas de traducción, sin que éstos hayan seguido un riguroso plan metodológico de investigación empírica. De ahí proviene también el hecho de que algunos estudios son anónimos (no se revelan los verdaderos datos de identificación de la empresa) y en otros no lo son (se citan los verdaderos datos de la entidad).

Wande Valle (2006) señala que los estudios (ante todo cuantitativos) que carecen de rigor científico no permiten tomar decisiones importantes sobre la actividad económica en el sector de la traducción. Gouadec (2007b) en cambio presenta las razones por las cuales dichos estudios (sobre todo las encuestas) pueden contener errores: dificultad de discernir la actividad de traducción de las demás actividades, desconocimiento del sector por parte de los autores del estudio, bases de datos de partida con errores, la dificultad de medir el volumen de trabajo subcontratado, etc. Probablemente, la gran dificultad de llevar a cabo las investigaciones en el ámbito empresarial en el sector de los servicios de traducción se debe a varios factores:

- Falta de datos estadísticos de partida fiables y actualizados (Boivineau 1976, Cancio-Pastor 1995).
- Dinamismo del sector y de creación de empresas nuevas (ACT 2005, Davico 2005, Gouadec 2007b).
- Poca importancia de la actividad de traducción para los demás sectores del mercado (Boivineau 1976, ACT 2005).

A la dificultad de las limitaciones que resultan de las características intrínsecas del mercado de traducción, se añaden todas las cuestiones delicadas de cada investigación llevada a cabo en el ámbito empresarial como la dificultad de acceso a las entidades, una falta de motivación por parte de los empresarios, la lentitud del proceso de investigación, el anonimato de datos recogidos y el manejo de datos frente a la competencia (Coller y Garvía 2004).

Aún así, cada vez más, los estudiosos de la traducción realizan investigaciones en el seno de las empresas de traducción. Dichas investigaciones presentan una gran variedad metodológica, ya que se basan en todas las técnicas de recogida de datos conocidas, siendo el grupo de discusión tal vez la técnica menos utilizada (Kuznik 2008). En cuanto a la temática, todas ellas se centran en uno o varios aspectos organizativos y económicos de la entidad analizada.

Estudios cualitativos

Entre los estudios cualitativos, varios de ellos toman forma de estudios de caso. Giran alrededor de los siguientes aspectos:

- Historia y evolución de las empresas de traducción. Quesnel-Bédard (1976) presenta el punto de vista de un gestor de una agencia de traducción de Ottawa (Canadá) a mediados de los años 70. Davico, usando la técnica de entrevista, analiza tres casos de empresas de traducción en el sector italiano: Studio Essepi de Milano, Arancho s.r.l. de Rimini y Logos s.p.a. de Modena.
- Proceso de trabajo (*workflow*) y operaciones ordenadas en una secuencia de actividades productivas. Parra Contreras (1999), Austerlühl (2001) y Cadieux (2004) se centran en el proceso de trabajo en el sector de la localización. Gouadec (2002a, 2005a, 2005b, 2007b) elabora un modelo de ejecución de las traducciones aplicable a todos los ámbitos.
- Gestión de las empresas de traducción. Algunos autores tratan de la gestión de los proyectos de traducción (Gouadec 2005b, 2007b; Arevalillo 2003a, 2003b; Risku 2006); otros estudian la gestión del conocimiento en empresas de traducción (Risku 2000, 2002, 2007; Risku y Dickinson 2009, Risku y Wimmer 2006, Risku *et al* 2007). Se tiene que tener en cuenta que, hoy en día, la gestión de los proyectos de traducción en muchos casos ya es completamente automatizada mediante programas electrónicos que lo facilitan.
- Herramientas electrónicas. Un grupo de investigación de la *Université de Moncton* (Canadá) (Dubois *et al.* 2007) y Ghada Nasr Hage, doctoranda la *Université de Montreal* (Canadá) realizaron estudios sobre la influencia de las herramientas electrónicas sobre el trabajo de traductores internos, con utilización del material empírico recogido durante el trabajo de campo en varias empresas de traducción. Otro tema interesante comentado por los autores es el uso de las memorias de traducción (Piqué 2005).
- Descripción de los puestos de trabajo internos. El estudio de Hermans y Lambert (1998) y el de Dam y Zethsen (2008, 2009) se centran en el estatus de los traductores internos. Las investigaciones de Stelmach (2000) y Hébert-Molloch (2004) tratan del contenido de la jornada laboral de dichos traductores.
- Control de calidad, eficiencia, rendimiento. Ørsted (2001) analiza los procedimientos de control de calidad en la empresa de traducción que representa, *Translation House of Scandinavia*.

Aparte de los estudios en torno a las empresas de traducción, existen también muchas investigaciones realizadas sobre aspectos organizativos de las unidades internas de grandes empresas o instituciones. Nos pueden servir de ejemplo éstas:

- Frenette (1976), Marchand (1976), Colpron (1976) Phaneuf (1976), Emond (1976) que presentan la situación de los servicios internos de traducción en Canadá a mediados de los años 70.
- *Report of the Secretary-General of the United Nations* (Raport UN 2001) describe el proceso de implementación de nuevas tecnologías en la unidad de traducción de las Naciones Unidas.
- Vasantini (2004) comenta el proceso de traducción en la Comisión Europea, muy parecido al que describe Gouadec (2005a, 2005b); Koskinen (2005) describe el proceso de trabajo en la Comisión Europea y lo integra en un contexto institucional más amplio.
- Foote (2004) comenta las diferentes funciones del servicio interno de traducción en la *International Atomic Energy Agency* de Viena (IAEA).
- Parisot (2004) habla de la gestión de la documentación, redacción y traducción en el laboratorio farmacéutico *Aventis Pharma*.

Estudios cuantitativos

Entre los estudios cuantitativos que aportan información en torno a las empresas de traducción cabe mencionar el de ACT (2005). Los datos aportados por dicho estudio son mucho más extensivos que los que proporcionan los estudios de caso pero también más descontextualizados y superficiales. Su gran valor para nuestro estudio consiste principalmente en el hecho de que nos proporciona datos actuales y pertinentes para el contexto español.

En la Figura 34 ofrecemos algunas conclusiones generales sobre la oferta de traducciones en España (empresas de traducción de España y traductores independientes), obtenida en la encuesta telefónica de ACT (2005: 107-111).

<p>“1.7.10. Características de las empresas de traducción</p> <ul style="list-style-type: none">- Las empresas de traducción son pymes (menos de 250 trabajadores), incluso una gran parte son microempresa (menos de 5 empleados)- La mitad de la plantilla suele ser a tiempo parcial.- Los traductores del equipo suelen ser la mitad de la plantilla.- La facturación media es de 295.000 €.- Se manifiesta un dinamismo en la creación de nuevas empresas. <p>[...]</p> <p>1.7.6. Tipo de cliente</p> <ul style="list-style-type: none">- La principal fuente de negocio es la empresa privada ubicada en España. <p>[...]</p> <p>1.7.7. Negocio exterior</p> <ul style="list-style-type: none">- Las empresas de traducción tienen mayor negocio internacional, aunque para la mayoría el grueso del negocio está en España. El 60% tiene una cifra de negocio exterior inferior al 30%. <p>[...]</p> <p>1.7.5. Sectores</p> <ul style="list-style-type: none">- El sector de mayor generación de trabajo es el técnico relacionado con la industria manufacturera, con un 30% aproximadamente.- El otro sector importante es el jurídico, que junto con las finanzas representa el otro 30%.- El sector de ciencias de la salud (farmacia, medicina) aporta el 9%.- Los sectores tecnológicos, como la informática, telecomunicaciones, etc. alcanza alrededor del 7%.- El sector editorial es prácticamente exclusivo de los traductores no jurados. <p>[...]</p> ”

1.7.1. Idiomas

- Existe cierto predominio de la traducción directa (60% al 70%) sobre la inversa (30% al 40%).

[...]

1.7.2. Servicios asociados y tecnologías

- El 80% del mercado consiste en la actividad de traducción.

- Se comparte con la interpretación en un 11%.

- El resto de tecnologías como la autoedición o la localización son minoritarias.

- También es minoritaria la dedicación a la corrección o transcripción.

- La localización de programas informáticos sólo se usa intensivamente por quienes se dedican fundamentalmente a esta actividad; en el resto de sus usuarios el uso es escaso.”

Figura 34. Algunas conclusiones generales sobre la oferta de traducciones en España (empresas de traducción de España y traductores independientes), obtenida en la encuesta telefónica de ACT (2005: 107-111)

4.2.2.2. Características de las empresas de traducción

Los autores que han analizado la situación de las empresas de traducción, coinciden en que éstas comparten varias características, que son las siguientes:

- 1) La principal razón de ser de las empresas de traducción es crear un beneficio económico (Davico 2005, Gouadec 2007b).
- 2) Su principal actividad es realizar servicios de traducción (Davico 2005, Gouadec 2007b).
- 3) Son más fáciles de identificar frente a los traductores autónomos (Davico 2005), ya que tienen su propia identidad jurídica (para el contexto español: ACT 2005: 20-22), una imagen corporativa y una voluntad de prospección en el mercado. Las empresas de traducción, en la mayoría de los casos, tienden a ser públicamente conocidas, siendo las guías telefónicas y el Internet las principales fuentes de sus datos de contacto, aunque algunos autores han demostrado que tampoco son datos completamente fiables.³⁸
- 4) Les caracteriza un gran dinamismo de creación de empresas nuevas (ACT 2005, Davico 2005, Gouadec 2007b), ya que existen muy pocas restricciones en la entrada al mercado (Davico 2005), lo que provoca en consecuencia una gran fragmentación en este sector (Davico 2005, ACT 2005).
- 5) Las empresas de traducción, una vez creadas, encuentran muchas dificultades para una expansión y crecimiento rápido (Davico 2005); en cambio, a largo plazo se observa una

³⁸ Ya en el año 1976, Boivineau (1976) esbozó la situación del sector canadiense de traducciones partiendo de datos de proveedores de servicios de traducción encontrados en la guía telefónica de Canadá. El autor sugiere que los datos recogidos de esta manera pueden ser poco precisos y carecer de rigor científico, ya que no se pueden contrastar con ningún otro registro fiable, siendo la traducción una actividad muy poco valorada. Su opinión coincide en este aspecto con los resultados de la encuesta realizada casi 25 años más tarde, en el territorio español, por la ACT, según la cual “la traducción no aparece como un tema estratégico en la mayoría de las empresas usuarias.” (ACT 2005: 247).

creciente concentración del capital y de los encargos de traducción en las empresas de traducción (Gouadec 2007b).

- 6) La actividad fundamental de cada empresa de traducción es la gestión y no la traducción. Como asegura Davico:

“Ormai l’outsourcing permette di delegare un numero potenzialmente infinito di mansioni aziendali. Ma il vero cuore dell’attività, l’unica fase produttiva che non può essere demandata all’esterno è la gestione del progetti. Questo è il singolo elemento più importante di tutti.” (Davico 2005: 46)

- 7) La organización del trabajo predominante de las empresas de traducción es el trabajo en equipo para desarrollar un encargo no estandarizado, diferente en cada caso, o sea un proyecto de traducción (Gouadec 2007b). Ya que los proyectos son tan diferentes, lo único que puede ser sujeto a la estandarización son los métodos de trabajo, procedimientos y procesos de su ejecución.
- 8) Las empresas de traducción actualmente tienen una configuración específica de la división del trabajo. Dentro de las empresas de traducción, el personal interno, frecuentemente con una sólida formación en traducción, desempeña la función de gestor de proyecto y coordina los equipos humanos, de los cuales la gran mayoría son traductores subcontratados. De esta manera, la subcontratación, en mayor o menor medida, parece ser el rasgo típico de cada empresa de traducción. Gouadec apunta al respecto que una empresa media de traducción colabora con unos 200 traductores autónomos y cubre, en términos medios, 20 lenguas (Gouadec 2007b: 132). El autor pone en relación dos fenómenos: el aumento del número de traductores autónomos y de los traductores internos; y la explica mediante la práctica de subcontratación generalizada de la siguiente manera:

“The outsourcing of translation jobs is one factor behind the big rise in the overall translation sales figures. This, in turn, has led to the simultaneous rise in the number of both freelance and salaried translators across the world. The mechanism works as follow:

- businesses and organisations with translation needs outsource their translations to language service companies;
- the languages service companies take care of the most profitable part of the contracts in-house and contract out the parts that they are not able or willing to deal with, even operating as brokers in some cases;
- the translation service companies sub-contract the translating to freelance translators, giving top priority to their regular vendors. If they must, they call on newcomers.” (Gouadec 2007b: 304)

4.2.3. Servicios de traducción y servicios complementarios

Tal como hemos señalado anteriormente, una de las características básicas que comparten todas las empresas de traducción consiste en el hecho de que los servicios de traducción constituyen su principal actividad comercial. Sin embargo, los investigadores perciben al mismo tiempo la existencia de una gran variedad de servicios complementarios que acompañan el servicio de traducción. En los apartados que siguen, se enfoca dicha variedad como un fenómeno estructural de las empresas de traducción, una necesidad comercial y un efecto de la evolución del mercado de los servicios de traducción.

Las conclusiones de los estudios realizados en este campo fueron comprobadas en un estudio exploratorio que realizamos en el año 2004 sobre la oferta anunciada por Internet de los servicios de traducción de la ciudad de Barcelona,

4.2.3.1. Variedad de los servicios complementarios. Contexto europeo

Gouadec (2007b) realiza una distinción entre servicios de traducción “pura” y servicios ampliados. Los servicios ampliados, según este autor, tienen su origen en una de las actividades del proceso de ejecución de las traducciones que preceden a la traducción misma o que la siguen. Gouadec califica como ajenos a la actividad traductora todos los demás servicios que no participan en el proceso de ejecución de las traducciones. El mismo autor señala, además, que actualmente las empresas de traducción más competitivas incluyen también un servicio de consultoría en temas lingüísticos y relacionados con la traducción (Gouadec 2007b: 310).

Davico (2005) menciona la interpretación, la redacción técnica, la maquetación y la escuela de lenguas como ejemplos de servicios adicionales más frecuentes, asociados al servicio de traducción y sugiere que todos ellos son necesarios porque cada empresa busca una oferta de servicios la más amplia posible.

La variedad de los servicios adicionales a la traducción se ha visto reconocida en la norma europea para los proveedores de los servicios de traducción UNE-EN 15038, publicada oficialmente el día 20 de septiembre de 2006 por AENOR (Asociación Española de Normalización; www.aenor.es) que comentamos en los apartados posteriores (*cf. infra* Figura 42).

En el caso de traductores autónomos, es igualmente muy común encontrar servicios combinados, en los cuales el conocimiento y la experiencia en traducción e interpretación están dirigidos hacia una aplicación concreta. Como ejemplo nos puede servir la oferta de Tomasz Sadlik (www.traducciones.home.pl), un traductor-intérprete jurado del francés y español al polaco, quien ofrece los siguientes servicios: traducción e interpretación; interpretación

telefónica; búsqueda de clientes, inversores, proveedores en el extranjero; localización de inversiones en Polonia y en el extranjero; organización de la participación en ferias internacionales y organización de viajes comerciales.

La misma variedad de oferta se confirma en una escala más grande en el caso de grandes empresas de traducción. En este sentido, Ørsted (2001: 441), al comentar los resultados de una encuesta promovida por la Unión Europea en los años 1997-2000, señala que se llegó a la conclusión de que las empresas de traducción europeas que más se habían desarrollado últimamente eran las que incluían los servicios complementarios entre sus servicios de traducción. Este estudio confirma que la inclusión de servicios complementarios en la oferta basada fundamentalmente en los servicios de traducción es un indicador de la innovación comercial y empresarial. Además, se advierte que si los proveedores de los servicios de traducción propiamente dichos no incluyen las actividades complementarias, lo harán sin duda los proveedores de los servicios ajenos a la traducción, incluyendo en su oferta los elementos de la traducción o interpretación.

“If the traditional sector does not initiate the necessary change of direction, the other neighboring sectors will take the initiative and thus venture to appropriate for themselves a part of the translation activity, this is already happening and we see the IT and the publishing industry going into translation of their own products.” (Ørsted 2001: 441)

Los autores del estudio mencionan el caso de los servicios de edición y de publicación como los que más han avanzado en la fusión de sus actividades con la actividad de traducción.

En la misma línea de concebir como servicios “de valor añadido” las actividades de los traductores que no necesariamente consisten en la traducción se sitúa Parisot (2004) cuando comenta las tareas que realizan los traductores en el servicio de traducción interno de un laboratorio farmacéutico parisiense, *Aventis Pharma*:

“Par ailleurs, l’activité des traducteurs c’est focalisée progressivement en amont sur des disciplines émergentes en recherche: protéomique, génomique/ pharmacogénomique et thérapie génique. En aval, on observe un recentrage sur des tâches à plus forte valeur ajoutée, comme par exemple la traduction des documents plus pointus, échappant à toute normalisation du fait de leur caractère unique ou celle de textes stratégiques, critiques pour l’approbation du dossier. Les rapports de cas de réactions indésirables, qui sont des documents relevant plutôt de la spécialité médicale, constituent un autre pôle. Les traducteurs sont également très impliqués dans la production des documents destinés au soutien des produits commercialisés [...]” (Parisot 2004: 227)

En la cita anterior, la autora menciona las actividades realizadas por los traductores con carácter “de valor añadido”, orientadas hacia la concepción de la documentación que acompaña el producto farmacéutico (así entendemos la expresión “río arriba”, en francés: “en amont”) o hacia la comercialización del mismo (la expresión “río abajo”, en francés: “en aval”). La

actividad de traducción y de redacción de la documentación técnica es también el tema del artículo de Marquant (2004).

La historia de las empresas de traducción (Davico 2005) y de los servicios internos de traducción ponen de manifiesto hasta qué punto la actividad de traducción está relacionada con otras actividades anexas.

En este sentido, nos parece bastante significativa la evolución que presenta Foote (2004) referente a distintas fases de cambios en la organización, fases por las cuales pasó el servicio interno de traducción del *International Atomic Energy Agency* de Viena (IAEA). Primero, el servicio de traducción se fusionó con el servicio de conferencias, publicación e imprenta; luego, se creó el servicio de documentación como la entidad coordinadora; en la siguiente etapa, se puso en funcionamiento un sistema electrónico de gestión del flujo de trabajo; y, posteriormente, se amplió la prestación de servicios de traducción, publicación e imprenta para los clientes de IAEA. Como última fase de evolución que menciona Foote, está la implementación de un sistema computerizado general de gestión de la documentación generada:

“The first step was to combine the Translation Sections with the Conference Services, Publishing and Printing Sections into one Division. The second step was to set up the Document Support Section to act as a coordinating entity. The third step was to introduce a Divisional workflow system. The fourth and fifth steps are to extend the Divisional workflow system to all customers within the IAEA that need to request translation, publishing or printing services, and to introduce an Agency-wide document management system to manage and archive all IAEA documents.” (Foote 2004: 25)

4.2.3.2. Oferta de los servicios de traducción en Barcelona

La tendencia que presentan las empresas de traducción y que consiste en incluir en su oferta los servicios colaterales a la traducción se ve confirmada también en un breve estudio exploratorio que realizamos durante el año 2004. Se introdujeron en el buscador Google los términos “traducción+interpretación+Barcelona” y se visitaron las 100 primeras páginas encontradas. Se anotaron los servicios adicionales a los servicios propios de traducción e interpretación.

Este estudio exploratorio de los contenidos de los servicios de traducción e interpretación ofrecidos en Internet nos permitió constatar que es cada vez menos usual ofrecer exclusivamente servicios de traducción e interpretación; y que los proveedores de estos servicios, para ser competitivos, ofrecen servicios cada vez más diversificados. Las empresas y agencias de traducción y los traductores autónomos suelen incluir, junto a los servicios que consisten exclusivamente en traducción, unos servicios similares, combinados con otras actividades o complementarios a la traducción, como si “sólo traducir” ya no fuese suficiente.

En la amplia gama encontramos los siguientes elementos de estos servicios: asesoría comercial, domiciliación de empresas, corrección de estilo, cursos de idiomas para empresas, guía turístico, conversión de diccionarios impresos a versión electrónica, optimización de textos, y un largo etcétera. Algunos de los servicios ofrecidos se basan en una modalidad de traducción o interpretación muy específica (transcripción de cintas, interpretación telefónica, etc.) por lo tanto resulta difícil clasificar estas actividades en servicios específicos de traducción o en servicios ajenos a ellos. En la Figura 35 reproducimos los resultados de nuestra búsqueda en Internet, y agrupamos los elementos de los servicios encontrados, complementarios a los servicios de traducción e interpretación, en tres grandes bloques: (1) edición de textos; (2) formación y recursos humanos; y (3) exportación-importación.

Edición de textos	Formación/ Recursos Humanos	Exportación-Importación
<ul style="list-style-type: none"> - Sincronizaciones/ audio - Sincronizaciones/ off - <i>Voice Over</i> - Corrección de estilo - Conversión de diccionarios impresos en versión electrónica - Desarrollo de software a medida - Composición en otros idiomas y preimpresión - Optimización de textos - Diseño de textos - Escritura “fantasma” (para ciertas ocasiones) - Material audiovisual en otros idiomas - Transcripción de cintas 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Outsourcing</i> RRHH - Formación RRHH - Formación en comunicación intercultural - Selección lingüística de personal - Selección de traductores, secretarías y tele-operadores - Consultoría RRHH - Cursos de idioma para empresas - Aula de auto-aprendizaje - Refuerzo escolar - Auditoría lingüística 	<ul style="list-style-type: none"> - Traducciones para empresas “cover-all” - Domiciliación de sociedades - Interpretación telefónica - Mailing - <i>Public Relation</i> - Asesoría comercial - Organización de misiones comerciales - Organización de ferias, conferencias, convenios, reuniones - Guía turístico como complemento de estancia - Servicio de información - Servicio de búsqueda de mercados y filiales - Servicio de enlace de empresas

Figura 35. Elementos adicionales a los servicios de traducción e interpretación

4.3. Organización del trabajo en las empresas de traducción

En cuanto a la organización interna del trabajo en las empresas de traducción, en los siguientes apartados presentamos dos aspectos fundamentales de dicha organización, a saber:

- 1) Puestos de trabajo y funciones implicadas en la ejecución de los servicios de traducción.
- 2) Procesos productivos que se desarrollan en las empresas de traducción y que consisten en la ejecución de los servicios de traducción.

4.3.1. Funciones internas y puestos de trabajo

Los puestos de trabajo internos del personal directamente implicado en la realización de los servicios de traducción abarcan tres funciones fundamentales: traducción, revisión de la traducción y la gestión de los proyectos de traducción. Los autores subrayan el carácter complejo y polivalente de los puestos de trabajo internos.

4.3.1.1. Tipología de funciones internas según actividad desempeñada

Traducción

Choi y Lim (2000), al analizar la situación de los traductores internos en el mercado coreano, buscan respuesta a la pregunta cuándo en realidad nace la necesidad de un traductor interno. Los autores contestan que “In-house translators are needed when there is a constant demand for translation or when a special need arises for a certain project.” (Choi y Lim 2000: 389). Nosotros añadiríamos que esto es cierto siempre y cuando hay necesidad permanente de traducción en una combinación lingüística dada.

Davico analiza el mercado italiano y concluye que los traductores internos son cada vez menos numerosos, ya que las empresas de traducción, en su gran mayoría, subcontratan la gran parte del volumen de las traducciones a traductores autónomos (Davico 2005: 67). Informa, además, que en el fondo, a los clientes de las empresas de traducción les es indiferente si la traducción ha sido realizada con traductores internos o subcontratados.³⁹ El autor recomienda la función del traductor interno para traductores principiantes, para que puedan practicar la traducción y ver la organización del trabajo en proyectos, antes de establecerse como traductores autónomos. Davico recoge las impresiones de los traductores internos del mercado italiano que definen esta posición interna como poco prometedora, sin perspectivas de promoción interna, repetitiva y que limita el espíritu de libertad, propio de cada traductor.

Gouadec (2007b: 92-99) elabora una tipología de traductores asalariados que se dividen en las siguientes tres categorías:

- 1) Traductores internos contratados en las unidades internas de traducción en instituciones y empresas no especializadas en servicios de traducción.
- 2) Traductores internos contratados por las empresas de traducción.
- 3) Traductores internos contratados por las agencias de traducción y por los *brokers*.

³⁹ Coincide con los resultados de la encuesta de ACT 2005; Figura 31; punto (3.10.7. Valores)

Gouadec precisa que los traductores internos en empresas de traducción realizan traducciones. En cambio, los traductores contratados por las agencias de traducción gestionan la subcontratación y revisan las traducciones realizadas por traductores autónomos (Gouadec 2007b: 96). En este sentido, su actividad se parece a la de traductores internos contratados por unidades de traducción que subcontratan una parte de traducciones fuera de la institución o empresa. Gouadec advierte que es muy común ver personas formadas en traducción (traductores) que realizan actividades de gestión o revisión en las empresas de traducción, ya que dicha gestión requiere competencias básicas en traducción, que les proporciona a estos jóvenes la formación universitaria recibida en traducción. Dicha formación, enriquecida con un poco de experiencia en traducción, permite realizar todas las operaciones muy complejas de coordinación de los procesos de traducción, gestión de la subcontratación y control de calidad, con un buen criterio lingüístico y traductológico. Así que, actualmente “the jobs are more on the management side (including project management) and on the quality control side” (Gouadec 2007b: 307).

Revisión de la traducción

Davico (2005: 67-68) asocia la actividad de revisión con la de edición. Afirma además que estas dos actividades son muy diferentes de la traducción, dado que muy pocas veces un buen traductor quiera realizar revisiones o que un revisor sea competente en la propia traducción. Davico opina que una buena revisión contribuye a la rapidez y eficacia de la ejecución de los servicios de traducción, y que éste es el motivo de contratar los revisores en las empresas de traducción. Añade que, en el contexto italiano, cada empresa de traducción suele tener al menos un trabajador interno que realiza revisiones del inglés hacia el italiano, dejando las demás combinaciones lingüísticas para revisores externos.

Gouadec (2002a: 65-66) presenta varias funciones, todas ellas propias de las actividades posteriores a la traducción. Menciona las siguientes posiciones internas:

- 1) Relectores que identifican en el texto elementos que les parecen incorrectos o irregulares y corrigen los básicos errores lingüísticos. Esta función puede ser desempeñada por traductores novatos.
- 2) Revisores que corrigen todo tipo de errores. Pueden también adaptar o modificar algunas partes para mejorar la calidad de la traducción. Para esta función se necesita un conocimiento experto. Gouadec comenta que la práctica de revisión mutua da muy buenos resultados: en este caso los traductores expertos trabajan por parejas y de manera recíproca revisan sus traducciones.
- 3) Post-editores que editan el texto traducido por un programa de traducción automática. Gouadec señala que esta actividad es mucho más interesante de lo que se suele pensar,

sobre todo si la persona que la realiza tiene conocimientos informáticos suficientes para contribuir a mejorar dicho programa de traducción automática.

- 4) Responsables del control de calidad de las traducciones *on-line* que se encargan de comprobar el funcionamiento de la traducción de una página web o de un programa informático, y de aportar las correcciones pertinentes.

Gestión de los proyectos de traducción

Davico subraya que la actividad común de toda empresa de traducción es la gestión. Es la única actividad que no puede ser completamente subcontratada y es el verdadero “corazón” de cada empresa de traducción (Davico 2005: 46). Como bien señala el autor “per meglio precisare l’argomento testé esposto, va detto che in ultima analisi il vero compito di un centro di traduzioni non è *tradurre*, ma *organizzare il lavoro di traduzione*” (Davico 2005: 46). Dicha gestión, según Davico, abarca las siguientes actividades (2005: 47):

- Búsqueda de traductores externos, coordinación de su trabajo.
- Preparación de los ficheros, del soporte del texto, de las instrucciones.
- Definición del tiempo de producción y la consecución de su ejecución.
- Gestión de manera centralizada del *feedback* de los clientes y otros agentes implicados.
- Resolución de problemas en torno al formato para que los traductores externos puedan concentrarse en la traducción “pura”.
- Control de calidad en cuanto a la revisión lingüística y cualquier otra fase del proceso.

Davico reconoce que, aunque la persona que lleva este tipo de gestión (gestor de proyectos de traducción) no realice ella misma las traducciones, la traducción misma con todas sus características (volumen, lenguas, requerimientos técnicos, servicio adicional como p.e. la maquetación) determina la actividad de gestión. La traducción sigue siendo el elemento principal del proceso (Davico 2005: 64).

Gouadec, por otro lado, establece una distinción entre la gestión de la empresa en su totalidad y la gestión de los proyectos de traducción. El primer tipo de gestión (gestión general) incluye un sinfín de acciones de gestión de cada encargo de traducción en particular (Gouadec 2005a; *cfr. infra* Figura 38).

4.3.1.2. Polivalencia de los puestos de trabajo internos

Varias investigaciones realizadas y varios autores subrayan el carácter polivalente de los puestos de trabajo internos en las empresas de traducción, y por extensión en las unidades internas de traducción. Dicha polivalencia tiene una dimensión tanto vertical como horizontal.

Lebtahi e Ibert (2000) realizan un estudio de caso en el sector de traducción audiovisual (una cadena francesa de televisión TF6 y un servicio de documentación e información Presse +) y en una pequeña empresa de traducción, Textra. En todas las posiciones analizadas, los autores demuestran la polivalencia en los puestos internos y especialización en puestos externos. En las unidades de traducción en las empresas del sector audiovisual (TF6 y Presse +), las actividades relacionadas directa e indirectamente con la traducción están desarrolladas por los becarios. Dada la polivalencia de las posiciones internas, los autores abogan por una redefinición del “oficio” del traductor, ampliando sus áreas de actividad. Entre las conclusiones de este estudio cualitativo, subrayan la importancia de realizar futuros estudios cuantitativos para definir mejor los contornos de la profesión del traductor en la actualidad.

Choi y Lim (2000) detectan el carácter polivalente de los puestos de trabajo internos del traductor en el mercado coreano. Los traductores internos no sólo realizan traducciones sino también correcciones (polivalencia horizontal), ya que se dan frecuentes casos de traducción inversa realizada por los traductores no nativos de la lengua de llegada. Los propios traductores internos combinan también la traducción con la gestión de proyectos (polivalencia vertical), en la cual su mayor aporte es la solución eficaz de todas las perturbaciones sobrevenidas:

“Salaried translator acts as team leader and troubleshooter, ensuring that terminology is accurate and uniform, that style is in accordance with the other documents of the company or the relevant organization involved, and that the final output is consistent overall. The salaried translator is in a unique position to act as a bridge between the translators and the organization. “Choi y Lim 2000: 390)

Según una encuesta realizada por la *Société Française des Traducteurs* (SFR 2005) entre sus asociados asalariados, egresados de la ESIT, la mayoría de los encuestados realiza otras actividades, aparte de la de traducción como la corrección, gestión de la subcontratación, trabajos terminológicos e interpretación (Figura 36).

“Question 5 – Quelle est votre fonction précise ? (donner une description la plus détaillée possible – plusieurs réponses possibles)
a) Traduction (40 réponses)
b) Relecture (30 réponses)
c) Gestion de sous-traitance (12 réponses)
d) Terminologie (13 réponses)
e) Interprétariat (3 réponses)
f) Autre (14 réponses) : tourisme international – formation – rédaction technique – coordination de projets – organisation de réunions – analyse d’articles/veille éditoriale – indexation - révision – gestion de site Internet –

rédaction de comptes-rendus – traitement de l’information – formation des nouveaux arrivants – documentation – archivage

Commentaire :

40 réponses - sur 42 répondants au total - citent la traduction comme activité quotidienne principale, ce qui indique que celle-ci constitue en quelque sorte l’activité « Reine » de la très grande majorité des personnes ayant répondu à l’enquête. Malgré tout, la fonction ‘relecture’ enregistre 30 réponses, ce qui la place au deuxième rang de notre classement, faisant ainsi clairement apparaître que la fonction traduction – relecture est très souvent étroitement associée ...

Dans bon nombre d’autres cas, nous constatons également une très grande polyvalence du salarié comme en attestent les 13 réponses au titre de la terminologie et les 12 autres réponses au titre de la gestion de sous-traitance.

Mentionnons pour finir les 14 réponses comptabilisées au titre d’activités connexes pas forcément directement liées à la traduction stricto sensu mais néanmoins fort nécessaires au demeurant ! Ce qui illustre, là aussi, la grande polyvalence et l’adaptation – souvent nécessaire - des répondants ...” (source: SFR)

Figura 36. Respuestas obtenidas a la pregunta núm. 5 en torno a las actividades desempeñadas por los traductores internos (SFR 2005)

Según Gouadec, los traductores (personas formadas en traducción), en las posiciones internas, pueden desempeñar una o varias de las siguientes funciones: pre-traductor integral, documentalista e investigador, terminólogo, fraseólogo, traductor (puro), post-traductor o post-editor, revisor, corrector, editor, redactor, traductor con dos competencias, ingeniero de comunicación multilingüe y multimedia, jefe de proyectos/interface de gestión (Gouadec 2007b).

4.3.2. Procesos de trabajo productivo

Los procesos de trabajo implementados en las empresas de traducción, orientados a la producción de los servicios de traducción constituyen el segundo pilar de la dimensión organizativa del contenido de trabajo. Dichos procesos estructuran todas las actividades desarrolladas, dándoles forma de una acción racional, planificada, coherente y lucrativa.

La actividad de traducción puede ser enfocada como una actividad “incrustada” en un proceso productivo mucho más amplio. Generalmente, es el caso de la actividad de traducción desarrollada en las unidades internas de traducción, existentes en empresas o instituciones.

4.3.3.1. Perspectiva social. Contexto social de red

Como ejemplo de un estudio empírico enfocado a la traducción incorporada en un proceso social amplio, nos puede servir el proyecto de investigación llevado a cabo por Buzelin (investigadora principal, Universidad de Montreal) y Simeoni (coinvestigador), con el título “Étude du processus de traduction en contexte éditorial” (Buzelin 2005, 2007a, 2007b). El marco conceptual de dicho estudio es la teoría del *actor-red* del filósofo y antropólogo francés,

Latour (Buzelin 2005). El proyecto se centra en los procesos de trabajo en las editoriales, o sea en un sector de mercado que según la clasificación de Cancio-Pastor (1995) sería un sector “cultural”. Los investigadores analizan la traducción en su contexto productivo, tomando en cuenta la totalidad de factores que influyen en su configuración definitiva (red). Al elegir las unidades de análisis (editoriales) propias de dos contextos geográficos diferentes (Montreal y París), se persigue un objetivo comparativo entre entidades de distinto tamaño, especialización y situación geográfica. Se aplica el método de entrevistas con los directores de las editoriales seleccionadas.

La actividad de traducción está enfocada dentro de los procesos sociales más amplios también en la investigación desarrollada por Abdallah en la Universidad de Tampere (Finlandia) (Abdallah 2005, 2007, 2008, Abdallah y Koskinen 2007). Esta vez el contexto social está proporcionado por la teoría de *redes* propuesta por un físico húngaro, Barabási. Abdallah utiliza la técnica de entrevista y analiza las redes de cooperación que unen a los traductores autónomos subcontratados. La autora enfatiza que la antigua relación simétrica y bidireccional entre el traductor y el cliente ha sido reemplazada por una red de relaciones laborales de subcontratación “en cascada”, mediatizada por las empresas de traducción (Figura 37).

Structure: production network

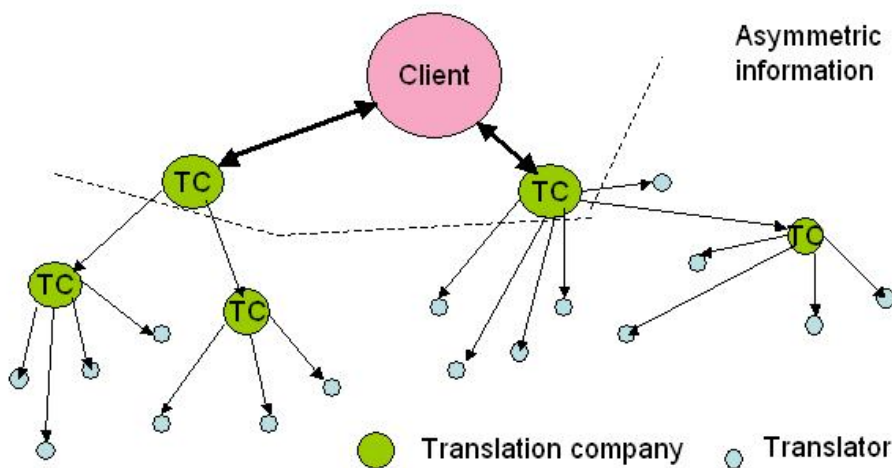


Figura 37. La estructura de red como contexto social de la producción de las traducciones por traductores autónomos (Abdallah 2007: 3; Abdallah y Koskinen 2007: 7)

4.3.3.2. Modelo del proceso de ejecución de las traducciones

Concepción general del proceso de ejecución de las traducciones

Gouadec elabora un modelo de ejecución de las traducciones en un contexto empresarial (2002a, 2005a, 2005b, 2007b). Con Gouadec tomamos conciencia de que la finalidad de la actividad traductora, realizada por una empresa de traducción, es la producción de un servicio, de un producto mercantil. Este autor estudia la traducción desde una perspectiva práctica (técnica) y la concibe:

“comme l’ensemble des opérations intervenant entre le moment de réception du kit de traduction et, singulièrement, du matériau à traduire et le moment où le matériau dérivé est définitivement prêt. [...] Parler d’opération, d’opérateurs, et de séquences d’interventions, [...] c’est envisager le processus de traduction comme un processus de fabrication d’éléments réunis en un tout, dont la double particularité est d’être toujours une fabrication en exemplaire unique et de relever de la prestation intellectuelle.” (Gouadec 2005a: 648)

Según este autor, el proceso de ejecución de las traducciones es un conjunto de operaciones que se realizan entre la recepción de un encargo y la entrega de la traducción. Todas estas operaciones construyen conjuntamente un proceso de trabajo productivo. La producción consiste en transformar, siempre de manera única, la materia prima de carácter cognitivo (el texto original) en materia elaborada (el texto meta) (Gouadec 2005a: 646). Con el modelo elaborado, el autor pretende sentar las bases de una traductología “productivo-instrumental” (Gouadec 2005a).

El modelo del proceso de ejecución de las traducciones ha sido elaborado por el autor sucesivamente y ha sufrido varias modificaciones (Gouadec 2002a: 19, 2005a: 644, 2005b: Anexo 2, 2005-2006b: 42). Dicho modelo se aplica al proceso de traducción en general aunque, en sus inicios, fue concebido como modelo del proceso de ejecución de traducciones en el ámbito audiovisual y de localización. En este modelo se basó el programa electrónico de gestión de proyectos de traducción MLIS3010 (24928) (*Procedure and Rules For Enhanced Quality in Translation*; www.qualitrad.net).

El modelo pretende recoger, de una manera exhaustiva, todos los elementos y todos los pasos del proceso de ejecución de las traducciones y con esta exhaustividad contribuir a la calidad de la traducción. En cierta manera, con ello se está dando a entender que, al recorrer todos los pasos previstos en un proceso, aseguramos la correcta ejecución de dicho proceso en su totalidad. Gouadec advierte además que cada encargo en particular puede tener su propia configuración de operaciones (Gouadec 2007b: 56-57).

El autor adopta la óptica de un estudio racional del proceso de trabajo del traductor, identifica sus elementos, lo descompone en unidades mínimas y establece secuencias de su ejecución.

“Il s’agit donc de partir de l’idée que la traduction s’effectue par transfert construit et de traiter le processus d’exécution des traductions comme un processus séquentiel, cumulatif, décomposé en une série d’opérations elles-mêmes décomposées ou décomposables en tâches ou routines.” (Gouadec 2005a: 649)

Cabe mencionar la similitud de esta propuesta con las primeras investigaciones en el ámbito de la organización científica de trabajo que se originó con los trabajos de F. W. Taylor (1911/1970). Taylor, un psicólogo industrial estadounidense, fue el primero quien concibió el trabajo en términos de una organización racional de cadenas de tareas, en las secuencias de operaciones repetitivas. En cierta manera, al resaltar la importancia de las secuencias de operaciones dirigidas a fabricar un producto (la traducción), Gouadec define un marco conceptual traductológico para el análisis de cadenas de trabajo en nuestro campo.

Al tratar el proceso productivo, Gouadec toma en cuenta la actividad del traductor en interacción con otros agentes (corrector, gestor, cliente, etc.) y en un contexto de transformación de la materia prima.

Niveles de ejecución de las traducciones

El modelo de ejecución de las traducciones se articula en tres procesos de distinto nivel:

- 1) Nivel elemental. Proceso de traducción. Es la etapa en la cual el traductor realiza la traducción “pura”.
- 2) Nivel intermedio. Proceso de ejecución de prestaciones por parte de los traductores. Son todas las operaciones que incluyen la etapa antes de la traducción, la propia traducción y la etapa después de la traducción (*cf. infra* Figura 41).
- 3) Nivel amplio. Proceso de ejecución de servicios de traducción. Son todas las actividades que aseguran que una empresa de traducción puede funcionar y ofrecer los servicios de traducción.

La relación de estos tres niveles, según Gouadec es la siguiente:

“Dans un schéma cohérent, on dirait que la prestation de traduction inclut une prestation de la part des traducteurs, qui inclut à son tout un ou des processus de traduction et que, dans un sens comme dans l’autre ces trois niveaux sont interdépendants parce que ce qui se passe à un niveau donné détermine ce qui se passe à chacun des autres niveaux.” (Gouadec 2005a: 644)

El proceso de ejecución de los servicios de traducción es el más amplio e incluye el proceso de ejecución de prestaciones realizadas por los traductores; y estos últimos procesos, a su vez, abarcan uno o varios procesos de traducción. Esta relación se puede presentar gráficamente como en la Figura 38.

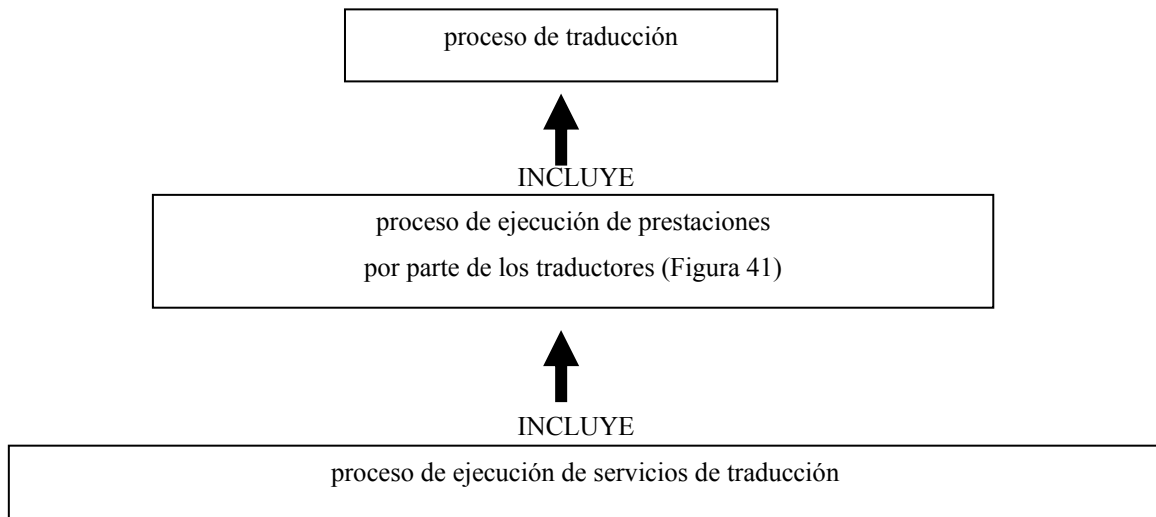


Figura 38. La relación de diferentes niveles del modelo de ejecución de las traducciones, según Gouadec (2005a)

Estructura del proceso de ejecución de las traducciones

En el modelo propuesto por Gouadec en el año 2005 constaban de cuatro fases:

- 1) Fase de espera y prospección.
- 2) Fase de pretraducción.
- 3) Fase de traducción.
- 4) Fase de postraducción.

La primera fase (espera y prospección) y la última (postraducción) pueden solaparse y darse de una manera simultánea y conjunta, porque se considera que puede producirse un “corto-circuito”, “un círculo cerrado” en el que las fases extremas se retroalimentan.

Con la fase de traducción (fase núm. 3), empieza el proceso de traducción propiamente dicho cuando el traductor recibe el texto, la especificación del encargo y los recursos indicados. La fase de traducción se descompone, a su vez, en tres etapas:

- 1) Etapa de pretransferencia.
- 2) Etapa de transferencia.
- 3) Etapa de postransferencia.

La relación entre las fases y las etapas se pueden presentar gráficamente como en la figura que sigue (Figura 39):

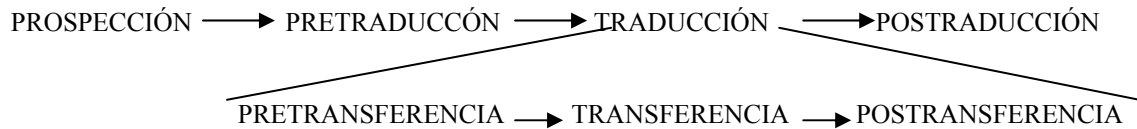


Figura 39. Fases y etapas del proceso de ejecución de las traducciones, según Gouadec (2005a)

Cada etapa se descompone en tareas y operaciones sucesivas. Para ilustrar el carácter exhaustivo del modelo de Gouadec, en la Figura 40 incluimos las operaciones que el autor considera propias de la etapa de pretransferencia, fase de traducción.

1. Transfert du matériau à traduire sur support exploitable.
2. Numérisation ou impression, conversion ou autres traitements.
3. Démontage ou désassemblage.
4. Extractions de séries d'items à traitement spécifique (traitement anticipé ; traitements particuliers).
5. Balisage/Gel des balises.
6. Suppressions ou oblitérations.
7. Repérage des segments déjà traduits.
8. Validation de (segments) de traductions existantes.
9. Repérage et compilation des sections ou segments à traduire ou retraduire effectivement.
10. Traitements de la version à traduire ou retraduire effectivement (VTRE).
11. Mise en place et tests de l'environnement de traduction.
12. Implantation de la version à traduire ou retraduire effectivement dans l'environnement de traduction.
13. Prise en charge de la VTRE.
14. Contrôle de qualité de la VTRE sur critères du « bon à traduire ».
15. Analyse du matériau à traduire (VTRE) conduisant à la création :
 - d'index des anomalies, ambiguïtés et autres défauts présumés ;
 - d'index pour étude du sujet, recherche documentaire, étude technique ;
 - d'index pour la recherche linguistique (modèles, terminologie, phraséologie) ;
 - d'index des supports de traitements particuliers et/ ou de traductions à options ;
 - notes et observations.
16. Demandes/décisions concernant les traitements particuliers et les options de traduction.
17. Demandes de ressources et d'accès aux ressources.
18. Mise à jour des directives et options.
19. Questions.
20. Élucidations directes.
21. Etude du produit ou processus concerné ou études technique.
22. Documentation du sujet.
23. Breffage.
24. Mise à niveau du matériau à traduire (globalement ou dans la VTRE).
25. Collecte systématiques des matières premières :
 - Sélection et mobilisation des ressources requises ;
 - Compilation des répertoires, concordanciers, modèles et mémoires pour validation et/ ou homologation.
26. Réalisation et soumission d'échantillon(s) de traduction.
27. Réception et mise en place des matières premières homologuées :
 - Création/ mise à jour de répertoires définitifs ;
 - Intégration à une version d'appui existante ou à créer.
28. Réception et mise en place des directives additionnelles ou modifiées.
- Traitements anticipés. Recueil de matériau de réemploi/ pour intégration (matériau primaire ; éléments administratifs ; autre lot de traduction)
29. Traitement de matériaux primaires, avec :
 - reconstitution ;
 - compilation ;
 - rétroconversion ;
 - contrôles de qualité ;
 - contrôles fonctionnel ;
 - etc.
30. Transmission pour validation ou homologation.
31. Réception et mise en place de :
 - résultats de traitements anticipés + confirmation des modalités de traduction ;
 - résultats de traitements de matériaux primaires ;
32. Intégration ou montage de matériau(s) primaire(s) :

<p>- dans le matériau à traduire ; - dans le matériau additionnel ou lié ; 33. Mise à jour de la version pour traduction effective (VTRE) ou de la version d'appui. 34. Mise en place et tests de l'environnement de transfert. 35. Intégration de la version pour transfert dans l'environnement de traduction-transfert (mise à jour)."</p>

Figura 40. Las 35 operaciones que tiene que realizar el traductor en la etapa de pretransferencia, fase de traducción (Gouadec 2005a: 649)

En la versión del modelo del año 2007, las dos primeras fases (espera, prospección y pretraducción) quedan fusionadas (Gouadec 2007b: 12-20) y llegamos a la siguiente articulación de principales fases y etapas (Figura 41):

- 1) Fase de pretraducción.
- 2) Fase de traducción, que incluye las tres etapas:
 - a. Etapa de pretransferencia.
 - b. Etapa de transferencia.
 - c. Etapa de postransferencia.
- 3) Fase de postraducción.

Fase	Etapas	Operación
PRE-TRANSLATION		- Translator prospects for clients. - Translator negotiates with work provider. - Translator and work provider agree on the service required.
		Translator's offer coincides with work provider's specifications.
		- Contract or order is signed. Work provider sends translation kit. - Translator receives and checks translation kit.
TRANSLATION	PRE-TRANSFER	- Translator analyses material. - Translator clarifies ambiguities. - Translator retrieves necessary information (documentation/self teaching). - Translator prepares all raw materials (terminology, memories, templates, etc.)
		Work provider or reviser validates all raw materials.
		- Translator sets up the material for (re)translation in proper environment.
	TRANSFER	- Translator 'translates' (transfers and adapts contents, formats and form). - Translator checks own translation.
	POST-TRANSFER	- Translation is quality controlled (checks, proof-reading, revision, etc.) - Deficiencies or errors are corrected. Adaptations and final checks are made.
POST-TRANSLATION		- Finished translation is validated. - Translation is formatted, integrated or embedded + set up on relevant medium.
FINAL DELIVERY		

Figura 41. Fases y etapas del proceso de ejecución de las traducciones, según Gouadec (2007: 15)

La actividad central de todo el proceso es la traducción, que consta de la etapa de pretransferencia, transferencia y postransferencia. Al final de esta fase, el traductor revisa su propia traducción. Gouadec define la actividad de traducir de la siguiente manera:

“The transfer task is, of course, central to the translating process and it is what all ‘translators’ carry out. Transfer normally means transferring contents and meaning into a different culture, a different code (linguistic or other), a different communicative set-up, for an audience or users who are different, though homologous, making all necessary adaptations to that effect and purpose. Transfer normally includes self-checks and controls by the translator himself.” (Gouadec 2007b: 23)

Todas las operaciones enumeradas en las fases y etapas son actividades directamente relacionadas con la ejecución de las traducciones. Gouadec apunta que no ha tomado en cuenta, en su modelo, las demás actividades (p.e. operaciones contables) que pertenecen al proceso de gestión de una empresa de traducción, sin ser incluidas en el proceso de ejecución de las traducciones por parte de los traductores (Gouadec 2007b: 56).

Para la selección de operaciones incluidas en el proceso de ejecución de las traducciones, el autor ha seguido un criterio de tipo funcional y organizativo, según el cual cualquier actividad que influye directamente en el desarrollo o resultado de dicho proceso, debe ser contemplada en el modelo:

“Il apparaîtra sans doute à beaucoup que les interventions listées ci-dessus [la phase de post-traduction] dépassent très largement le cadre de la traduction. Le critère de prise en compte est simple: si une intervention particulière ou une opération particulière a une incidence sur le déroulement ou le résultat de processus de traduction – quelles que soient la nature et la portée de ce processus – il y a lieu de l’inclure dans la modélisation de l’exécution de la traduction, de la prestation du traducteur, et de la prestation de traduction qui, comme chacun le sait, mobilise d’autres opérateurs ‘autour du’ traducteur.” (Gouadec 2005a: 648)

Concepción de la figura de traductor

El modelo del año 2007 toma en cuenta la implicación de tres actores en la ejecución de las traducciones: traductor, revisor y cliente.⁴⁰ En realidad, estas tres figuras deben ser entendidas como figuras abstractas porque cada una de ellas encierra un sinfín de actores reales dentro de la empresa de traducción y fuera de ella, con denominaciones oficiales o no oficiales muy distintas. Por parte de traductor, en realidad pueden intervenir las siguientes personas:

- “- the project manager, responsible for managing the translation on the translator’s side of the operation,
- the translation company’s marketing service,
- the translation company’s accounting or finance department (responsible for invoicing the client),
- the terminologist employed by the translation company pr paid by the translator,
- the documentation researcher and manager,
- the proof-reader,
- the reviser, if hired by the translator or by the translation company,
- the data or CAP operator hired by the translator or by the translation company,
- the IT engineer or technician working for the translator,
- any information provider questioned by the translator,

⁴⁰ Para la diferencia entre el concepto de cliente, iniciador y usuario véase Paprocka (2005).

plus anyone else directly involved in the process on the translator's side.” (Gouadec 2007b: 55-56)

A la figura de traductor se le asigna la ejecución de todas las operaciones que van desde la pretraducción (actividades que preceden y preparan la recepción de un encargo concreto) hasta la postraducción (cierre del expediente, actividades que consisten en archivar los materiales y recursos consultados), y no sólo las actividades de traducción (fase de traducción con sus tres etapas: pretransferencia, transferencia y postransferencia). Esta aproximación presupone una concepción muy amplia de lo que debe hacer un traductor. En este aspecto, Gouadec parece ser muy exigente y señala que:

“All translators have to find and manage all the information and documentation they need, except when and where it makes sense to have one operator specialised in that particular task for reasons of efficiency” (Gouadec 2007b: 22)

El autor argumenta que el hecho de enfocar el desempeño laboral del traductor dentro de su contexto de trabajo permite (e incluso obliga) a ampliar el concepto de proceso de ejecución de las traducciones a actividades que preceden y siguen la actividad traductora.

No sólo al traductor se le exige la realización de muchas otras actividades que no sean la traducción “pura” (fase de traducción con sus tres etapas: pretransferencia, transferencia y postransferencia) sino también se solicita su disponibilidad por si uno de sus interlocutores falla en algún punto del proceso (cliente, revisor). En este caso, el traductor debe hacerse cargo de la operación que *a priori* no le pertenece (Gouadec 2007b: 56) para asegurar la continuidad del proceso.

4.3.3.3. Normas de gestión de la calidad del servicio de traducción

Las empresas de traducción pueden optar por adecuar su proceso de trabajo a una norma o sistema reconocido de gestión de calidad. En este caso, necesariamente, su organización de trabajo, y concretamente el proceso de realización de los servicios de traducción se verá influenciado por dicho sistema.

Las empresas de traducción pueden acogerse a estándares generales de prestación de servicios y a estándares específicos para la prestación de servicios de traducción.

Entre el primer grupo está el Modelo de la Gestión de la Calidad Total (*Total Quality Management*, TQM) y el sistema ISO de la *International Organization for Standardization* (Organización Internacional de Normalización) con sus certificaciones de la serie ISO 900X/9000+. La normativa ISO 9001 es de aplicación en aquellas compañías que diseñan, fabrican y dan servicios sobre sus productos. La normativa consta de una serie de cláusulas,

cada una de las cuales establecen los requisitos para las diferentes áreas del sistema de gestión de la calidad de la empresa. Se trata de principios básicos en la gestión de la calidad encaminados a la mejora del funcionamiento de una organización, aplicables sobre los aspectos organizativos de una empresa, en la búsqueda de la mejora de los productos y servicios para obtener como objetivo final la satisfacción del cliente.

Torres Hostench (2007a: 171-200) presenta los principios de los modelos generales de gestión de calidad (TQM e ISO) y su aplicación para el programa de formación en orientación profesional de traductores de postgrado. Ørsted (2001) demuestra cómo la empresa de traducción de Dinamarca que representa, *Translation House of Scandinavia*, creó su propio sistema de control de calidad “OASIS”, basado en los modelos de TQM e ISO.

Entre los modelos de gestión de calidad ideados para los servicios de traductor existen los siguientes: la norma italiana UNI 10574, la norma austriaca D 1200/1201, la norma ASTM, la norma alemana DIN 2345 y la norma europea UNE-EN 15038 (Gouadec 2007b: 243). Davico (2005: 73-74) menciona la norma para la industria de localización, del año 1995, el Modelo 3.0 de LISA (*Localization Industry Standards Association*). Contamos también con la norma americana para los proveedores de los servicios de traducción ASTM F 2575-06.

Sin embargo, la versión española de la norma europea UNE-EN 15038 publicada en el año 2006 por AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación) parece tener actualmente el mayor impacto en las empresas de traducción en España. Dicha norma regula los estándares de prestación de los servicios de traducción. Como se menciona en la Introducción, la norma “abarca el proceso central de la traducción, así como todos los demás aspectos relacionados con la prestación del servicio, incluidos el aseguramiento de la calidad y la trazabilidad” (AENOR 2006: 6).

La norma define el servicio de traducción en su totalidad y todos los pasos del proceso. Éstos son:

- 1) Preparación de la traducción, con sus etapas:
 - a. Registro administrativo del proyecto de traducción.
 - b. Asignación del proyecto de traducción a los recursos internos y/o externos.
 - c. Realización de procesos técnicos previos a la traducción.
 - d. Análisis del texto de origen en sus aspectos lingüísticos.
 - e. Trabajo terminológico y guía de estilo.
- 2) Proceso de traducción. Por traducción se entiende “reproducción escrita en la lengua de destino de la información contenida en la lengua de origen” (AENOR 2006: 7; punto 2.17). Durante dicho proceso, el traductor

“debe trasladar el sentido del texto de la lengua de origen a la lengua de destino para producir un texto que cumpla con el sistema lingüístico de la lengua de destino y que se ajuste a las instrucciones recibidas en la asignación del proyecto.” (AENOR 2006: 12; punto 5.4.1.)

- 3) Comprobación. El traductor debe verificar su propio trabajo e introducir las correcciones necesarias.
- 4) Revisión, que consiste en realizar un “examen de la traducción respecto a su adecuación a la finalidad prevista, cotejo de los textos de origen y de destino, y recomendación de las correcciones pertinentes” (AENOR: 2006: 7; punto 2.10). La revisión debe ser realizada por una persona distinta del traductor del texto, pero que tenga competencias adecuadas en las lenguas de origen y de destino.
- 5) Corrección de concepto, que se entiende como “examen del texto de destino traducido respecto a su adecuación a la finalidad prevista y a las convenciones del dominio al que pertenece, y recomendación de las correcciones pertinentes” (AENOR: 2006: 7; punto 2.8.) Esta etapa incluye:
 - a. Corrección de pruebas, o sea la revisión de las pruebas de imprenta antes de la publicación de la traducción.
 - b. Comprobación final si el servicio prestado se adecua a las especificaciones recibidas del cliente.

La norma europea para los proveedores de los servicios de traducción UNE-EN 15038 prevé también que la empresa de traducción preste algún servicio de valor añadido, definido como “servicio prestado [...] además de los servicios de traducción propiamente dichos” (AENOR 2006: 6; punto 2.1.; Figura 42). El proveedor de dicho servicio debería “esforzarse en que se aplique a dichos servicios el mismo nivel de calidad que a los servicios cubiertos por esta norma [servicios de traducción].” (AENOR 2006: 13; punto 6.).

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">- Traducción jurada, judicial, oficial, etc., según los requisitos nacionales- Adaptación- Reescritura- Actualización- Localización- Internacionalización- Globalización- Creación y gestión de bases de datos terminológicas- Transcripción- Transliteración- Autoedición, compaginación y maquetación, diseño gráfico y de páginas web, fotocomposición- Redacción técnica- Asesoría lingüística y cultural- Concordancia terminológica- Alineación de memorias de traducción- Alineación de textos paralelos bilingües- Preedición y posedición- Subtitulación- Voces superpuestas- Revisión y corrección de concepto de traducciones de terceros |
|---|

- Retraducción a la lengua de origen

Figura 42. Servicios añadidos a los servicios de traducción según la norma europea UNE-EN 15038 (AENOR 2006: 18; Anexo E (Informativo))

La norma europea UNE-EN 15038 no define el concepto de proyecto de traducción; sin embargo, requiere que cada proyecto tenga un gestor, o sea un supervisor responsable de la realización del proyecto. La gestión de cada proyecto de traducción debe incluir los siguientes aspectos:

- “- control y supervisión del progreso de preparación;
- asignación de traductores;
- asignación de revisores y, si fuera necesario, de correctores de concepto;
- emisión de instrucciones para todas las partes implicadas en el proyecto;
- control de la coherencia en la traducción;
- control y supervisión del calendario del proyecto;
- mantenimiento del contacto con todas las partes implicadas en el proceso, incluido el cliente;
- proceso de validación para la entrega final.” (AENOR 2006: 10; punto 5.2)

En cuanto a la gestión de los recursos humanos, la norma europea no menciona explícitamente la subcontratación, pero sí que exige que la empresa de traducción disponga de un “procedimiento documentado para seleccionar al personal con las aptitudes y cualificaciones necesarias para la realización de proyectos de traducción” (AENOR 2006: 7; punto 3.2.1). Dichas aptitudes y cualificaciones se detallan en el punto 3.2. de la norma “Recursos humanos”. Por último, queremos señalar que se requiere el cumplimiento de la condición según la cual, el revisor debe ser una persona distinta del traductor (punto 5.4.3. de la norma “Revisión”).

4.4. El trabajo de los traductores internos. Estudios realizados

El trabajo de los traductores internos en empresas de traducción y en unidades internas de traducción ha sido objeto de varios estudios empíricos. En los apartados que siguen presentamos cuatro investigaciones que comparten esta misma preocupación: de qué elementos consta el trabajo de un traductor interno y cómo describirlo.

Los cuatro estudios presentan diferentes aspectos de la actividad de traducción y emplean distintas técnicas de obtención de datos: Hermans y Lambert (1998) utilizan la técnica de entrevistas estructuradas; Dam y Zethsen (2009), la de la encuesta; Stelmach (2000) y Hébert-Malloch (2004) usan la observación directa. Los dos primeros estudios (Hermans y Lambert 1998; Dam y Zethsen 2009) ponen relieve en el estatus del traductor interno y contrastan las opiniones de diferentes grupos de informantes (traductores, sus compañeros de trabajo, superiores jerárquicos, clientes, etc.). Los otros dos estudios (Stelmach 2000 y Hébert-

Malloch 2004) analizan, tarea por tarea, el contenido del trabajo de traducción, captando todas las operaciones realizadas de manera continua en el tiempo, durante la jornada laboral.

El estudio de Stelmach (2000) se refiere a la posición de traductor y personal administrativo en una empresa de traducción. La investigación de Hébert-Malloch (2004) analiza la posición de un traductor interno incorporado en una unidad de traducción de carácter público. Los estudios de Hermans y Lambert (1998) y de Dam y Zethsen (2009) abarcan todas las posiciones internas de traductores, tanto en las empresas de traducción como en las unidades internas de traducción en el sector público y privado.

4.4.1. Estudios sobre el status del traductor interno. Entrevistas y encuestas

4.4.1.1. Hermans y Lambert

Hermans y Lambert (1998) presentan un estudio del mercado de la traducción en la zona francófona y flamenca de Bélgica realizado por un grupo de investigadores del Centro de Investigación sobre la Traducción, Comunicación y Culturas CERA (actualmente CETRA) en la *Katholieke Universiteit Leuven* de Bélgica en los años 1990-1991.⁴¹

La investigación estaba enfocada como un estudio exploratorio. Los autores buscaban la respuesta a la siguiente pregunta: “¿Por qué, en el mercado de los servicios de traducción, la satisfacción que ofrece la profesión del traductor es tan baja entre los traductores?”. Las hipótesis de trabajo versaban sobre la satisfacción profesional, las instrucciones que se dan al traductor, las normas implícitas que las fundamentan y la comunicación entre el traductor y el destinatario de la traducción.

La definición del universo para este estudio fue variando con el paso del tiempo. Al principio se estudió la opinión de varios traductores y las personas de contacto y clientes indicados por éstos. Luego, se amplió el universo incluyendo los empleadores de los traductores: principales empresas de traducción de Bélgica, personas de autoridad elegidas y varias asociaciones de traductores⁴². Se tomaron en cuenta tanto las multinacionales de traducción como las empresas más pequeñas, de alcance local e internacional.

Los autores advierten que la relación laboral y comercial entre estos empleadores y los traductores era muy compleja, ya que las empresas tenían sus traductores fijos en la plantilla que

⁴¹ Los detalles de este estudio se encuentran en lengua danesa en Hermans *et al.* 1994.

⁴² El listado completo de entidades entrevistadas se puede consultar en danés en Hermans *et al.* (1994). Entre las principales empresas, usuarios de servicios de traducción, se cita a: IBM Belgium, Labos Garnier, AG, CERA, ECE Europe, Janssen Pharmaceutica, Philips-Brugge, Viessmann Belgium, etc. (Hermans y Lambert 1998: 131)

trabajaban desde casa, colaboraban con traductores asociados externos, y se apoyaban en los mismos traductores autónomos desde hacía años o subcontrataban las mismas empresas de traducción externas. Era muy común que la misma entidad comercial mantuviera todas estas relaciones a la vez o las fuera cambiando con mucha flexibilidad según sus necesidades.

- the business situation of the partner:
 - . individual translator
 - . in-house translator
 - . external translator
 - . member of a consortium/agency
- since when have you been active as a professional translator?
- on what kind of a legal basis?
 - . as a specific and exclusive profession/part of a larger enterprise (e.g. language service, language training)?
 - . on an individual/collective basis?
- who brings in the orders?
- with what kind of (written/oral) instructions?
- with what kind of a contract?
- languages involved?
- who controls the competence of the (translator) partners?
 - . who selects the translator(s), reviser(s)?
 - . external/internal translators/revisers/experts?
- what do jobs look like in terms of:
 - . technical/professional topics?
 - . timing
 - . budget
 - . payment
 - . instructions
 - . contacts before/during/after execution
 - . is there any explicit evaluation?
- is there any previous planning?
- is planning part of the job design from the start, or only the result of a later development within the business project?
- do the various commissioners impose their own conditions, or do the translators/agencies impose their rules on the various partners?
- is there a large number of business partners, or an exclusive job commitment with a limited number of commissioners?
- is there any direct contact with the real target groups for the various orders: before/during/after?
- is there any obvious evolution in the market in terms of:
 - . languages involved?
 - . customers/employers involved?
 - . market products/segments?
 - . competition with other translator/agencies?"

Figura 43. Preguntas diseñadas para traductores autónomos y empresas de traducción (adaptado de Hermans y Lambert 1998: 119-121)

La técnica de recogida de datos era la de entrevistas estructuradas. Para ello, se preparó un guión de preguntas, diseñado para traductores autónomos y empresas de traducción (Figura 43). Dicho guión se completó con preguntas adicionales dirigidas a los empleadores de traductores autónomos o clientes de las empresas de traducción (Figura 44).

- is translation an important matter/budget for your company?
- where is translation located in your business structure?
- the decision to translate:
 - . by whom? when? where?
- who maintains contact with the translation team before/during/after?
- what are the budgetary constraints and experiences with budgets?

- what is the general evaluation of the translation service as a *business* activity?
- can you discuss some examples of particular difficulties?
- does the translation service have any impact on your market share? market image?
- is there any feedback from/to your translators? from/to your customers?
- has previous experience with translation influenced your planning?
- are there any remarkable changes in your general policy from this point of view?

Figura 44. Preguntas adicionales dirigidas a las empresas consumidoras de los servicios de traducción (adaptado de Hermans y Lambert 1998: 119-121)

Al final de cada entrevista guiada por el cuestionario, se realizó una entrevista breve de tipo abierto para confirmar algunas respuestas o introducir temas nuevos según el caso (competencia de algunos puestos de trabajo en traducción ofertados por la Unión Europea, nuevas restricciones legales, etc.). Los autores optaron por entrevistas con cuestionario porque consideraron esta técnica más idónea para investigar las relaciones interpersonales existentes en el mercado de los servicios de traducción. Argumentan la elección de esta técnica de la siguiente manera:

“Rather than collecting extensive statistical data - which were partly available from other sources (Lewin and Lockwood 1993; see also Hermans et al. 1994) - we wanted to focus on the relationships between the various partners involved in the different business situations. Statistical information, if sufficiently refines, may allow for a first approximation to a general survey. But since it was a network of *relationships* which was our real goal rather than any exact *figures*, we decided to look for regularities in the - rather predictable - schemes behind the interpersonal relations. From this point of view, it was vital to scrutinize the everyday reality behind the translation market.” (Hermans y Lambert 1998: 118)

Los datos recogidos permitieron describir las condiciones de trabajo de los traductores entrevistados y las características generales del mercado de traducción en Bélgica. Así, según el estudio, los traductores no tienen un estatus legal claramente definido: no se requiere ningún diploma específico o no se tiene que pasar ninguna prueba de aptitud profesional para acceder al puesto. Por lo tanto, las tareas de traducción son realizadas por otros empleados de la empresa, no necesariamente traductores (secretarias, amigos, ingenieros, gestores, especialistas en marketing, profesores de lenguas extranjeras, etc.). El mercado de la traducción es muy precario y cambiante: lo confirman las bases de datos recogidas en las Páginas Amarillas. Existe una gran parte de mercado de traducción ilegal o que se escapa a cualquier clasificación laboral. Es el caso de servicios de traducción profesionales *versus* favores hechos por conocidos, familiares, amigos, etc. Las tarifas de traducción son generalmente más bajas que en países vecinos.

Por otro lado, los resultados del estudio confirman una gran insatisfacción laboral de los traductores que se debe, principalmente, a ocho causas:

- 1) El estatus social del traductor es muy bajo: los traductores son considerados trabajadores de baja calidad. Incluso si se analiza la ubicación de sus despachos dentro

- de las empresas, muchas veces están físicamente lejos de los mandos directivos y jefes estratégicos.
- 2) La planificación y la comunicación a los traductores de las tareas a realizar tiene lugar después de la planificación principal de actividades de la empresa, al margen de las demás tareas previstas.
 - 3) La comunicación directa entre la persona que encarga una traducción y la que la realiza es escasa.
 - 4) La planificación de las tareas de traducción no es razonable ni lógica.
 - 5) La comunicación con el traductor es unidireccional: se le comunica al traductor la tarea a realizar y se le deja sólo con esta tarea; *feedback* casi no existe.
 - 6) La relación laboral con las empresas es caótica: la misma empresa contrata incluso simultáneamente distintos traductores bajo condiciones muy variadas.
 - 7) La falsa imagen de la dificultad de la traducción: las tareas de traducción son consideradas por parte de los superiores jerárquicos como “muy fáciles” pero se espera del traductor que las realice “correctamente”. Para los empleadores de traductores, las tareas traductoras son unas actividades completamente mecánicas.
 - 8) Las tarifas y honorarios son muy bajos.

El carácter interdisciplinario de este estudio queda patente ya que al interpretar los resultados obtenidos, los autores se apoyan en el modelo de comunicación entre las partes involucradas en el proceso de negocio. Según los principios de control de calidad (*Total Quality Control campaign*), se recomienda la aplicación en la gestión empresarial de un *feedback doble* y de una planificación colectiva de las tareas. Ninguno de estos principios organizativos se dan en el caso de los traductores: éstos no participan en el proceso de concepción de los productos y de la planificación de tareas, tampoco reciben un *feedback* una vez realizada la traducción.

4.4.1.2. Dam y Zethsen

Dam y Zethsen, dos investigadoras de *Aarhus School of Business* de Dinamarca, realizaron un proyecto de investigación basado en la técnica de encuesta (2007, 2008, 2009). Su objetivo principal fue definir el estatus del traductor interno (*staff translator*) en las empresas privadas de Dinamarca. La investigación partía del supuesto de que el estatus del traductor interno es bastante bajo (Hermans y Lambert 1998). Se analizaron los siguientes principales parámetros del estatus laboral (Dam y Zethsen 2008):

- Nivel del salario percibido.
- Grado de formación y experticidad: si se requieren conocimientos especializados y expertos, hasta qué punto el trabajo del traductor interno puede equipararse al de secretario.
- Visibilidad interna y externa del traductor: posición física central de su escritorio, posibilidad de contacto con los demás trabajadores, conocimiento de tienen los demás del traductor interno.
- Poder de influencia y decisión: si el traductor desempeña la función de un ejecutivo, si tiene perspectivas de desempeñarla en un futuro.

Se tomaron en cuenta las empresas privadas afincadas en Dinamarca, con un mínimo de tres traductores internos fijos. Por traductor interno se entendió un trabajador que estuviera formado en traducción, que tuviese un contrato laboral fijo y cuya actividad laboral principal en la empresa consistiera en realizar traducciones.

Se recabaron datos de dos grupos laborales: traductores y sus superiores jerárquicos (jefes de los departamentos de recursos humanos y directores de las empresas). Se obtuvieron 47 cuestionarios válidos de los traductores internos y 49 cuestionarios de los superiores jerárquicos. Las respuestas obtenidas estaban estructuradas en una escala ordinal de cinco grados y fueron analizadas mediante los cálculos pertinentes de la estadística descriptiva.

Aunque los autores suponían que el perfil del traductor interno elegido para el estudio, dentro de las posibles situaciones laborales en nuestra profesión, era bastante alto, los resultados generales demostraron que, incluso en este caso, el estatus del traductor interno se percibe como bastante bajo entre los propios traductores y sus superiores. La gran mayoría de las respuestas se situó entre el nivel intermedio del estatus, o sea el nivel 3 de la escala (Figura 45) y nivel bajo o muy bajo (grado 1 y 2 de la Figura 45).

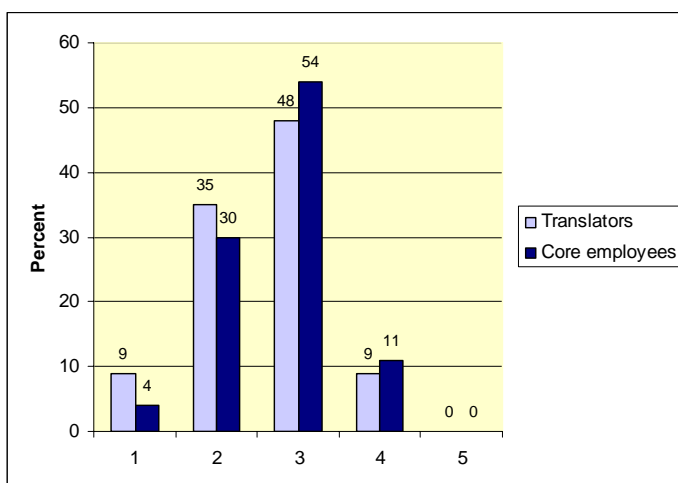


Figura 45. Respuestas obtenidas sobre el prestigio general del traductor interno, del grupo de traductores y sus superiores, según el estudio de Dam y Zethsen (2007: 14; 2009: 3)

Las autoras se centraron en el análisis de las respuestas muy opuestas, o sea las que demuestran una percepción muy alta del estatus del traductor (grados 4 y 5), contrapuestas a las que optan por una percepción muy baja del estatus (grados 1 y 2), excluyendo del análisis las respuestas del medio (grado 3), considerándolas poco informativas. Se analizaron todos los datos obtenidos en su conjunto (datos demográficos de los sujetos y las respuestas en la escala de 5 categorías), buscando correlaciones existentes. Para dicha fase del análisis, se tomaron en cuenta las respuestas obtenidas a la pregunta sobre el prestigio general del traductor (Figura 45) como variables dependientes del estudio, y los demás datos como variables independientes (Dam y Zethsen 2009: 5-6). De esta manera, se intentó explicar qué factores influyen más en la percepción muy baja o muy alta del estatus del traductor interno.

Entre las conclusiones del estudio destacamos las siguientes:

- La edad del encuestado es el factor demográfico que mejor explica la diferencia entre la percepción muy baja y muy alta del estatus de traductor. Los traductores jóvenes perciben el estatus del traductor interno como alto, mientras que los traductores mayores lo perciben como más bajo. La segunda tendencia se repite entre los superiores jerárquicos de los traductores internos: a más edad del encuestado, más baja su percepción del estatus.
- El sexo, otro factor demográfico del encuestado, explica sólo en parte la diferencia de opiniones sobre el prestigio del traductor interno. Los superiores jerárquicos hombres ven el estatus del traductor interno como muy bajo, mientras que los superiores de sexo femenino, lo ven tanto muy bajo como muy alto.
- Los factores propios de la identidad profesional del traductor (título académico en traducción, autodenominarse “traductor”, proporción de trabajo relacionado directa o indirectamente con la traducción frente a otras actividades) influyen en la percepción del estatus, sin ser determinantes. Los traductores con formación en traducción, que ellos mismos se denominan “traductores” y que mayoritariamente se dedican a la traducción en la empresa, tienden a percibir el estatus del traductor interno como bastante alto.
- El salario es uno de los factores que más influyen en la visión del estatus: a mayor salario, más frecuente percepción del estatus alto. Sin embargo, no fue un factor determinante.
- La posición física central de la mesa del traductor interno no fue un factor importante; en cambio su grado de integración y compenetración con los demás compañeros de trabajo sí que lo fue. En este sentido, mientras más integrado se sentía el traductor, más se inclinaba a percibir su estatus como alto.

- El parámetro de poder e influencia no era significativo para los traductores pero sí para sus superiores jerárquicos. Los informantes que percibían el estatus del traductor interno como alto, también se inclinaban a ver su situación como influyente, con creciente poder de decisión.

Aunque el estudio de Dam y Zethsen no aporta explicaciones muy contundentes en cuanto al estatus del traductor interno, sistematiza todos los parámetros que influyen en la percepción de un individuo y demuestra que dicha percepción es una realidad subjetiva y muy compleja.

4.4.2. Estudios sobre el contenido de la jornada laboral. Observación directa

4.4.2.1. Stelmach

El estudio de Stelmach (2000) es un trabajo de fin de grado no publicado, realizado en Polonia en la Cátedra de Gestión y Marketing (*Katedra Zarządzania i Marketingu*) de la Escuela Universitaria de la Banca de Poznań (*Wyższa Szkoła Bankowa w Poznaniu*), Sucursal de Chorzów (*Wydział Zamiejscowy w Chorzowie*).

El tema del estudio fue el análisis y valoración de la organización del tiempo de trabajo en una empresa de traducción. En la parte teórica, la autora presenta la noción de tiempo de trabajo en su triple dimensión: como recurso, como elemento de la organización del trabajo y como categoría legal. En la parte empírica, la autora analiza el uso del tiempo en una empresa de traducción, mediante la autoobservación de las situaciones de trabajo reales en dos puestos de personal administrativo. Al final propone mejoras en la organización del tiempo en dicha empresa.

La investigación se llevó a cabo en una empresa de traducción del sur de Polonia que se dedica a la traducción de textos de tipo técnico, económico y médico en varias lenguas indoeuropeas y no indoeuropeas. Se realizan también traducciones juradas.

En cuanto al diseño metodológico, la técnica de medición del uso del tiempo que se aplicó fue la técnica de la fotografía del día laboral, modificada para los objetivos específicos de la investigación, o sea en su versión de autofotografía. Concretamente, a las dos trabajadoras se les pidió llevar un diario del uso del tiempo durante cinco días laborales. Los datos fueron analizados e interpretados por la investigadora principal (Stelmach).

Los datos se recogieron de la siguiente manera: las dos trabajadoras escogieron cinco días laborables de jornada continua de 8:00 a 16:00 y horas extras (si se daba el caso),

prepararon una plantilla de autoobservación con la indicación de tiempo (en formato hora: minutos) en la columna izquierda y rellenaron las casillas correspondientes al momento de autoobservación en la columna derecha, con la denominación espontánea de la actividad desarrollada (Figura 46). Los intervalos de tiempo en la columna izquierda y, por lo tanto, los intervalos de observación realizada, son de 15 minutos.

Tiempo de observación	Tareas desempeñadas el primer día por la trabajadora A
08:00	Preparación del café para mí y para el jefe
08:15	Encendido del ordenador e impresión del planning del día
08:30	Emisión de facturas
08:45	Registro de facturas (en ordenador)
09:00	Cálculo del IVA
09:15	Archivo de facturas (numeración)
09:30	Emisión de transferencias
09:45	Llamadas telefónicas para comprobar el estado de las cuentas de la empresa
10:00	Salida al banco para hacer transferencias
10:15	Estancia en el banco
10:30	Regreso del banco
10:45	Lavabo
11:00	Me he preparado el desayuno, he preparado el café para el jefe
11:15	Consumición del desayuno
11:30	Impresión del documento contable de la empresa
11:45	cont.
12:00	Redacción de una traducción de 200 páginas
12:15	cont.
12:30	cont.
12:45	cont.
13:00	cont.
13:15	cont.
13:30	cont.
13:45	cont.
14:00	cont.
14:15	Final de la redacción
14:30	Impresión de la traducción
14:45	cont.
15:00	cont.
15:15	cont.
15:30	cont.
15:45	cont.
2 horas extras	Impresión

Figura 46. Resultados del primer día de la autoobservación de la trabajadora A (Stelmach 2000: 55, la traducción es nuestra)

Los datos registrados en las plantillas (Figura 46) fueron sistematizados y reducidos por la investigadora en conceptos más amplios como “Preparación del desayuno, consumición” o “Salida a casa de un traductor, estancia, regreso” (actividades núm. 1 y 9, Figura 47). No sólo se identificaron las principales actividades y se nombraron con etiquetas, sino también se sumaron todos los registros de cada actividad y se calcularon sus incidencias durante el día laboral. Para este cálculo, se consideró cada día laboral aparte, de manera que las 8 horas de trabajo representan el 100 por cien.

De esta manera, la autora realiza una lectura de la distribución temporal de las actividades en cuanto al tiempo invertido, identifica las actividades de mayor y menor incidencia y observa una gran variabilidad de ellas de las estimaciones calculadas a lo largo de los cinco días de la autoobservación. Incorpora también una escueta valoración de las horas extras dedicadas a la empresa (más allá de las 8 horas prescritas de la jornada laboral).

Actividades de la trabajadora A		Incidencia de la actividad durante el día laboral en porcentaje (%)				
		Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 5
1.	Preparación del desayuno, consumición	9,370	15,625	8,330	15,625	12,500
2.	Preparación del puesto de trabajo, planificación	3,125	3,125	3,125	6,250	3,125
3.	Uso del teléfono y del fax	3,125	12,500	18,750	13,540	---
4.	Redacción de facturas	3,125	3,125	6,250	1,050	6,250
5.	Registro de facturas	3,125	6,250	3,125	5,210	3,125
6.	Archivo de facturas	3,125	---	---	---	---
7.	Copia y escritura de textos varios	---	6,250	2,080	6,250	10,420
8.	Redacción de un texto	31,250	---	---	---	18,750
9.	Salida a casa de un traductor, estancia, regreso	---	---	18,750	33,330	---
10.	Salida al banco y al correo, estancia, regreso	9,380	18,750	9,375	3,125	14,580
11.	Comprobación y emisión de transferencias	3,125	3,125	9,380	---	3,125
12.	Lavabo	3,125	6,250	1,050	3,125	3,125
13.	Impresión y copia de documentos	25,000	3,125	4,160	7,290	9,375
14.	Declaración del IVA, IRPF, cotización SS	3,125	12,500	12,500	---	9,375
15.	Copia de ficheros electrónicos	---	3,125	3,125	2,080	3,125
16.	Reunión con jefe	---	3,125	---	---	---
17.	Limpieza del puesto de trabajo	---	3,125	---	3,125	3,125
TOTAL		100%	100%	100%	100%	100%

Figura 47. Repartición de las actividades de la trabajadora A durante su jornada laboral en cinco días de la autoobservación (Stelmach 2000: 65, la traducción es nuestra)

La valoración global de la organización del tiempo que hace Stelmach es positiva. Subraya la importancia de la preparación del plan del día al iniciar el trabajo, para no olvidarse de actividades importantes pero susceptibles de pasar por desapercibidas. Stelmach reafirma que algunas actividades fueron interrumpidas (por ejemplo la copia de textos en el ordenador y por eso la duración total de su ejecución se dilata en el tiempo porque en su lugar se colocan tareas más importantes, y las interrumpidas son terminadas luego, en otro momento (2000: 68). En este sentido, Stelmach detecta las actividades que tienen más probabilidad de ser interrumpidas y las que suelen irrumpir en el desarrollo de las primeras.

Igualmente, la autora propone algunas mejoras en el uso del tiempo laboral. Identifica tiempos aparentemente inactivos —muertos— como la impresión de textos que podrían aprovechar con más beneficio. Observa, por último, que la preparación de desayunos por la mañana, al empezar el día laboral podría convertirse en una tarea mejor organizada y compartida: la misma persona se encargaría de preparar y servir los desayunos para todo el equipo.

En cuanto a resultados de carácter metodológico, la investigadora, por un lado, valoró positivamente el uso de la autoobservación, porque las trabajadoras no se sintieron molestas por

la presencia de un tercero, ajeno a la empresa (2000: 67), lo que contribuye a asegurar la validez ecológica del estudio. Sin embargo, por otro lado, Stelmach detectó la principal desventaja de la técnica elegida: las trabajadoras fueron obligadas a interrumpir las actividades en curso cada 15 minutos para ir rellenando el formulario de autoobservación, lo que añadió muchas más interrupciones a las ya existentes, asociadas al contexto situacional del proceso de trabajo que se daban de manera natural.

4.4.2.2. Hébert-Malloch

Lo que en el estudio de Stelmach (2000) se quedó fuera de la observación y análisis — la actividad de traducción propiamente dicha— constituye el principal objeto de estudio de Hébert-Malloch (2004). Aquí vemos realmente un traductor interno trabajando. Hébert-Malloch pretendía “not videotaping the translator directly, *but, rather, his work*” (2004: 973, la cursiva es de Hébert-Malloch). En este sentido, son estudios complementarios

En ambos estudios, la actividad laboral en observación está estructurada en torno al uno de los más continuos indicadores que se conocen, a saber: en torno al tiempo.

Ahora bien, el estudio de Hébert-Malloch se realiza desde el ámbito de la traductología. Su gran aporte, como pensamos, consiste en separar el análisis de los datos en dos niveles: un macronivel y un micronivel. La combinación en un solo estudio del nivel micro y macro proporciona un efecto de profundidad de análisis.⁴³ La autora comenta las características de estos dos niveles en las siguientes palabras:

“The macroscopic level was designed to reveal the individual characteristics of the translator in his work habits, focusing on variables such as number of hours worked, number of words translated, speed of translation and the number of pauses taken. The microscopic analysis examined several texts in detail to reveal certain linguistic characteristics in his work indicative of different constraints, either self-imposed or imposed by others and of individual preferences.” (Hébert-Malloch 2003: 974)

En cuanto al procedimiento de análisis, la autora realiza primero un análisis a nivel macro y establece la unidad de análisis en función de las pausas (la pausa es considerada a partir de 3 minutos). De esta manera, la actividad entre una y otra pausa es considerada como una sola actividad (una unidad). La autora propone una tipología de pausas: las agrupa en pausas internas (durante la traducción del mismo texto) y pausas externas (entre traducciones de textos diferentes).

⁴³ Verd *et al.* (2007), al comentar los aspectos metodológicos del estudio realizado en consultas externas hospitalarias, denominan este efecto “un proceso de focalización progresiva”.

Cabe subrayar también el análisis de la velocidad de traducción. La investigadora propone dos métodos de cálculo de velocidad: uno, tomando en cuenta las pausas internas; y otro, tomando en cuenta sólo las pausas externas. La autora concluye que la velocidad de traducción del traductor observado era muy elevada (375 palabras por hora).

Podemos tener la impresión general que el trabajo del traductor interno fue bastante monótono, al menos en cuanto a la duración de la misma posición física y de la actividad principal de traducción. La autora, sin embargo, menciona la gran incidencia (no esperada) de pausas internas y externas. En total el traductor hizo 231 pausas con duración mínima de 3 minutos y duración máxima de 6 horas y 29 minutos. Todas las pausas suman 89 horas y 14 minutos (sobre las 151 horas y 47 minutos de grabación completa) y representan el 59% del tiempo total (Hébert-Malloch 2003: 974).

Hébert-Molloch interpreta que la función de las pausas internas podía ser la búsqueda de información. Además, llega a descubrir que el traductor bajo observación realiza más o menos la misma cantidad de traducción y de pausas internas por la mañana y por la tarde. Dicha regularidad de pausas internas le hace pensar que el traductor necesita las pausas internas para despejar la mente y descansar un momento.

La función de las pausas externas podía ser comer, tomar café, cerrar y empezar el día, revisar las correcciones hechas por un corrector, etc. Probablemente, la autora interpreta las pausas externas de acuerdo con su propia experiencia del trabajo en el mismo gabinete de traducción. Sin embargo, no se recoge en la grabación qué actividad real las llena. En este sentido, las pausas no es más que un “vacío” o “inexistencia” de traducción reflejada en la pantalla.

Así, pues, de la grabación misma no se puede inferir, la tipología de las demás actividades, aparte de la traducción. No se sabe con exactitud lo que el traductor hacía durante el 59% restante de su tiempo. Tenemos que tener en cuenta que la grabación con video-cámaras estaba enfocada al ordenador del traductor y por lo tanto la investigadora no pudo grabar las actividades que no estén reflejadas en la pantalla. La investigadora comenta al respecto: “Unfortunately, I was not able to see the translator do various tasks such as talk on the phone or consult a dictionary or colleague” (Hébert-Malloch 2004: 973).

**PARTE II: MARCO METODOLÓGICO Y ANALÍTICO. DISEÑO Y RESULTADOS
DEL ESTUDIO EMPÍRICO**

“I like work: it fascinates me. I can sit and look at it for hours.”

Jerome K. Jerome (1889) *Three Men in a Boat*,
citado por Keith Grint (2003) *The Sociology of Work*, p. 45

“Trabajar significa gestionar incertidumbres.”

Gilbert de Terssac (1995) *Autonomía en el trabajo*, p. 79

Capítulo 5. Evolución y planteamiento general del estudio empírico

Con el fin de analizar el contenido del trabajo en las empresas de traducción, hemos realizado un estudio empírico. La reflexión en torno al diseño de dicho estudio empezó en el año 2003 y sufrió varias transformaciones. Podemos distinguir tres etapas de reflexión y maduración de la propuesta, que son las siguientes:

- 1) Fase de identificación del objeto de estudio y reflexión en torno al diseño metodológico (años 2003-2006; Capítulo 5).
- 2) Fase exploratoria del estudio empírico (años 2007-2008; Capítulo 6).
- 3) Elaboración del diseño definitivo del estudio empírico (año 2009; Capítulo 7).

A lo largo del año 2009 recogimos datos empíricos según el diseño definitivo (Capítulo 8), que fueron analizados e interpretados en el año 2010 (Capítulo 9).

5.1. Evolución del diseño del estudio empírico

A partir del año 2003, empezamos a reflexionar sobre el objeto de estudio que más se acercase a nuestros intereses investigadores y a las necesidades de investigación en la traductología. Los diferentes intentos de delimitación del objeto de estudio revelan, en el fondo, el carácter complejo y multifacético del trabajo en el sector de servicios, en un entorno multilingüe y organizado según los principios del trabajo flexible. Las diferentes facetas del desempeño laboral del traductor y de su contexto de trabajo corresponden a los sucesivos elementos que vamos a presentar a continuación. Como se puede comprobar, cada fase de reflexión sobre el objeto de estudio fue acompañada de una propuesta metodológica sobre la estrategia de estudio, población, muestra y técnica de recogida de datos. Así pues, los antecedentes del diseño actual se desglosan en tres fases de reflexión previa:

- 1) Estudio del funcionamiento general de las traducciones en las Pequeñas y Medianas Empresas (PYME; 2003-2004). En esta fase intentamos abarcar la totalidad de la

problemática de gestión de las traducciones e interpretaciones en las PYME exportadoras e importadoras. La propuesta elaborada era fruto de los conocimientos adquiridos en las asignaturas del programa de doctorado pero también, o sobre todo, era consecuencia de nuestra experiencia laboral previa como traductora, intérprete y representante comercial en España de una empresa polaca.

- 2) Estudio del perfil profesional del traductor e intérprete más requerido en el mercado laboral (2005). Esta fase estaba motivada por nuestra incorporación, a partir del año 2005, en el grupo de investigación PACTE, que estudia la competencia traductora de los traductores profesionales mediante una investigación empírico-experimental. De ahí provenía nuestra mayor conciencia de la dimensión comportamental del traductor en el trabajo (la actividad desempeñada) y de la dimensión cognitiva subyacente en él (la competencia activada por la situación). Por otro lado, en la opción por la estrategia cuantitativa del estudio se refleja nuestro interés por métodos cuantitativos y análisis estadístico de datos.
- 3) Estudio de tareas traductorales desempeñadas en el ámbito laboral (2006-2007). Este último elemento, que nos permitió avanzar en la formulación del diseño actual del estudio empírico, corresponde a las lecturas que realizamos, propias del campo de la sociología del trabajo y de la gestión de los proyectos de traducción.

5.1.1. Estudio del funcionamiento de las traducciones en las PYME

La primera fase de reflexión se realizó en los años 2003-2004, durante la asistencia al Programa de Doctorado “Traducció i Estudis Interculturals” en el Departamento de Traducción e Interpretación de la Universidad Autónoma de Barcelona. Para la asignatura de “Métodos de investigación empírica y experimental aplicada a la traducción” del dicho Programa, se elaboró un primer diseño del estudio empírico sobre el funcionamiento de las traducciones en las PYME, supervisado por la Dra. Mariana Orozco Jutorán. El objetivo del estudio consistía en analizar y describir la organización general de las traducciones en las pequeñas y medianas empresas de Cataluña, fabricantes, exportadoras y mayoristas, no especializadas en los servicios de traducción, con la finalidad de proponer mejoras del funcionamiento de las traducciones en dichas empresas. El método elegido era inductivo, empírico-observacional, cualitativo, propio de los estudios de casos. Las hipótesis planteadas eran tres y se desglosaban en los siguientes enunciados:

- 1) En las pequeñas y medianas empresas de Cataluña, las traducciones e interpretaciones se manejan de una manera intuitiva, no planificada, no experta.

- 2) No existe un sistema, una visión coherente de gestionar, archivar y manipular las traducciones y las interpretaciones de tal manera que se pueda aprovechar al máximo este saber y saber-hacer acumulado durante años.
- 3) El personal encargado de las traducciones escritas también realiza las traducciones orales (interpretaciones) sin una preparación profesional previa al respecto.

Se planteó realizar entrevistas con cuatro directores de las entidades empresariales seleccionadas según el criterio de representatividad para el universo estudiado y de variedad de lenguas y traducciones implicadas.

Las dimensiones de observación previstas eran ocho:

- 1) Aspecto estructural. Estructura comercial de la empresa; definición de los límites de competencias comerciales y lingüísticas de la sede central frente a sus sucursales en el extranjero.
- 2) Aspecto lingüístico. Definición de la política lingüística de la empresa.
- 3) Aspecto estratégico. Concepción global (estrategia global) del funcionamiento de las traducciones e interpretaciones en la empresa.
- 4) Recursos humanos internos. Datos relativos a traductores y/o intérpretes internos de la empresa.
- 5) Traducciones escritas y herramientas de trabajo.
- 6) Interpretaciones.
- 7) Subcontratación. Datos relativos a traductores y/o intérpretes externos a la empresa.
- 8) Aspecto económico.

Se contemplaban las traducciones en una empresa en términos de un saber y saber hacer, o sea de un tipo de capital intelectual acumulado por la empresa. Se planteó la cuestión de transferencia de dicho conocimiento en situaciones de bajas temporales del personal traductor, entre los traductores e intérpretes, y entre distintas lenguas. Se otorgó también bastante peso a las herramientas electrónicas de trabajo para realizar las traducciones en las empresas. En este sentido se pensó aprovechar la clasificación de herramientas electrónicas integradas en el proceso de traducción propuesta por Austermühl (2001), quien clasifica las herramientas electrónicas de acuerdo con la finalidad de su concepción y uso.

El estudio se inspiró de modo implícito en las teorías del Conocimiento Socialmente Distribuido (Lozares *et al.* 2004), de la Cognición Situada (Risku 2000, 2002, Windhager *et al.* 2008) y de la gestión del conocimiento en la empresa (Risku *et al.* 2007).

El diseño inicial de nuestra investigación tenía como finalidad última proponer alguna mejora en el funcionamiento de las traducciones e interpretaciones en las empresas estudiadas,

en base a la información recogida en las entrevistas, completadas por el análisis de fuentes secundarias (documentación interna de la empresa). Dicha mejora podía consistir en alguna de las acciones como las que siguen:

- 1) Elaboración de un glosario multilingüe.
- 2) Optimización del uso de las herramientas electrónicas.
- 3) Aplicación de un sistema automatizado de gestión del flujo de trabajo.
- 4) Diseño de cursos formativos para el personal de la empresa implicado en el manejo de las traducciones e interpretaciones.
- 5) Definición clara del contenido de los puestos de trabajo.
- 6) Búsqueda de financiación de la asesoría lingüística misma (contratos de I+D+i, desgravación del impuesto sobre sociedades, etc.).

De esta manera, implícitamente, se preveía la aplicación de los resultados del estudio empírico en el campo de la auditoría lingüística y de la gestión de las empresas, donde el investigador no sólo realizaría una actividad científico-académica sino también desempeñaría la función de un asesor empresarial-experto en traducción (transferencia del conocimiento).

Pensamos que el valor de esta propuesta de diseño consistía básicamente en estos cuatro aspectos:

- 1) Realizar, como investigadores principiantes, el gran salto entre la experiencia laboral previa y una investigación académica sistemática.
- 2) Identificar los aspectos relevantes para el estudio de una unidad interna de traducción en un contexto empresarial.
- 3) Percibir la necesidad de adoptar una postura empírica, cualitativa y no experimental frente al objeto de estudio identificado.
- 4) Idear un primer esbozo del diseño empírico, teniendo en cuenta una posible aplicación de los resultados en el mundo empresarial de la traducción (transferencia del conocimiento).

Esta primera propuesta no se llevó a cabo, ya que el hecho de conocer los avances en la investigación empírica del grupo PACTE, al cual nos incorporamos en el año 2005, amplió nuestro planteamiento sobre el funcionamiento de las traducciones en un contexto empresarial y surgió el interés por estudios en torno a las competencias de los traductores profesionales y el perfil del traductor e intérprete más requerido por el mercado laboral.

5.1.2. Estudio del perfil profesional del traductor e intérprete

Al analizar los estudios realizados sobre la situación y la actividad de los traductores e intérpretes internos, pudimos comprobar que una gran parte de dichos estudios plantean la problemática de la adecuación de la formación en traducción a las exigencias del mercado laboral. En esta línea de investigación traductológica, los investigadores optan frecuentemente por la técnica de encuesta como método de recogida y análisis de datos (Golden *et al.* 1992, Mackenzie 2000, Li 2000, UGR 2004, Lim 2005). De ahí proceden varios estudios sobre el perfil profesional del traductor e intérprete más requerido por las entidades empleadoras, definido en función de competencias necesarias para el desempeño de dicho perfil (Mackenzie 2000, Li 2000, UGR 2004).

Estos estudios, en nuestra opinión, presentan las siguientes limitaciones conceptuales y metodológicas:

- 1) Un marco conceptual traductológico propio poco elaborado. Esta característica queda reflejada en la falta de definiciones conceptuales básicas y sistematización clara de las categorías de observación. Dichos estudios no proponen definiciones del concepto de “competencia”, “perfil profesional” o “especialización” aplicados a la profesión del traductor e intérprete.
- 2) Falta de conexión entre la traductología y otras áreas de conocimiento que comparten con la primera el mismo objeto de estudio: el desempeño laboral y profesional. Dichas áreas de conocimiento son la sociología del trabajo, la psicología del trabajo, la sociología de las profesiones, los estudios organizaciones, le gestión de recursos humanos, etc.
- 3) Inadecuación de la metodología aplicada al objeto de estudio.
 - a. La encuesta con cuestionario es una metodología poco útil para recopilar datos de carácter complejo y contextual, vinculados a las representaciones y los procesos. Adquiere su interés cuando la muestra de estudio es una muestra realmente representativa. No fue el caso de las encuestas mencionadas.
 - b. Los cuestionarios utilizados en las encuestas no parecen ser el instrumento adecuado para estudiar las competencias, ya que los informantes pueden dar respuestas incoherentes y mutuamente excluyente⁴⁴; pueden entender las

⁴⁴ Dirube da los siguientes ejemplos de competencias mutuamente excluyentes, elegidas por los empleadores: “1) Tenga iniciativa. Pero no se equivoque. 2) Sea creativo. Pero respete las normas. 3) No

competencias mencionadas a su manera, sin que esta diferencia de sentido se detecte en el estudio,⁴⁵ lo que cuestiona la validez de dichos estudios (Dirube 2000: 116). En el estudio de las competencias, los resultados más fidedignos son proporcionados por diseños experimentales (PACTE 2000, 2001b, 2002, 2003a, 2003b, 2005b, 2008, 2009a, 2009b, 2010) o estrategias cualitativas mediante observación directa (Verd y Massó 2007) o entrevistas (Rothe-Neves 2005, Kuznik 2007a, 2007b). Dichos estudios recogen información sobre las competencias y no sobre la opinión en torno a las competencias, dado que la consistencia del marco teórico del cual parte el análisis está asegurado por investigadores-expertos en la materia.

- c. Además, el uso del cuestionario autocumplimentado no es recomendable en el contexto empresarial (Hermans y Lambert 1998), ya que la tasa de respuesta de los empleadores puede ser muy baja.⁴⁶

Nos dimos cuenta que una posible vía de solución a las limitaciones conceptuales y metodológicas encontradas, podría consistir en diseñar una investigación previa a la encuesta, con estrategia claramente cualitativa y con uso de entrevista u observación directa. Con este fin, elaboramos una propuesta de estudio de casos mediante entrevistas en torno al perfil profesional del traductor e intérprete más requerido por las empresas de traducción e interpretación, trabajo dirigido por la Dra. Amparo Hurtado Albir y el Dr. Wilhelm Neunzig.).

Aunque los estudios cuantitativos con uso de la encuesta en torno al perfil profesional de los traductores e intérpretes internos presentan las limitaciones antes mencionadas, también han contribuido al avance de nuestra investigación porque ponen de manifiestos dos aspectos:

- 1) La conciencia de la doble dimensión del desempeño laboral del traductor: la descripción del puesto, de la actividad traductora, por un lado; y, por el otro, el estudio de las

mienta. Pero no queremos oír malas noticias. 4) Colabore con nosotros. Pero cobrará sólo por sus resultados. 5) Pregunte lo que no sepa. Pero no sea ignorante.” (Dirube 2000: 115).

⁴⁵ Low analiza, mediante los *Thinking Aloud Protocols*, la incongruencia de los sujetos que contestan a las respuestas de un cuestionario y concluye al respecto: “Respondents presume that a given question has been designed with them in mind, and in the absence of negotiation, further assume that their initial interpretation is what is wanted. As a result, they may fail to notice where the designer is using words differently from them. Respondents feel pressure to respond to a question, and to do so in a relevant way. So, even though they may not query their interpretation of a question, they nevertheless use the clues provided by the way a question is framed and sequenced in order to help them decide what the designer is asking. Respondents also look for structure in what is being presented to them; thus questions are treated as related in topic unless they are told otherwise. Similarly, if bridging connections between questions are not supplied, respondents will create their own.” (Low 1999: 505).

⁴⁶ La tasa de respuesta de los empleadores fue sólo de 3,96% en el estudio con encuesta de Golden *et al.* (1992).

competencias que esta actividad presupone, siendo la descripción de la actividad traductora un paso previo necesario para el estudio de las competencias implicadas.

- 2) La necesidad de considerar el conjunto del desempeño laboral del traductor, ya que éste no consiste sólo en la traducción sino que incorpora otras actividades colaterales a la traducción (corrección, edición, gestión terminológica, docencia, etc.).

Durante la búsqueda bibliográfica de estudios sobre la actividad laboral desempeñada en el contexto laboral, que efectuamos durante esta fase (2005), nos dimos cuenta de la gran falta de estudios sistemáticos sobre el desempeño laboral de los traductores e intérpretes. La gran mayoría de los textos encontrados recogían opiniones particulares de quienes trabajan en las empresas, sin seguir un planteamiento metodológico estructurado. Dicho vacío metodológico nos llevó a consultar trabajos del ámbito de la organización del trabajo y de la sociología del trabajo. Ambas subdisciplinas nos permitieron reunir los conceptos fundamentales en torno al mercado, empresa y puesto de trabajo; y proporcionaron ejemplos de investigaciones rigurosas, desde el punto de vista metodológico, efectuadas en el ámbito empresarial. Por sorpresa, nuestro acercamiento a estas dos subdisciplinas resultó muy provechoso para poder abarcar la totalidad de la actividad laboral de los traductores, en toda su complejidad. Tuvimos, pues, la necesidad de disponer de un concepto que correspondiera a la unidad básica del desempeño laboral de un traductor, necesidad cubierta por el concepto de tarea traductora.

5.1.3. Estudio de las tareas traductorales desempeñadas en el ámbito laboral

El concepto de tarea de traducción e interpretación, que usamos en el trabajo de investigación, dirigido por la Dra. Amparo Hurtado Albir y presentado en el Departamento de Traducción e Interpretación de la Universidad Autónoma de Barcelona en julio de 2007 (Kuznik 2007b), fue la respuesta a la escasez de estudios orientados a la descripción de la actividad traductora dentro de las empresas y fundamentados en una sólida base teórica y metodológica.

En el trabajo de investigación concebimos las tareas traductorales (de traducción e interpretación conjuntamente) de una manera integradora y desde un triple enfoque:

- 1) Componentes del proceso productivo desarrollado por la empresa (Hermans y Lambert 1998, Gouadec 2005a, 2007b).
- 2) Elementos del desempeño laboral de las personas integradas en dichos procesos productivos (Mayoral 2001, Rothe-Neves 2005).

- 3) Realización de una actividad específica traductora (Golden *et al.* 1992, Hermans y Lambert 1998, UGR 2004).

En la parte conceptual de dicho estudio, trazamos las perspectivas de investigación de las tareas traductoras, entendidas como unidades básicas del proceso organizativo de traducción (Kuznik 2007a, 2007b, 2008). Del lado del individuo, situamos las competencias necesarias para realizar el trabajo dado y les atribuimos una perspectiva psicológica de estudio. En el lado organizativo de la situación de trabajo, distinguimos la perspectiva funcional-económica de investigación que debería ser capaz de integrar las tareas traductoras dentro del proceso de trabajo productivo, y la perspectiva sociolaboral que se centraría en las tareas traductoras en sí, enfocándolas como unidades de la actuación de los individuos en su contexto socio-laboral, independientemente del proceso de producción que en el fondo las une (Kuznik 2008: 374; Figura 48).

Con este estudio teórico preliminar, identificamos en realidad tres líneas de investigación diferentes: podemos analizar el contenido de trabajo (1) en función de competencias subyacentes; (2) en función de la configuración de las tareas en los procesos productivos; y (3) en función de las mismas tareas desempeñadas (actividad desarrollada).

Perspectiva de estudio	Dimensión del contenido de trabajo	Dimensión de las tareas traductoras	Disciplinas afines a los Estudios de Trad.
1. Perspectiva psicológica	Individuo	Manifestaciones de competencias	Psicología del trabajo Gestión de RR HH
2. Perspectiva funcional-económica	Situación de trabajo	Unidades del proceso productivo	Sociología del trabajo Organización del trabajo Management Economía
3. Perspectiva sociolaboral	Situación de trabajo	Unidades de la actuación en su contexto socio-laboral	Sociología del trabajo Organización del trabajo

Figura 48. Tres perspectivas en el estudio de las tareas traductoras en el ámbito empresarial (Kuznik 2008: 374)

En la propuesta del diseño del estudio empírico elaborado en aquella ocasión, se intentó dar cabida a esta triple naturaleza de las tareas: componente del proceso de trabajo productivo, elemento del proceso de actuación de las personas en el ámbito laboral y actividad traductora específica.

Los objetivos del estudio pretendían captar la heterogeneidad y la complejidad de la actividad traductora por un lado y por el otro, la creatividad del personal que la efectúa. Dichos objetivos se desglosaban en los siguientes puntos:

- 1) Identificar las tareas traductoras realizadas en el ámbito laboral.
 - a. Definir su situación dentro del proceso productivo general de la empresa.

- b. Analizar por quién están realizadas.
- 2) Describir las tareas traductoras.
 - a. Indagar sus características propias como actividad traductora específica (lenguas de trabajo, direccionalidad, medio, modalidad, tipo, género textual, situación, etc.).
 - b. Describir sus características generales (grado de su visibilidad para un observador externo, tipo de actividad laboral: trabajo repetitivo, relacional-emocional o analítico-simbólico).
- 3) Identificar las tareas ajenas a la traducción e interpretación que se combinan con las tareas traductoras y describir la manera de cómo se combinan las tareas entre sí (describir la estructura):
 - a. En el marco del mismo proceso productivo.
 - b. Dentro del proceso de actuación de la misma persona.
 - c. En forma de secuencias de acciones.
 - d. En forma de configuraciones más frecuentes de tareas.
- 4) Analizar cómo se realiza la distinción entre las tareas de traducción, de interpretación y las demás tareas:
 - a. En base a sus características propias como actividad traductora.
 - b. En base a una concepción implícita, subyacente, que se tiene de la traducción e interpretación.
 - c. En base a otros factores.
- 5) Describir la organización general de todas las tareas en cuanto a los siguientes aspectos (describir el funcionamiento):
 - a. Reconocimiento a nivel formal.
 - b. Reconocimiento a nivel informal.
 - c. Jerarquía, subordinación, importancia, prioridad.
 - d. Planificación.
 - e. Capacitación del personal para su desempeño.
 - f. Evaluación.
- 6) Indagar cuál es la actitud del personal frente a la variedad de tareas desempeñadas:
 - a. Es una fuente de satisfacción personal.
 - b. Es una motivación para el constante desarrollo de las personas.
 - c. Es una manera de aumentar los honorarios por la totalidad del trabajo efectuado.

El universo que se pretendía estudiar eran las empresas PYME de la Provincia de Barcelona, en el seno de las cuales se realizan traducciones e interpretaciones para fines comerciales y por personal fijo.

Dentro de este universo identificamos dos perfiles de entidades:

- 1) Empresas no especializadas en los servicios de traducción e interpretación, que conciben, fabrican, compran y venden productos o servicios del y al extranjero en el seno de las cuales se realizan traducciones e interpretaciones para fines comerciales, con sede en la Provincia de Barcelona y con personal traductor fijo (empresas exportadoras). Estas empresas cuentan con una unidad interna de servicios de traducción e interpretación, formada por al menos un trabajador fijo.
- 2) Empresas especializadas en los servicios de traducción e interpretación en el seno de las cuales se realizan traducciones e interpretaciones para fines comerciales, con sede en la provincia de Barcelona y con personal traductor fijo (empresas de traducción).

La selección de estos dos perfiles de entidades (empresas exportadoras y empresas de traducción) nos permitiría contrastar la información recogida en cuanto a los siguientes aspectos:

- 1) Entidades especializadas en los servicios de traducción e interpretación frente a entidades no especializadas en los servicios de traducción e interpretación pero posibles usuarias de dichos servicios.
- 2) Personas que realizan traducciones y/o interpretaciones de una manera habitual frente a las personas que realizan traducciones y/o interpretaciones de una manera no habitual (parcial o esporádica).
- 3) La modalidad escrita (traducción) frente a la modalidad oral (interpretación).

Para seleccionar las empresas exportadoras se planteó recurrir a los catálogos de empresas que exponen sus productos durante las ferias internacionales de Barcelona.

Para seleccionar la muestra del perfil de empresas traductoras, pensábamos basarnos en una base de datos preexistente, a saber: en un listado de empresas de traducción recopilado en Páginas Amarillas 2005/2006 de la Provincia de Barcelona, en formato electrónico y accesible en la página web www.paginasamarillas.es. Según la consulta realizada el día 2 de junio de 2006 de esta base de datos, en la Provincia de Barcelona se encontraban 417 empresas que ofrecían servicios de traducción. Dentro de las 417 referencias, había 400 empresas que se sitúan en la ciudad de Barcelona.

Se preveía reunir la información de un mínimo de 20 empresas de traducción y 20 empresas de exportación, teniendo en cuenta que en cada entidad se tendrían que entrevistar como mínimo 2 informantes (el superior jerárquico y un traductor o un intérprete, hasta 3 traductores o intérpretes por entidad).

Debido a la tradición metodológica existente en la traductología, según la cual los temas laborales y profesionales se suelen estudiar con métodos empíricos no experimentales (Kuznik *et al.* 2010), optábamos por la técnica de encuesta. Así, pues, para la recogida de datos se planteó aplicar la técnica de encuesta anónima, administrada personalmente por el investigador. Sabiendo que, de todas maneras, se operaría con muchas preguntas de tipo abierto, pensábamos que un instrumento estandarizado (el cuestionario) ayudaría a recoger y analizar los datos de una manera más sistemática.

En esta fase de maduración del diseño del estudio empírico se plantearon las siguientes cinco fases de ejecución:

- 1) Entrevistas exploratorias. Se realizarían cuatro entrevistas exploratorias (dos en empresas de traducción y dos en empresas exportadoras) para confirmar el diseño de la muestra, la formulación de hipótesis y la elección de las categorías del estudio. Revisión del diseño inicial.
- 2) Muestreo. La fase del muestreo contendría la preparación de la base de datos para la administración del cuestionario, utilizando los registros de Páginas Amarillas y los catálogos de la Feria Internacional de Barcelona, y una primera validación de estas bases de datos (detección de entidades que se repiten, complementación de datos que faltan, selección de entidades de interés y establecimiento del primer contacto).
- 3) Diseño del cuestionario y prueba piloto. Durante esta etapa se diseñaría la primera versión del cuestionario con su carta de presentación y se realizará una prueba piloto con cuatro unidades de la muestra. Dentro de cada entidad se contactaría con los dos tipos de informantes antes mencionados. En la prueba piloto se administraría el cuestionario personalmente y se completaría la encuesta con preguntas abiertas (entrevista guiada). Tras la prueba piloto, se procedería a la revisión del instrumento y la redacción del cuestionario definitivo. Se tendría en cuenta el control de posibles sesgos en las respuestas (defensa de prestigio social, formulación de pregunta demasiado sugestiva, tendencia a la respuesta siempre positiva, tendencia a elegir siempre una respuesta del medio, deseo de ser coherente a todo precio, etc.).
- 4) Trabajo de campo. Administración del cuestionario personalmente por el investigador. Obtención de respuestas.
- 5) Introducción, análisis e interpretación de los datos recogidos: diseño de la base de datos para la recogida de datos en el programa SPSS; introducción de datos según la matriz de

datos diseñada; validación de la base de datos (detección de valores atípicos, control de anomalías mediante su registro documentado, detección y tratamiento de los *missings*). Análisis de datos mediante estadística descriptiva. Elaboración del informe final y discusión de resultados obtenidos.

Aunque esta propuesta elaborada para el trabajo de investigación parece ser mucho más avanzada que las dos anteriores (funcionamiento general de las traducciones en las PYME y perfil profesional del traductor e intérprete), no se llegó a realizar con todos sus detalles. Constatamos que tres aspectos fundamentales podrían dificultar su realización. En primer lugar, necesitábamos mejorar la definición de los perfiles de empresas existentes en el mercado, para poder seleccionar las empresas representativas. En segundo lugar, teníamos que tener más en cuenta la dificultad de acceso a las empresas y la resistencia de los trabajadores a la recogida de datos mediante cuestionarios muy largos. Como tercer punto, constatamos que la gran cantidad de hipótesis, dimensiones e indicadores de trabajo era excesiva y casi imposible de contrastar en un solo estudio. Así que, teniendo en cuenta todas estas observaciones, optamos por replantear la definición del objeto de estudio, redirigir la investigación hacia una estrategia cualitativa y, sobre todo, realizar la fase exploratoria que nos faltaba.

5.1.4. Evolución del planteamiento general del estudio empírico

El proceso de maduración de la concepción del objeto de estudio, de su objetivo general y de la reflexión en torno a la metodología más acertada para el análisis de dicho objeto (estrategia y técnica de recogida de datos) se sintetiza, pues, en tres propuestas diferentes. Éstas son:

- 1) Objeto de estudio: funcionamiento general de traducciones e interpretaciones en PYME exportadoras. Objetivo: diseñar mejoras en la organización de dicho funcionamiento. Estrategia cualitativa. Técnica de recogida de datos: entrevistas.
- 2) Objeto de estudio: perfil profesional del traductor e intérprete interno en las empresas de traducción (competencias y tareas). Objetivo: detectar las necesidades del mercado laboral para mejorar la formación de los traductores e intérpretes. Estrategia cualitativa y cuantitativa. Técnicas de recogida de datos: entrevistas y encuesta.
- 3) Objeto de estudio: tareas traductorales (de traducción e interpretación) desempeñadas por el personal traductor interno en las empresas exportadoras y en las empresas especializadas en los servicios de traducción. Objetivo: describir la actividad traductora en el ámbito laboral, paso previo al estudio de las competencias implicadas en la

realización de dicha actividad. Estrategia cuantitativa, con una previa fase exploratoria cualitativa. Técnicas de recopilación de datos: entrevistas en la fase exploratoria y encuesta en la fase principal del estudio.

A lo largo de este proceso, y con el fin de proponer el diseño del estudio empírico definitivo, observamos una necesidad de toma de decisión frente a las siguientes cuestiones:

- Necesidad de elegir entre la dimensión individual del contenido de trabajo (potencial psicológico de una persona y competencias subyacentes) y la dimensión organizativa del trabajo (características de la actividad realizada).
- Necesidad de elegir entre un estudio de la traducción (sin la interpretación), o de la traducción junto con la interpretación.
- Necesidad de elegir entre la estrategia cualitativa y cuantitativa. La elección de una u otra perspectiva tiene sus consecuencias en la elección de la técnica de recogida de datos: observación directa, entrevista o encuesta.
- Necesidad de elegir el universo: empresas de traducción o empresas exportadoras. En el primer tipo de empresas, las traducciones forman parte del proceso productivo principal. En el segundo tipo de empresas, las traducciones están integradas en un proceso productivo diferente, de mayor envergadura.

5.2. Nuevo planteamiento de la investigación. El método retroductivo

Para poder realizar una elección adecuada entre las opciones que se nos presentaron y que acabamos de exponer en los apartados anteriores, consideramos necesario llevar a cabo una primera fase empírica con fines exploratorios. Dicha fase coincidió con nuestra estancia de investigación en el norte de Francia durante tres meses del año 2007 (Capítulo 6).

La investigación realizada constituyó la fase exploratoria de nuestro estudio. Dado que en aquella ocasión se recopiló un material empírico bastante rico y amplio, dicha fase exploratoria ocupa un lugar importante en nuestra investigación. Las conclusiones que inferimos del material empírico recogido fueron contrastadas con la parte conceptual del presente estudio (Parte I), que constituye nuestro marco de análisis previo. En este sentido, podemos afirmar que aplicamos un método que se sitúa a medio camino entre la inducción y la deducción, a saber: el método retroductivo (o abductivo). Dicho método presupone una primera fase inductiva (exploratoria), para pasar luego a la fase deductiva.

Verd (2002) define el método retroductivo de la siguiente manera:

“*Retroducción* es otro nombre con el que es calificado este tipo de análisis [abductivo], quizás para remarcar su situación a medio camino entre la inducción y la deducción. Hanson, filósofo de la ciencia que utiliza este término, señala que su acento se centra especialmente en los aspectos conceptuales de la resolución de problemas, de modo que el dato que supone una anomalía es tomado como «la ocasión sorprendente que anima a nuevas investigaciones» (1977/1971: 53). Ragin, que también prefiere este término, considera que, de hecho, la investigación de carácter sociológico es siempre retroductiva, puesto que toda investigación parte de algunas ideas iniciales a la par que puede ser utilizada de algún modo para «hacer avanzar la teoría» (1994: 47).” (Verd 2002: 79)

Cabe destacar el papel que juega el conocimiento teórico en el razonamiento retroductivo, tal como señala Verd (2002). Los autores que defienden un modelo de investigación de este tipo están de acuerdo en que es imprescindible un marco de análisis previo. No se trata, sin embargo, de un modelo teórico acabado, sino de ideas-guía que permitan abordar la realidad con el espíritu abierto a las anomalías que pueda presentar la confrontación de esas ideas con los datos.

Por un lado, el método retroductivo guarda similitudes con el razonamiento abductivo (Verd 2002: 40-81, Reichertz 2004, Neunzig y Tanqueiro 2007: 14), formulado por el filósofo pragmatista norteamericano Peirce, que se expresa en la siguiente fórmula lógica: “Se observa un hecho sorprendente, ‘C’. Pero si ‘A’ fuera cierto, ‘C’ dejaría de ser sorprendente. Luego hay razones para sospechar que ‘A’ es verdad” (Verd 2002: 65). Verd precisa que: “El planteamiento original de Peirce incide en la retroalimentación que mediante este tipo de razonamiento se produce entre la observación de ‘anomalías empíricas’ (la ‘C’ del texto citado) y la reflexión a partir de la teoría (la ‘A’ del texto citado), o en términos más generales y más cercanos a la filosofía de la ciencia, entre inducción y deducción.” (Verd 2002: 65).

Por otro lado, el razonamiento retroductivo guarda similitudes con el tipo de razonamiento utilizado en la Teoría Fundamentada (*Grounded Theory*), propuesta por Glaser y Strauss (Glaser 1963, Glaser 1992; Glaser y Strauss 1999), quienes “desarrollan un conjunto de principios operativos que deberían llevar a la generación de teoría fundada o enraizada en los propios hechos analizados (los datos)” (Verd 2002: 70).

Capítulo 6. Fase exploratoria del estudio empírico

La fase exploratoria del estudio que nos planteamos llevar a cabo consistió en la realización de entrevistas abiertas y entrevistas estructuradas. Fue desarrollada con los fondos de la beca BE-2 2006 para una estancia de investigación fuera de Cataluña, concedida por la *Agència de Gestió d'Ajuts Universitaris i de Recerca (AGUAUR)* del *Departament d'Innovació, Universitats i Empresa, Generalitat de Catalunya*, durante tres meses del año 2007 (del 23 de abril al 22 de julio de 2007), de acuerdo con la Resolución de 13 de febrero de 2007 (expediente núm. 2006 BE-2 00200).

La totalidad de la investigación que realizamos, bajo el título inicial “Encuesta exploratoria sobre las tareas traductoras. Estudio piloto”, en *Centre de Recherche et d'Applications en Ingénierie linguistique, documentaire et multimedia (CRAIE)* y *Centre de Formation de Traducteurs-Localiseurs, Terminologues et Rédacteurs (CFTTR)* de la *Université Rennes 2 – Haute Bretagne* (Francia), ambos centros dirigidos por el Dr. Daniel Gouadec, queda recogida en la memoria de la estancia de investigación, dirigida por la Dra. Amparo Hurtado Albir (Kuznik 2007c).

Gracias a los eventos organizados por el CFTTR y a los contactos que mantiene el director del centro con las empresas de traducción de la región de Rennes, pudimos acceder con bastante facilidad a varias empresas de traducción. Siguiendo el criterio de la viabilidad de acceso, expuesto por Coller y Garvía (2004: 97-119), realizamos la fase exploratoria con cuatro empresas de traducción de la región de Rennes (Francia).

6.1. Diseño y organización del estudio exploratorio

Las pautas generales para el diseño de la fase exploratoria correspondían a una primera toma de decisión en cuanto a:

- La dimensión del objeto de estudio analizado: dimensión individual y psicológica del contenido del trabajo (competencias subyacentes) frente a dimensión organizativa (características organizativas de la actividad realizada).

- La modalidad de traducción estudiada: sólo traducción frente a traducción e interpretación.
- La estrategia metodológica principal del estudio y la técnica de recogida y análisis de datos: estrategia cualitativa (observación directa y entrevistas) frente a estrategia cuantitativa (observación directa y encuesta).
- El universo analizado: empresas de traducción (la traducción forma parte del proceso de trabajo principal) frente a empresas exportadoras (la traducción está integrada en un proceso productivo diferente, de mayor envergadura).

Dado el carácter exploratorio de esta fase, nos decantamos por la estrategia cualitativa (entrevistas abiertas), aunque se realizaron también un par de entrevistas estructuradas como modo de comprobar la utilidad de esta técnica. El hecho de tener acceso inmediato y asegurado a las empresas de traducción de carácter generalista determinó nuestra elección de la modalidad de traducción y del universo de estudio: empresas de traducción que ofrecen servicios de traducción e interpretación. Además, aprovechamos la ocasión de poder entrevistarnos con una traductora interna que, gracias a su experiencia laboral previa, pudo comparar el trabajo en una empresa de traducción y en una empresa exportadora. Estas tres decisiones (estrategia cualitativa, empresa de traducción y realización de encargos de traducción e interpretación) conllevaron la necesidad de centrarnos sólo en una dimensión del objeto de estudio, a saber: la dimensión organizativa.

6.1.1. Objetivos del estudio exploratorio

En términos generales, el objetivo principal que nos propusimos consistió en identificar los contenidos cualitativos más pertinentes para nuestro objeto de estudio. Dicho objetivo principal se desglosa en los siguientes cuatro puntos:

- 1) Indagar qué factores son los más relevantes para identificar el perfil de las empresas de traducción: año de creación, tamaño de la empresa, actividad principal, definición y lugar de la traducción misma, tipo de clientes, visión de la evolución de la empresa, etc.
- 2) Indagar qué factores son los más importantes en la organización del trabajo en las empresas de traducción: principales procesos de trabajo, composición de la plantilla, subcontratación, contacto personal con clientes y traductores internos, etc.
- 3) Realizar un primer intento de medición de las actividades distribuidas en los diferentes puestos de trabajo, a nivel cualitativo (etiquetas, tipología y clasificación de las actividades) y cuantitativo (incidencia de las actividades). En este sentido se toma

también en cuenta aspectos como identificación de funciones a nivel global de la empresa y por puestos de trabajo particulares, alternancia de tareas y claridad de límites entre ellas, etc. Se estudia en particular los puestos de trabajo de traductores internos, su definición, el contenido particular y sus características.

- 4) Estudiar qué factores pueden ayudar a acceder a las empresas de traducción: la mejor época del año y de la semana para realizar el estudio, necesidades de las empresas que podrían ser cubiertas por los resultados del estudio, motivación del personal para participar en el estudio, etc.

6.1.2. Unidades analizadas: empresas de traducción

Antes de seleccionar las unidades de análisis, se creó una base de datos de empresas de traducción de la región de Rennes, aprovechando dos tipos de marco muestral previo:

- 1) Listado A. Un listado creado en base a la consulta realizada el día 28 de abril de 2007 en la guía telefónica Páginas Amarillas (www.pagesjaunes.fr). Corresponde a la búsqueda según la actividad (entradas de búsqueda: *traduction* » *traducteurs & interprètes*) y la región (*département Ille et Vilaine*, número 35, capital Rennes). Las entidades encontradas en total eran 76. Contenían las agencias de traducción (*agences de traduction*), las empresas de traducción (*sociétés de traduction*), los traductores e intérpretes autónomos (*traducteurs indépendants, libéraux*), empresas e instituciones de formación en lenguas (*entreprises et institutions de formation en langues*). Algunas de estas entidades procedían de otras regiones, no incluidas en los criterios de búsqueda. Se descartaron todas las entidades que no fuesen las empresas de traducción de la región Ille et Vilaine. El listado A cuenta con 13 unidades.
- 2) Listado B. Un listado de empresas de traducción presentes en la 1ª Jornada Nacional de la Traducción Profesional (*1^{ère} Journée Nationale d'Étude de la Traduction Professionnelle*) organizada por el centro CFTTR y celebrado en Rennes el 1 de junio de 2007 (Kuznik 2007c).

El uso de la guía telefónica (Páginas Amarillas) como marco muestral (listado A) y la ampliación de los datos recogidos con las referencias de las empresas de traducción que asistieron al evento académico organizado por el CFTTR (listado B), nos permitió detectar las siguientes dificultades:

- 1) El orden de aparición de las entidades en cada búsqueda realizada en la guía telefónica es diferente (*random*). El orden de aparición de las entidades del listado A, correspondiente a la consulta efectuada el día 28 de abril de 2007, y el de la segunda consulta del día 30 de abril, es distinto. Esta constante randomización puede tener un efecto comercial positivo; sin embargo provoca una cierta confusión a la hora de usar el listado de Páginas Amarillas con fines investigadores.
- 2) Repetición de las mismas entidades (duplicidad). Varias entidades aparecen en un listado de Páginas Amarillas más de una vez.
- 3) Algunos datos ya no son actuales o la empresa ya no existe (sobrecobertura).
- 4) Existen entidades que cumplen los criterios de la búsqueda y no están incluidos en el registro de una guía telefónica en concreto (subcobertura).
- 5) Según los criterios de búsqueda, se puede obtener resultados distintos: existen empresas que figuran en las Páginas Amarillas bajo los criterios de búsqueda “comunicación, lingüística e informática”, y no bajo los conceptos de traducción o interpretación.
- 6) La descripción de la actividad en las Páginas Amarillas (incluso en las páginas web) no siempre concuerda con la actividad real. Se tiene que considerar como una definición diseñada con propósitos mercantiles que la empresa desea proyectar sobre su especialización y su sitio en el mercado (una herramienta de marketing).

6.1.3. Técnicas e instrumentos de recogida de datos

En la fase exploratoria se recogieron datos de dos tipos de informantes: de los directores de empresas de traducción y de los traductores internos. La combinación de estos dos puntos de vista se aplicó para profundizar en la medición del contenido de trabajo de los puestos que ocupan los traductores internos.

Con todos los directores se realizaron entrevistas abiertas. Con dos traductores internos se realizaron entrevistas estructuradas. Con una traductora interna se realizó una entrevista abierta. Esta entrevista no fue planificada; surgió de manera espontánea a raíz de conversaciones mantenidas con el director de una de las empresas.

El estudio fue anónimo y por lo tanto se codificó las empresas con las primeras letras del alfabeto (A, B, C y D). En cada caso se obtuvo un consentimiento por escrito del director de la entidad, para recoger y procesar los datos recabados.

En total, se realizaron:

- 5 entrevistas abiertas: 4 con directores de empresas de traducción y 1 con una traductora interna de la empresa D.

- 2 entrevistas estructuradas con traductores internos (B y C).

El trabajo de campo se realizó según el siguiente calendario (Figura 49):

Fecha	Empresa	Tipo de estudio
05/06/07	Estudiante en prácticas de investigación en <i>Laboratoire de Recherche</i>	Diseño y revisión del cuestionario en francés
08/06/07 04/07/07	Empresa A	Entrevista abierta con director
26/06/07	Empresa B	Entrevista abierta con director
26/06/07	Empresa B	Entrevista estructurada con traductor sénior
27/06/07	Empresa D	Entrevista abierta con director
27/06/07	Empresa D	Entrevista abierta adicional con traductora interna sénior
02/07/07	Empresa C	Entrevista abierta con director
02/07/07	Empresa C	Entrevista estructurada con traductora interna júnior

Figura 49. Calendario del trabajo de campo de la fase exploratoria

La primera de todas las entrevistas se realizó con la empresa A y los primeros datos recabados resultaron menos completos.

Para realizar las entrevistas abiertas, nos servimos de una guía con el siguiente formato (Figura 50):

Empresa: Fecha: DATOS SOBRE LA ENTREVISTA DATOS DE LA EMPRESA CREACIÓN TRADUCCIÓN COMERCIAL INTERPRETACIÓN COMPOSICIÓN DE LA PLANTILLA SUBCONTRATACIÓN CLIENTES (PYME) AMBIENTE TEMPORADAS RITMO DE TRABAJO IDENTIFICACIÓN DE TAREAS REPARTICIÓN DE TAREAS ALTERNACIÓN DE TAREAS LENGUAS DEFINICIÓN DE TRADUCCIÓN FUTURO INCIDENCIAS, OBSERVACIONES PRIVACIDAD DE DATOS

Figura 50. Guía para las entrevistas abiertas con los directores de las empresas de traducción

Los temas de conversación en dicha guía fueron ordenados según un encadenamiento lógico y la facilidad de asociación entre un tema y otro. Las entrevistas fueron grabadas y

transcritas. Se enviaron los respectivos ficheros a los directores de las empresas para su información y conformidad respecto al material recogido. Luego, procedimos al vaciado y organización temática de todos los datos recabados (Anexos 1-5).

Para las entrevistas estructuradas con traductores internos elaboramos un cuestionario directamente en la lengua francesa (Anexo 2). Realizamos una prueba piloto de la entrevista estructurada con una alumna de traducción del centro de Rennes, basándonos en el cuestionario francés, con fines de asegurarnos si las preguntas formuladas por nosotros en esta lengua eran comprensibles. Dicho cuestionario abarcaba tanto las actividades propias de un puesto de trabajo de traductor interno como de intérprete interno; sin embargo sólo contestaron los traductores, ya que la figura de intérprete interno fijo resultó inexistente en las entidades estudiadas. Las preguntas apuntaban a las actividades que la persona desarrolla en el trabajo y a sus características.

Las respuestas obtenidas durante las entrevistas estructuradas fueron recogidas por nosotros en presencia de los entrevistados, en el cuestionario en formato papel. En el Anexo 3 presentamos las respuestas obtenidas durante la entrevista estructurada con el traductor sénior de la empresa B. El Anexo 4 corresponde a la traductora júnior de la empresa C.

La entrevista complementaria tenía como objetivo general recoger la opinión sobre diferencias existentes entre el trabajo en una empresa especializada en traducción y no especializada en traducción. Dado que esta entrevista no fue planificada, no disponíamos de ninguna guía preparada especialmente para esta ocasión. Aún así, pudimos realizarla, grabarla, transcribir y procesar los datos mediante un vaciado cualitativo (Anexo 5).

El análisis y presentación de todos los datos recogidos siguió el orden de nuestros objetivos.

Todos los datos fueron recabados en lengua francesa pero creímos conveniente proporcionar nuestra traducción al castellano de algunos conceptos que se mencionan a lo largo de los subcapítulos que siguen.

6.2. Entrevistas con directores de empresas de traducción. Resultados

En los apartados que siguen presentamos los resultados del análisis cualitativo de datos recogidos durante las entrevistas abiertas con los cuatro directores de las empresas de traducción, situadas en la región de la ciudad de Rennes (Francia; Anexo 1). Agrupamos los resultados en cuatro bloques, de acuerdo con los objetivos del estudio. Estos bloques son: perfil de las empresas de traducción, organización del trabajo, medición de las actividades desempeñadas y acceso a las empresas de traducción.

6.2.1. Perfil de las empresas de traducción

En cuanto al perfil de las empresas de traducción, se analizaron datos relativos al año de creación, tamaño y tipo de la empresa; definición de la actividad general de la empresa, y de la actividad traductora en particular; tipología de clientes y la opinión que tienen los directores sobre las líneas de evolución de la empresa en el futuro.

6.2.1.1. Año de creación, tamaño y tipo de empresa

Una de las empresas estudiadas fue creada en el año 1999 (B); otra, en el año 2000 (C) y otra, en el 2001 (A). En cuanto a la cuarta empresa (D), sólo se conoce el año en el cual el director actual empezó su mandato (2002), sin saber realmente desde qué año dicha empresa existe. El director de C menciona también que el año 2000 se considera el principio de la empresa actual pero los primeros tres traductores autónomos trabajaron juntos desde el 1997 y sólo en el año 2001 se hizo el cambio de régimen de autónomos asociados a una sociedad.

En cuanto al tamaño de la entidad, notamos una diferencia entre empresas con menos de 10 empleados fijos (3 asalariados en A y 5 asalariados en B) y con más de 10 empleados fijos (16 asalariados en Rennes en C) y 30 asalariados, entre los cuales 28 traductores internos (D). Las primeras dos empresas serían clasificadas como micro-empresas (*Très Petite Entreprise*); y las otras dos, como pequeñas empresas (de 11 a 50 asalariados).

Las empresas de más de 10 asalariados están organizadas en sucursales: la C está constituida por 16 trabajadores en Rennes y 2 en Annecy (un total de 18 asalariados), además cuenta con sus representantes (“*antennes*”) en otras ciudades; y la D está integrada en un grupo comercial, con sucursales en varias ciudades de Francia y en el extranjero (Luxemburgo y China).

6.2.1.2. Definición de la actividad principal

El denominador común de las cuatro empresas es su dedicación principal a la actividad traductora. En términos muy generales, dos empresas son de tipo generalista (A y C); y dos, se dedican principalmente a la localización de *softwares*, páginas *web* y otros materiales multimedia (B y D).

Las dos empresas de tipo generalista mencionan la traducción como su actividad principal. El director de A dice que su empresa realiza “traducciones, muchas traducciones, principalmente de las patentes”. El director de C enumera la traducción, la interpretación, la

edición, la formación y otros servicios. Las cuatro primeras actividades ocupan un 95% de su actividad y los demás servicios, un 5% o menos. Añade que con los servicios ofrecidos cubren más o menos todos los tipos de clientes (todos los sectores). Aunque la C ofrezca también el servicio de redacción (técnica y comercial) en lenguas extranjeras, su actividad se basa mayoritariamente en la traducción de textos recibidos de sus clientes. En cuanto a las actividades distintas de las de traducción o interpretación (“otros servicios”), la empresa C aclara que no es una actividad traductora propiamente dicha sino un complemento de ésta.

En la definición de la actividad principal de la empresa, los directores de las dos empresas de traducción de *softwares* (B y D) aluden a la traducción como el fundamento de su actividad, como una actividad que está en la base de su funcionamiento pero que se ve completada por los servicios más amplios de tipo electrónico, publicitario o de comunicación. Sus servicios van claramente más allá de la traducción.

En este sentido, el director de B comenta que la actividad principal de su empresa es la “integración de la traducción en los soportes electrónicos” y el proceso de “optimización del tratamiento de la información en formato electrónico”. Resulta bastante significativa su opinión:

“La traducción no es para nosotros la finalidad en sí. Creamos un producto complejo. Un catálogo o un programa electrónico puede parecer muy simple desde fuera pero su producción puede ser sumamente difícil.” (B)

El director de la entidad D define la actividad principal de su empresa como la “comunicación técnica en muchos idiomas”. Su finalidad es asegurar la comunicación alrededor de un producto (aparato o producto electrónico) y la traducción juega un papel muy importante en esta actividad. Lingüística, comunicación e informática son los tres conceptos clave bajo los cuales se puede buscar su empresa en las Páginas Amarillas (¡y no el concepto de traducción!); son sus tres verdaderos oficios. La empresa D, con toda la conciencia comercial, intenta ofrecer algo más que la traducción: unos servicios completos e integrados. El director de la entidad D matiza también que su empresa de Rennes se especializa en traducción y servicios lingüísticos a nivel del grupo, y que sería conveniente que en el futuro reoriente sus servicios más hacia la comunicación.

6.2.1.3. Definición de la traducción. Visibilidad de la traducción

La pregunta sobre la definición de traducción tenía como objetivo indagar si, detrás de la respuesta obtenida, se podría entrever algún tipo de concepción general que tiene el entrevistado sobre la traducción. Las respuestas fueron muy variadas y, realmente, sería muy difícil inferir alguna concepción de la actividad traductora basándonos tan sólo en la definición dada.

Para el director de la empresa A, la traducción es “tener un texto en una lengua y proponer un texto equivalente en otra lengua”.

El director de B considera la traducción la “materia prima”, el “contenido”, el “elemento que permite ofrecer un proyecto, un programa electrónico, una página *web*”. Añade que este elemento “tendría que ser transparente: no se puede notar que es una traducción”.

Según el director de la entidad C, la traducción “es un día-día; es un cliente que había olvidado que necesita hacer una traducción para el día siguiente, que me lo dice por la tarde y envía a la empresa su folleto en francés, y pide la traducción para el día siguiente por la mañana”.

El director de la empresa D contesta que “traducir es traicionar”. Propone de hablar de “interpretación” en vez de la traducción, ya que se tienen que adaptar los contenidos a la cultura de llegada y no traducir palabra por palabra.

También en otras ocasiones y refiriéndose a otros temas de conversación, los entrevistados expresaron su opinión en cuanto a la traducción y la actividad no considerada como traducción. A continuación presentamos algunos enunciados de este tipo:

- 1) “La traducción no es la finalidad en sí” (B).
- 2) “La traducción es un paso de lenguas” y “[las demás actividades] no son una verdadera actividad traductora sino su complemento” (C).
- 3) La traducción abre el paso a otros servicios en nuestra empresa: “primero va la traducción y después proponemos actividades anexas a ella” (D).

En cuanto a la visibilidad de la traducción en la empresa, cada uno de los cuatro directores le dio un matiz diferente. Por ejemplo, para el director de C, la traducción es una actividad muy visible: es la base de la actividad de la empresa y el fundamento de su continuidad en el mercado. El director de la empresa B apunta que la traducción es la actividad más visible de todas las operaciones que se tienen que llevar a cabo en un proyecto de traducción del *software* o de una página *web*. La actividad principal de la empresa se llama comúnmente “traducción” pero en el fondo hay muchas más operaciones por realizar. Dichas operaciones son, a su vez, mucho más complicadas que la traducción misma. La traducción es el contenido (visible) y todo lo demás es el continente (invisible).

6.2.1.4. Clientes de la empresa

La información recogida sobre el tema de los clientes no fue satisfactoria del todo, probablemente debido a la reticencia de los directores a desvelar a la investigadora el secreto

comercial de sus empresas. Aún así, los datos recogidos son bastante interesantes y permiten detectar algunas tendencias esenciales para este sector de servicios. Las opiniones recabadas en este tema nos llamaron la atención en los siguientes aspectos:

- 1) Los cuatro directores admitieron que sus clientes cubren más o menos todos los sectores de actividad.
- 2) Los cuatro directores tuvieron cierta dificultad en definir si realmente sus clientes PYME son exportadoras y/o importadoras. Les pareció obvio que, dado que sus clientes necesitan la traducción y pagan por ellas, es que actúan o se preparan para actuar en el extranjero. No les pareció tan importante si el cliente dado se considera o está clasificado como exportador sino, más bien, su potencial de proyección al extranjero. En este sentido, cualquier agente en el mercado es un cliente potencial de traducciones e interpretaciones. En cambio, no tuvieron esta dificultad en precisar si sus clientes son PYME o grandes empresas.
- 3) Las necesidades concretas de los clientes, su condición de exportador o importador está definida por los directores más bien en términos de géneros textuales para traducir (contratos, catálogos, etc.). Los directores infieren el tipo de empresa-cliente según los textos que se piden de traducir o según el tipo de encargo particular.

6.2.1.5. Evolución

A la pregunta sobre el desarrollo futuro de la empresa, las cuatro respuestas obtenidas fueron muy distintas:

- 1) El director de A quiere dirigir a su empresa hacia la automatización de las tareas administrativas y del flujo de trabajo. Piensa aumentar de esta manera el volumen de traducciones tratadas de 2 a 3 veces con el mismo número de traductores.
- 2) El director de B que ya ha pasado por la etapa del flujo de trabajo automatizado y ha reflexionado sobre su aplicación, desea ampliar la cartera de clientes, sobre todo de tipo PYME, para no depender de unos cuantos clientes estratégicos, y del ritmo de trabajo y tarifas que eso conlleva.
- 3) El director de C habla del futuro de su empresa en términos de continuar, persistir en el mercado. El hecho de continuar relaciona directamente con la estabilización e incluso aumento de la demanda en el sector de traducciones y revisiones.
- 4) Para el director de D, el futuro de su empresa depende mucho de la evolución de precios. Si los precios bajan más, las traducciones se enviarán a otros países más baratos

(China, India, Polonia, Rumania) y por lo tanto la empresa D tendrá que especializarse en otros servicios. Otra solución es proponer servicios integrados, en los cuales la traducción es tan sólo una pequeña parte. Elaborar paquetes de servicios.

6.2.2. Organización del trabajo

En cuanto a la organización del trabajo en las empresas de traducción, se analizaron datos relativos a la concepción general de la organización, la composición de la plantilla, la subcontratación, la presencia de los estudiantes en prácticas y el contacto personal de los directores con los clientes y con los traductores internos.

6.2.2.1. Concepción de la organización del trabajo

En primer lugar, hay que reconocer que este tema resultó muy fructífero en la conversación con los directores, dado que son las personas más pertinentes para hablar de la organización del trabajo en sus respectivas empresas. La información recabada resultó bastante rica. Al analizar las opiniones recogidas, identificamos los siguientes aspectos a tener en cuenta en este punto:

- 1) Cultura organizativa de la empresa
 - a. Los conceptos clave para B son: “proyecto”, “redistribución de tareas”, “tarea principal y tareas adicionales”, “sistema de *workflow*”, “proceso productivo”, “herramientas automatizadas para la gestión del *workflow*”, “estructura rígida de las herramientas”, “variabilidad de proyectos”, “los imprevistos en el funcionamiento del *workflow*”, “fallo en el sistema”, “solución *ad hoc* para el fallo”, “separación sistemática entre el contenido y el contenedor”, “adaptación del *translation kit* al grupo de traductores”, “herramientas TAO”. La cultura organizativa de la empresa B se destaca por un alto grado de autoconciencia, de reflexión sistemática sobre el funcionamiento de la empresa y por la gestión consciente y controlada del flujo de trabajo flexible. No podemos perder de vista que el director de B es de formación ingeniero en sistemas automatizados de producción y define de la siguiente manera su tarea principal en el flujo de trabajo: aportar soluciones inmediatas en caso de producirse fallos en el funcionamiento.

- b. Los conceptos clave del director de C son los siguientes: “traductores autónomos”, “traductores asociados”, “una empresa dispersa, descentralizada”, “hábito de trabajar a distancia”, “el propio entorno de trabajo”, “subcontratación mutua”, “flexibilidad laboral en caso de mujeres”, “gestión personalizada de clientes”, “un equipo de trabajo internacional”. La cultura organizativa de la C es la de una empresa muy descentralizada que apuesta por una red amplia de colaboradores y flexibilidad laboral. Por otro lado, el estilo de trabajo que promueve es bastante individualizado, personalizado, hecho a medida tanto para el traductor como para el cliente.
 - c. Los conceptos clave para el director de D son: “especialización de la sucursal en la traducción”, “apuesta por los traductores internos”, “servicios integrados”, “necesidad de integrar los servicios, debida a los bajos precios de traducción”. Dado que la entidad D forma parte de un grupo empresarial más grande, ha tenido la necesidad de especializarse en traducción pero, por otro lado, puede ofrecer servicios mucho más completos. Apuesta por traductores internos y trabajadores internos especializados en otras áreas en las demás sucursales.
- 2) Actividades principales frente a actividades secundarias
- a. En B las tareas son redistribuidas de tal manera que cada persona tiene su tarea principal y las demás tareas (tareas adicionales). Las distintas tareas se concentran alrededor del mismo proyecto.
 - b. La empresa C aprovecha su red de colaboradores dispersos y sus competencias particulares para ofrecer servicios “paralelos” a la traducción: recogida de información para estudios de mercado (“*enquêtes-mystère*”), grabación de voz, gestión y organización de ficheros, bases terminológicas. Algunos de estos elementos son simplemente subproductos de la actividad traductora (bases terminológicas, glosarios, etc.) que, si el cliente lo pide, se convierte en un bien mercantil.
 - c. La entidad D ofrece los servicios de traducción y los servicios “anexos” a la traducción, de “valor añadido”: la gestión de proyectos, publicación asistida por ordenador (PAO), maquetación, interpretación, etc. Todos estos servicios se concentran alrededor del mismo cliente.
- 3) Grado de reutilización del material archivado (actualización de las traducciones)
- a. En la empresa B el grado de reutilización de traducciones (actualizaciones de proyectos ya realizados) es bastante alto: de 50% a 60% de reutilizaciones.
- 4) Gestión de equipos humanos (subcontratación)
- a. Un traductor o un grupo de traductores subcontratados tiene su propia manera de trabajar con cada empresa de traducción. El director de B menciona que

según la costumbre de facturar o no el material reutilizable por los traductores externos, se prepara el *translation kit* de una u otra manera.

- b. En una empresa tan dispersa desde el punto de vista laboral como C, la gestión de la subcontratación de traductores autónomos, asociados o agrupados, es realmente un punto muy importante de la organización del trabajo. Además, el director de C menciona que “todos aquí nos subcontratamos unos a otros”, con lo cual se quiere expresar una gran variedad de relaciones laborales transversales, mutuas y simultáneas.

5) Situación de la empresa dentro de un contexto organizativo más amplio

- a. El director de C menciona sus sucursales en varias ciudades (Ámsterdam, Londres, París y Buenos Aires). Pueden ser traductores autónomos u otras empresas de traducción fidelizadas.
- b. La empresa D forma parte de un grupo de empresas: son doce sucursales cuyo tamaño varía de 4-5 personas a 50 personas. El tamaño de la empresa de Rennes, en este contexto, es un tamaño bastante grande (30 personas). Además, colaborando en red, existe la necesidad de especialización de cada sucursal. La sucursal de Rennes se especializa en traducción.

6.2.2.2. Composición de la plantilla

La problemática mencionada por los directores, referente a la composición de la plantilla, se puede resumir en los siguientes puntos:

- 1) El número de asalariados, y en ellos, el número de traductores internos (“de plantilla”, fijos).
- 2) Las lenguas de trabajo de los traductores asalariados (principalmente el inglés, francés y alemán).
- 3) La formación y la experiencia profesional previa de los asalariados; contacto con otros profesionales. Incluso en unas empresas tan pequeñas, los traductores tienen la oportunidad de colaborar con informáticos y comerciales.
- 4) La edad de los trabajadores. El director de C comenta al respecto: “*On essaye d’avoir une pyramide d’âge assez homogène. C’est notre manière de voir les choses*”. En su empresa, la media de edad es de 35 años. Las personas más jóvenes tienen 24-25 años y las mayores, unos 52 años. La situación es muy distinta en D. Allí, la media de la edad es 25 años, el director siendo el mayor del equipo. Es la empresa especializada en

traducción multimedia que se basa en competencias relacionadas con el uso de nuevas tecnologías.

- 5) La trayectoria laboral de los traductores internos: el comienzo de la actividad laboral en la empresa, el desarrollo y las posibilidades de ascenso y, finalmente, la jubilación y los últimos escalones de una carrera laboral. En este punto, la información suministrada resultó bastante interesante.
 - a. En la empresa C los traductores muy jóvenes tienen el estatus de júnior. Vienen bien preparados de la universidad pero les falta la seguridad en el trabajo y en el trato con los clientes; no conocen la realidad particular de la empresa; y por lo tanto necesitan pasar esta primera etapa de adaptación y aprendizaje.
 - b. En la entidad D la trayectoria laboral empieza por ser sólo traductor. “La traducción aquí es como un punto de partida”, afirma el director. Unos 2-3 años más tarde, los traductores pasan a ser revisores. Luego son jefes de proyectos. El siguiente escalón en D y el más alto es el de coordinador lingüístico. Los coordinadores lingüísticos planifican el trabajo y supervisan a los jefes de proyectos. El director de D admite que después prácticamente no existe ningún escalón más alto y la carrera profesional dentro de su empresa termina con la función de coordinador lingüístico. Lo que puede seguir aumentando es el sueldo (no se sabe hasta cuánto).

6.2.2.3. Subcontratación

Las cuatro empresas, independientemente de la actividad comercial desarrollada y del tamaño, subcontratan las traducciones. La entidad C subcontrata el 50% de proyectos y la B el 80%, reservándose para los trabajadores internos la gestión de proyectos, la revisión, la edición y las cuestiones técnicas y electrónicas. Se subcontratan lenguas que no sean el inglés, el francés y el alemán (A, C y D). Igualmente, se subcontrata la interpretación de conferencias (C y D). En la empresa C la interpretación de enlace se realiza por intérpretes internos.

La traducción se subcontrata debido a la comodidad y bajos costes que ofrece. Es la parte que resulta más fácil de subcontratar dentro de cada proyecto. En cambio, la interpretación simultánea se subcontrata por necesidad, por falta de personal asalariado, interno que tenga estas competencias.

6.2.2.4. *Estudiantes en prácticas*

Las cuatro empresas continuamente reciben estudiantes en prácticas, tanto estudiantes de traducción como de informática (B). El promedio es aproximadamente de 2 estudiantes por año, siendo el mínimo 1 estudiante y el máximo 5 estudiantes. Los directores de las cuatro empresas están de acuerdo que es la manera más fácil y más segura de encontrar el primer empleo (para los estudiantes) y de escoger las personas con mejor rendimiento (para las empresas). Los estudiantes llegan a las empresas formados como traductores y normalmente empiezan a trabajar realizando traducciones y tareas de menor importancia. Sin embargo, al plantearnos un análisis exhaustivo de las tareas realizadas en una empresa, hay que tomar en cuenta la contribución de los estudiantes en prácticas al desarrollo general de las actividades.

6.2.2.5. *Contacto personal con clientes y traductores*

En las respuestas a las preguntas en torno al contacto personal de los directores con sus clientes y con sus equipos de trabajo (traductores, principalmente) se enfatizó el carácter particular de cada empresa y el estilo de gestionar específico en cada caso:

- 1) El director de la empresa B afirma que ve muy poco a sus clientes, casi nunca, y añade que es una característica intrínseca del oficio de traductor. En su empresa se celebran reuniones con el personal interno dedicadas a cada proyecto. En la reunión final se evalúa el proceso de gestión del trabajo aplicado y se propone posibles mejoras en caso de volver al mismo proyecto para actualizarlo.
- 2) El director de C admite que muy rara vez tiene contacto directo con sus clientes. La sede de su empresa está en el centro de Rennes pero no es una condición que, necesariamente, facilite el contacto personal. Explica que “Nosotros estamos en el centro pero los clientes, puede que no estén aquí”. En cambio, la ubicación central de las oficinas facilita “el tránsito” de los traductores internos y subcontratados: muchos pasan por la oficina para realizar algún trabajo puntual, alguna consulta o simplemente para una visita más social (para comer). El entrevistado menciona que el oficio de traductor es una actividad propicia a reuniones de trabajo informales, y un contacto poco esquematizado entre los colaboradores del mismo grupo de trabajo. Se realizan reuniones de trabajo para temas concretos de cada proyecto. Una vez al año, se celebra un encuentro largo durante un fin de semana: entonces, los colaboradores, representantes de las sucursales y traductores subcontratados tienen la ocasión de conocerse y compartir tiempo.

- 3) El director de la entidad D admite que una enorme parte del trabajo se realiza gracias al ordenador y que, debido a esta circunstancia, el oficio de traductor cambia de carácter, se vuelve más automatizado e impersonal. Sugiere que valdría la pena volver a la práctica de ver el cliente de vez en cuando, en sus oficinas o quedar para comer, para reforzar el contacto (una función comercial del contacto).

6.2.3. Medición de las actividades desempeñadas

En cuanto a la medición de las actividades desempeñadas en las empresas de traducción, se analizaron datos relativos a la identificación de funciones existentes a nivel general de la empresa y por puestos de trabajo particulares, la opinión sobre la alternancia de las tareas y la claridad de límites organizativos entre ellas.

6.2.3.1. Identificación de funciones a nivel general de la empresa

Dado que cada empresa presentaba una particularidad, optamos por analizar el tema de las funciones existentes de una manera cualitativa, empresa por empresa.

Según las respuestas del director de A, se pueden identificar en su entidad siete funciones principales:

- 1) Tareas administrativas: administración, representación, gerencia, etc.
- 2) Tareas contables: presupuestos, facturación, etc.
- 3) Gestión de proyectos, que en el caso de empresa tan pequeña, significa mayoritariamente gestión de la subcontratación, selección de traductores, etc.
- 4) Traducción.
- 5) Revisión y corrección.
- 6) Gestión de la terminología: glosarios, etc.
- 7) Función comercial.

De una manera gráfica, esta configuración de funciones se presenta en la Figura 51.

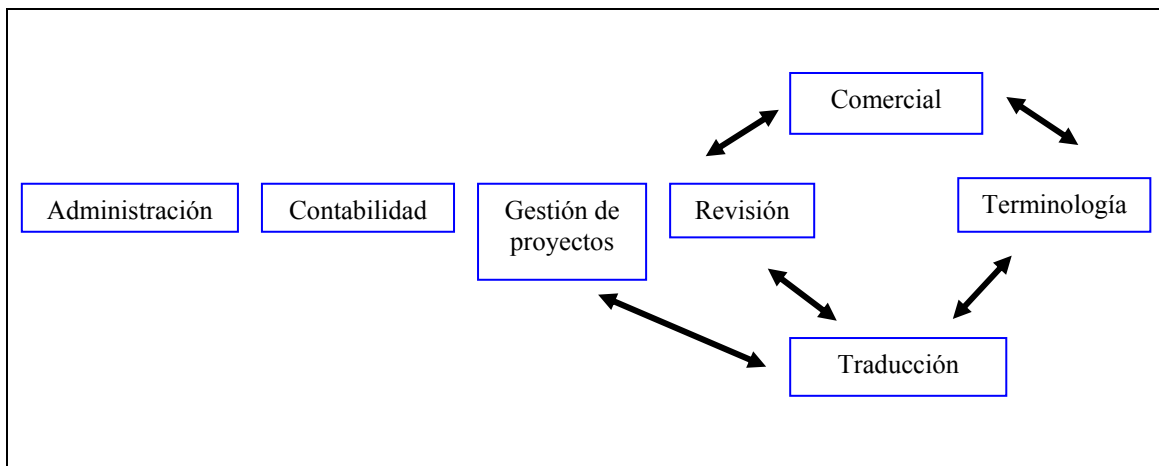


Figura 51. Configuración de distintos tipos de funciones en la empresa A

El director de la empresa A apunta que, en realidad, la función de gestión de proyectos incluye la gestión de la subcontratación y las revisiones de traducciones recibidas de fuera. La traducción está principalmente subcontratada en esta empresa (conexión entre la traducción y la gestión de proyectos/gestión de la subcontratación), por lo tanto la revisión es una actividad estrechamente ligada a la traducción porque es la que permite incorporar la traducción externalizada dentro de la empresa. El director opina también a propósito de la revisión que es una manera de asegurar la calidad del servicio (función comercial). Por otro lado apunta que la traducción y la elaboración de glosarios van estrechamente unidas. Los glosarios son una herramienta de trabajo pero también pueden convertirse en una herramienta de marketing (función comercial). Esta opinión sobre la función de los glosarios y de la gestión terminológica está compartida por el director de C.

Dentro de la actividad traductora se menciona además operaciones como las distintas transformaciones del documento, extracción de vocabulario, conversión del formato, alineación, etc. Estas operaciones hacen referencia a la distinción realizada por el director de la entidad B entre el contenido (la traducción) y el continente (preparación y acabados de la traducción).

En la empresa B dominan tres tipos de tareas: traducción, gestión de proyectos y revisión. El director de esta empresa menciona también: la edición (en caso de proyectos de traducción en soporte no específico), la realización de la *interface* (en caso de proyectos de traducción de programas electrónicos), la adaptación y tests (en caso de proyectos de traducción de las páginas *web*), las tareas administrativas y la gestión de los imprevistos (emergencias). Estas tareas son realizadas principalmente por el personal interno, y la traducción suele ser subcontratada.

En las respuestas del director de C se puede entrever una distinción entre las “actividades posibilitadoras”, la “verdadera actividad de traducir” y las “actividades paralelas” o

“complementarias”. En la Figura 52 recogemos las principales funciones que conforman dichas actividades.

Actividades posibilitadoras	Actividad de traducción propiamente dicha		Actividades paralelas (complementarias)
Gestión de proyectos/Gestión de la subcontratación Gestión del feedback/Acción comercial Facturación	Traducción (*) + Revisión	Interpretación de enlace Interpretación simultánea (*)	Maquetación Formación Grabación de voz Encuestas comerciales en el extranjero (*) Recopilación de bases de datos (**) Glosarios (**) Alineación Redacción
(*) Actividades subcontratadas (**) El resultado de estas actividades se vende como subproducto			

Figura 52. Actividades posibilitadoras, paralelas y de traducción propiamente dicha en la empresa C

Las respuestas del director de la entidad D se centraron en la comparación entre la traducción y la interpretación, y en el papel de los comerciales de vender los servicios anexos a la traducción y a la interpretación. En la tabla que sigue (Figura 53) presentamos los elementos más relevantes de su opinión.

	TRADUCCIÓN	INTERPRETACIÓN
Diferencias	Actividad informatizada Tarifas han bajado considerablemente debido a las ayudas electrónicas y la subcontratación Subcontratación de la traducción “pura”	Actividad de contacto humano Tarifas se mantienen desde hace 5 años Actividad no evoluciona Subcontratación de la interpretación simultánea
Puntos comunes	Las actividades se organizan en proyectos Los proyectos deben ser gestionados por el personal interno Los comerciales ofrecen las actividades anexas	
Actividades anexas	Revisión (estrechamente unida a la traducción) Maquetación	Organización de eventos Organización de misiones comerciales
Otras actividades	Formación lingüística especializada	

Figura 53. Identificación de tareas según el director de la empresa D

En lo que se refiere a la relación existente entre la traducción, la revisión y la gestión de proyectos, y su evolución en la carrera profesional de un traductor interno, el director de la empresa D comenta que las personas empiezan la carrera como traductores formados. Dos o tres años más tarde, cuando pasan de estatus júnior al de sénior, se encargan de hacer revisiones, y luego con paso de tiempo, también de la gestión de proyectos. Todos los jefes de proyectos son al mismo tiempo traductores y revisores. En términos generales, un buen jefe de proyectos, según el director entrevistado, en un día hace un 50% de gestión de proyectos, un 40% de revisión y un 10% de traducción.

6.2.3.2. Identificación de tareas por puesto de trabajo

Los directores tuvieron dificultad en presentar con detalles la redistribución de tareas por puestos de trabajo particulares, o tal vez, no se sintieron lo suficientemente motivados para hacerlo durante la entrevista. De ahí, se podría inferir que no existe una estructura de responsabilidades claramente delimitada. Aún así, la información que nos fue transmitida, nos ayudó mucho a establecer qué tareas se realizan y por quién. Todos los asalariados, incluso los traductores, realizan más de un tipo de tarea dentro de la empresa. En la tabla que sigue a continuación (Figura 54) presentamos la distribución de tareas por puesto de trabajo en la empresa A y B.

Puesto de trabajo	Tareas de traducción	Tareas anexas					
	Traducción	Revisión	Gestión de proyectos	Gestión sub-contratación	Presupuestos	Administración	Soporte informát.
Empresa A (3 asalariados)							
1. Director (informático)						x	
2. Traductor I	x	x	x	x			
3. Traductor II	x	x	x		x		
Empresa B (5 asalariados)							
1. Director (informático)						x	x
2. Asistente del director I						x	
3. Asistente del director II	x	x	x				
4. Traductor I	x						
5. Traductor II	x						

Figura 54. La distribución de tareas por puesto de trabajo en la empresa A y B

6.2.3.3. Alternancia de tareas. Polivalencia y especialización del personal

Las respuestas recogidas en este punto fueron muy interesantes, sobre todo en los siguientes aspectos:

- 1) En las pequeñas empresas, la polivalencia del personal es una necesidad para disminuir el riesgo relacionado con las bajas del personal y por las vacaciones (A y B).
- 2) Existen funciones asignadas *a priori* (funciones gerenciales) y funciones intercambiables (A).
- 3) Se tienen que tomar en cuenta casos particulares de estudiantes en prácticas (normalmente tienen el contacto con tareas muy variadas; A) y de los traductores recién contratados (realizan sólo traducciones en la empresa; C y D).

- 4) La polivalencia de las personas es una característica gradual: hay personas competentes en dos o tres áreas y personas “multifuncionales” (10 personas en la empresa D).
- 5) Se tienen que tomar en cuenta no sólo las necesidades de la empresa sino también la predisposición individual y particular de las personas, sus gustos, competencias, experiencia adquirida, etc. (C y D).
- 6) Como afirma el director de la entidad D, es necesario poner las personas en los puestos correctos, o sea en los cuales pueden manifestar sus competencias más desarrolladas.
- 7) La redistribución de tareas se hace también de acuerdo con una limitación evidente, formal, que es la disponibilidad de las personas (C).
- 8) La organización de trabajo flexible permite una gestión fluida de la asignación de las tareas (C y D).
- 9) Los traductores se especializan principalmente en sus lenguas de trabajo y en ámbitos socioprofesionales (informática, medicina, publicidad, etc.).
- 10) Existen actividades estándar de una empresa y actividades diseñadas *ad hoc* según la necesidad del momento (C).

6.2.3.4. Límites entre tareas

Según los entrevistados, todas las tareas están unidas pero la distinción entre ellas es clara y unívoca (A y B). El director de B menciona además que esta diferenciación es un efecto buscado por la empresa y sirve para:

- Poder facturar distintos servicios según conceptos bien diferenciados.
- Facilitar la colaboración con traductores externos. Es el caso de la separación entre los ficheros para traducir (el “contenido”) y los ficheros de soporte electrónico (el “continente”).
- Guardar el secreto profesional frente a los traductores autónomos subcontratados, que no siempre deberían ser informados de todos los elementos del encargo, dado que representan una potencial competencia de las empresas de traducción.

6.2.4. Acceso a las empresas de traducción

Las preguntas en torno al ritmo anual y semanal de trabajo tenían la función de indagar qué época del año sería la más conveniente para realizar el futuro trabajo de campo. En algunos

casos, las respuestas obtenidas en este punto nos permitieron también identificar mejor el tipo de clientes de las empresas.

6.2.4.1. Ritmo de trabajo anual y semanal

En cuanto a la variabilidad de la intensidad de la actividad laboral durante el año, no existe un consenso entre los directores: el director de C (empresa generalista) declara que tienen mucho trabajo durante todo el año y que no se puede hablar de ningún ritmo particular. En cambio, los ciclos de trabajo muy marcados son bastante problemáticos para B (empresa de localización de *softwares*). Las demás empresas hablan de una repartición del trabajo a lo largo de los meses, subrayando una concentración de la demanda en la época de vacaciones (muchas empresas de traducción cierran), antes de salones internacionales importantes y al final del año (A y D).

Los cuatro directores coinciden en que sus asalariados, normalmente, no trabajan los fines de semana ni llevan el trabajo a casa por la noche. En todo caso, si lo hacen, lo hacen de una manera excepcional. En cambio, se exige de los traductores subcontratados la realización de los servicios los fines de semana, durante las vacaciones y de un día para el otro, presentando esta condición como una libre elección del traductor subcontratado.

6.3. Entrevistas con traductores internos en empresas de traducción. Resultados

En los apartados que siguen presentamos los resultados del análisis cualitativo de datos recogidos durante las entrevistas realizadas con tres traductores internos. Se tomaron en cuenta datos procedentes de:

- Dos entrevistas estructuradas, basadas en un cuestionario, diseñado para los traductores e intérpretes internos en las empresas de traducción (Anexo 2). Se realizó una entrevista estructurada con un traductor sénior de la empresa B (Anexo 3) y con una traductora interna júnior de la empresa C (Anexo 4). No se recabó información de intérpretes internos, dado que en las empresas contactadas no existía personal con dicha función. Se analizaron datos conjuntamente para el puesto de traductor sénior (B) y júnior (C).
- Una entrevista abierta, *ad hoc*, complementaria de las dos anteriores, con una traductora sénior de la empresa D (Anexo 5).

El propósito de las dos primeras entrevistas fue diferente que el propósito de la tercera entrevistas. Se explican dichas diferencias al principio de cada subcapítulo correspondiente.

6.3.1. Medición de la actividad desempeñada por traductores internos

En cuanto a la actividad desempeñada por los traductores internos en las empresas de traducción, se analizaron datos relativos a los criterios de definición del traductor, la definición de la actividad de traducción misma, el contenido del puesto de trabajo en función de las actividades desempeñadas y las características de dicha actividad (visibilidad física y organizativa del trabajo, reconocimiento formal e informal de todas las actividades realizadas, la jerarquía de las actividades y su planificación).

6.3.1.1. Definición del traductor interno

En los datos recogidos en las entrevistas estructuradas, los traductores internos emplean varios criterios para definir su función dentro de la empresa y su estatus laboral. Aparecen referencias a los siguientes aspectos:

- 1) Lenguas de trabajo. Ambos traductores internos trabajan con inglés y una de las demás lenguas de la vieja Unión Europea (francés, alemán, español).
- 2) Funciones desempeñadas en el mismo puesto de trabajo: traductor, corrector y feje de proyectos de traducción.
- 3) Posición del trabajador en cuanto a la antigüedad de trabajo: traductor sénior y traductora júnior.
- 4) Tipo de contrato de trabajo que une a la persona con la empresa de traducción: contrato de trabajo indefinido o definido.

6.3.1.2. Definición de la traducción

Los sujetos encuestados formularon su concepción general de la traducción de una manera muy variada. Cada persona presenta su propia visión de la traducción e incluso la misma persona tiene a veces simultáneamente más de una concepción.

Para el traductor sénior, la traducción es “una adaptación de un texto, una retranscripción del mismo texto en otra lengua” (B; empresa de localización de *softwares*). La

traductora júnior de la empresa C parece percibir la traducción como una actividad con triple cara: la define, a la vez, como “transformación de palabras” (actividad textual y lingüística), “arte” (actividad artística y creativa) y “producción de un bien, de un producto” (actividad industrial, económica y comercial). No podemos perder de vista de que los traductores internos de C llegan a facturar sus servicios, por lo tanto son bastante conscientes del aspecto comercial de la actividad traductora.

6.3.1.3. Contenido del puesto en función de tareas desempeñadas

Al proporcionar la información sobre el contenido global de su puesto de trabajo, los traductores internos mencionaron siempre más de una actividad (Figura 55). Las actividades mencionadas fueron: traducción, revisión (“*relecture*”, “*révision*”), gestión de proyectos y terminología (gestión terminológica o de recursos terminológicos).

La pregunta en torno a las tareas ajenas a la traducción completó la información sobre el contenido de los puestos de trabajo ocupados por los informantes con actividades como la gestión de recursos humanos (gestión de recursos externos: selección de personal, tests, etc.), la tutoría de los estudiantes en práctica (“*encadrement stagiaires*”) y la facturación.

Las actividades típicas de la gestión de recursos humanos externos (“*ressources externes*”) fueron llevadas a cabo por el traductor sénior. La traductora júnior empezó en la empresa realizando sólo traducciones y, pasado un año de antigüedad, empezó a realizar las demás tareas mencionadas (revisión, gestión de proyectos, gestión de recursos terminológicos y la facturación). Cabe recordar que en sus orígenes, la empresa C tenía la forma de traductores autónomos asociados. Este estilo de funcionamiento se mantiene, de una manera natural, hasta hoy en día: cada traductor tiene asignados sus clientes para los cuales efectúa el ciclo productivo completo, desde la acción de promoción hasta la facturación. Parece que a mayor experiencia laboral y antigüedad del traductor en la empresa, mayor diversificación de tareas e incidencia de tareas de gestión. Cabe destacar que los traductores internos entrevistados mencionaron como tareas de traducción sólo la traducción propiamente dicha. Todas las demás actividades caracterizaron como ligadas, unidas a la traducción; actividades periféricas en relación con la traducción pero distintas de ella. Los informantes siempre mencionaron más de una actividad, en forma lineal (enumeración de actividades), empezando en cada caso por la traducción como primera actividad, la principal.

La distinción entre las tareas les pareció a los traductores clara y obvia porque conlleva un tipo distinto de responsabilidad y es necesaria para la valoración de cada actividad frente a la facturación. Cada tipo de actividad/servicio se factura como concepto distinto. La actividad de traducción y las actividades anexas se juntan en una unidad organizativa porque forman el

mismo proyecto de traducción (“el mismo proyecto”, “el mismo cliente”). Sin embargo, la información reunida no nos revela cómo estas actividades están organizadas dentro de un proyecto, ni cuál es su jerarquía interna.

	Tareas de traducción	Tareas anexas					
	Traducción	Revisión	G. de proyectos	G. de terminología	G. de RRHH	Tutoría prácticas	Facturación
Traductor sénior (B)	x	x	x	x	x	x	
Traductora júnior (C)	x	x	x	x			x

Figura 55. Contenido de los puestos de trabajo de traductores internos según tareas desempeñadas (empresa B y C)

6.3.1.4. Características de las tareas desempeñadas

En general, los traductores entrevistados tuvieron mucha dificultad en caracterizar las tareas traductorales y las demás tareas. Nunca antes se lo habían planteado y no estaban preparados para este tipo de preguntas.

El traductor sénior caracterizó las tareas traductorales como eminentemente intelectuales, absorbentes y que exigen mucha concentración. En este contexto la variedad de tareas se vio como un factor positivo que permite introducir momentos de descanso y una oportunidad de aflojar la tensión intelectual sólo gracias al cambio de tipo de actividad (“*l’importance de faire des coupures*”). Las tareas de contacto personal consisten, para el mismo traductor, en establecer y mantener la relación con el cliente y con los traductores externos. En cambio, las tareas repetitivas son, por ejemplo, las que consisten en la preparación del proyecto y en la constitución de las memorias de traducción.

Igualmente que en el caso de las características generales de las tareas desempeñadas, los traductores internos contactados tuvieron dificultades en contestar las preguntas sobre la visibilidad física y organizativa de su actividad. El traductor sénior afirmó que su superior jerárquico le ve físicamente en el trabajo; ve el resultado final de su actividad pero no el contenido de lo que hace, ni las fases de realización de las tareas (preparación, desarrollo, finalización).

El mismo traductor opina que todas las tareas desempeñadas por él están reconocidas a nivel formal: están descritas en un protocolo de la empresa, planificadas y retribuidas.

6.3.2. Actividad de traductores internos según el tipo de empresa

Durante nuestra estancia en la empresa D, aprovechamos la disponibilidad de una de las traductoras internas sénior para realizar una entrevista complementaria de tipo abierto (Anexo 5). Dicha traductora gozaba ya de varios años de experiencia en la misma empresa de traducción (D) donde realizaba principalmente tres funciones: traducción, revisión y gestión de proyectos. Además, tenía una experiencia laboral previa en otra entidad no especializada en los servicios de traducción, en una empresa fabricante de ordenadores. Esta doble experiencia laboral le permitió comparar las dos situaciones.

Dado que esta entrevista no fue planificada, no disponíamos de ninguna guía preparada especialmente para esta ocasión. A la traductora interna se le presentó la investigación en curso como un estudio del proceso de trabajo con tareas de traducción integradas, en dos contextos laborales y productivos distintos: en una empresa especializada en servicios de traducción y en una empresa no especializada en dichos servicios.

En términos generales, la traductora interna supo diferenciar las dos situaciones pero no se decantó por ninguna de ellas: ambas le parecían satisfactorias, positivas e interesantes.

La traductora identificó los siguientes aspectos que pueden ser diferentes en la integración de las tareas traductoras dentro del proceso productivo de traducción y del proceso productivo más amplio, no específico para la traducción:

- 1) Variedad de tareas desempeñadas. Empresa especializada en traducción: especialización. Empresa no especializada en traducción: polivalencia.
- 2) Tipo de personas contactadas. Empresa especializada en traducción: contacto con traductores subcontractados. Empresa no especializada en traducción: contacto con clientes de la empresa y con especialistas de otras disciplinas.
- 3) Calidad del trabajo y de la traducción. Empresa especializada en traducción: peor calidad; peor planificación temporal; peor acceso al producto y a especialistas de otros campos que conciben el producto. Empresa no especializada en traducción: mejor calidad, debido a la intervención en la concepción del producto o del texto (redacción); mejor conocimiento del ciclo productivo, de la vida del producto y de la traducción; mayor integración del traductor en el proceso productivo; mayor contacto con otros especialistas.

6.4. Conclusiones de la fase exploratoria. Contrastación con el marco conceptual

Gracias a la investigación exploratoria llevada a cabo, pudimos cumplir con los cuatro objetivos que nos habíamos propuesto. Avanzamos en: (1) definición del perfil de las empresas de traducción; (2) recogida de opiniones sobre la organización del trabajo; (3) medición de las actividades desempeñadas, concentrándonos en los puestos de trabajo de traductores internos; (4) identificación de la mejor época de recogida de datos en las empresas de traducción.

En los apartados que siguen recogemos las conclusiones obtenidas de la fase exploratoria, contrastándolas con los conceptos más relevantes de nuestro marco teórico. Esta interpretación de datos obtenidos en un trabajo de campo, relacionada con las bases teóricas que estaban guiando la recogida de datos, es típica de un método retroductivo (abductivo).

Desde el punto de vista metodológico, adquirimos experiencia en el trabajo de campo con una técnica de obtención de datos cualitativa (entrevista, en su versión abierta y estructurada) y en la realización de una investigación empírica en un contexto empresarial.

Toda esta experiencia investigadora nos permitió formular las pautas para el diseño del estudio empírico definitivo.

6.4.1. Perfil de las empresas de traducción

En cuanto al primer objetivo de la fase exploratoria —identificación del perfil de las empresas de traducción— el estudio reveló la existencia de diferencias globales entre ellas y puso en evidencia su especificidad intrínseca. A pesar de ello, se identificaron varias características comunes como el tamaño reducido de la plantilla y la práctica muy frecuente de la subcontratación de la traducción.

6.4.1.1. Diferencia general entre perfiles de empresas

En primer lugar, tenemos que constatar que contactamos cuatro empresas de traducción de la región de Rennes muy diversificadas. Cada una tiene su manera de funcionar, de concebir su actividad comercial, de organizar el trabajo a nivel interno y de posicionarse en el mercado. Esta especificidad intrínseca de cada empresa dificulta la comparación, ya que las diferencias entre cada entidad no son sólo cuantitativas sino también cualitativas, estructurales.

La especificidad de las empresas se manifiesta también en el hecho de poseer características particulares en cada caso. Así, la formación y la experiencia profesional del director de la entidad B en la ingeniería industrial ejercen una influencia en su concepción del

proceso productivo y en su interés en los flujos de trabajo automatizados. La empresa C empezó su funcionamiento como un grupo de traductores autónomos asociados que compartían ordenadores, herramientas de trabajo y oficinas; de ahí, el funcionamiento bastante suelto, independiente, de los traductores de plantilla en la actualidad. La entidad D se destaca por su fuerte crecimiento en los últimos años (de 7 trabajadores fijos pasaron a ser 30) y por la estrategia de realizar el máximo de tareas dentro de la empresa por traductores internos.

De acuerdo con su especificidad, cada empresa define de manera distinta su principal actividad, las actividades complementarias, y su posicionamiento en el mercado.

Los directores de las cuatro empresas tienen una visión general del funcionamiento de la entidad y una percepción global del contexto (de los orígenes, la actualidad y las tendencias de desarrollo) pero no están capacitados ni interesados en facilitar informaciones más detalladas. No se puede perder de vista de que la información recogida corresponde a una visión personal del director y a su manera subjetiva de percibir los fenómenos. Estos datos tendrían que ser contrastados con datos procedentes de técnicas y fuentes distintas, complementarias.

6.4.1.2. Características comunes

Ahora bien, las empresas estudiadas comparten varias características comunes.

Empresas proveedoras de los servicios de traducción

Las cuatro son principalmente proveedores de los servicios de traducción. Las empresas A y C son de tipo generalista; y las empresas B y D se especializan en la localización. Dicha especialización, en el caso de la B, es mucho más marcada porque es una empresa muy pequeña (3 trabajadores fijos). La empresa D, siendo mucho más grande (30 trabajadores fijos), combina los servicios de localización con los servicios de traducción de carácter generalista. Cabe señalar que las empresas C y D ofrecen, además, servicios de interpretación. Los directores de las cuatro empresas afirman que sus clientes cubren todos los sectores de la actividad comercial.

Entidades reales, no virtuales

Las cuatro empresas son entidades reales, y no virtuales. Poseen oficinas físicas, debidamente equipadas, en el centro de Rennes o fuera de la ciudad, con sede oficial en una dirección postal.

Experiencia en el mercado de traducción

El año de creación de las cuatro empresas puede ser situado alrededor del año 2000. Todas ellas gozan ya de una cierta experiencia en el mercado de la traducción.

Plantilla constituida por traductores internos fijos

Las cuatro empresas tienen plantilla fija de la cual la mayoría está constituida por traductores internos fijos. Dichos traductores no siempre se dedican sólo a la traducción. Muchos de ellos desempeñan funciones de gestor de proyectos de traducción (y, esporádicamente, de interpretación), de corrector y de editor de textos. La gestión de los proyectos de traducción parece ser la actividad común para los puestos de traductores internos en las cuatro empresas estudiadas. Esta observación confirma el punto de vista de Davico (2005), según quien la gestión es la actividad clave de cada empresa de traducción, y no la traducción misma.

Organización del trabajo en proyectos de traducción

En las cuatro empresas de Rennes, predomina la organización del trabajo por proyectos de traducción. A cada proyecto se asigna un equipo, dirigido por un jefe, un gestor de proyectos. Dicha característica fue tratada de manera más amplia por Gouadec (2007b).

Empresas de tipo PYME

En cuanto al tamaño y tipo de empresa, las cuatro entidades tienen un número reducido de trabajadores y una facturación moderada, es decir: las cuatro cumplen los requisitos de ser clasificadas como Pequeñas y Medianas Empresas (PYME), de acuerdo con la recomendación de la Comisión Europea de 6 de mayo de 2003.⁴⁷ No obstante, siguiendo la tipología de las PYME propuesta por la Comisión Europea (Figura 56), las cuatro empresas estudiadas se pueden subdividir a su vez en:

- Pequeñas Empresas, teniendo un número de trabajadores entre 10 y 50. La entidad C tiene 16 trabajadores y la D tiene 30 trabajadores.
- Microempresas, teniendo un número de trabajadores hasta 10. La entidad A tiene 3 personas asalariadas, y la empresa B cuenta con 5 personas fijas.

⁴⁷ Según la recomendación de la Comisión Europea de la Unión Europea de 6 de mayo de 2003, basándose en la Carta de la Pequeña Empresa emitida en el Consejo Europeo de Santa María da Feira en junio de 2000, con entrada en vigor el 1 de enero de 2005, una empresa de tipo PYME es la unidad económica con personalidad jurídica o física que reúne los siguientes requisitos: 1) emplea a menos de 250 trabajadores; 2) tiene un volumen de negocios inferior a 50 millones de euros anuales o un balance general inferior a 43 millones de euros; 3) no está participada en un 25% o más de su capital por una empresa que no cumpla los requisitos anteriores, aunque podrá superarse dicha participación en algunos casos muy concretos (por pertenecer la empresa a sociedades públicas de participación, sociedades de capital riesgo o a inversores institucionales, siempre que éstos no ejerzan, individual o conjuntamente, ningún control sobre la empresa; si el capital está distribuido de tal forma que no es posible determinar quien lo posee y si la empresa declara que puede legítimamente presumir que el 25% o más de su capital no pertenece a otra empresa o conjuntamente a varias empresas que no responden a la definición de PYME o de pequeña empresa, según el caso).

Tipo de empresa	Efectivos	Volumen de negocio	Balance general
Mediana	< 250	<= 27 m €	<= 43 m €
Pequeña	< 50	<= 5 m €	<= 10 m €
Micro	< 10	[---]	<= 2 m €

Figura 56. Clasificación de las PYME según la recomendación adoptada por la Comisión Europea el 6 de mayo de 2003 y en vigor a partir del 1 de enero 2005

Subcontratación de la traducción

Finalmente, como la última característica común que comparten las cuatro empresas entrevistadas, es el hecho que todas ellas subcontratan la traducción, debido a razones económicas y a falta de disponibilidad y preparación de recursos internos. Así, por ejemplo, la empresa C subcontrata el 50% de proyectos de traducción y la entidad B el 80%. La empresa D, la más grande, parece apostar por la realización de los servicios de traducción con recursos internos, pero también es la que forma parte de un grupo económico y estructural más amplio y la gran parte de sus ingresos está proporcionada por la localización.

Se subcontratan las traducciones en todas las lenguas que no sean el inglés, el francés y el alemán, ya que estas lenguas suelen ser aseguradas por el personal fijo. De igual medida, se subcontrata la interpretación de conferencias por necesidad y falta de personal interno que tenga las competencias necesarias para ello.

6.4.1.3. Definición de empresa de traducción

Si contrastamos las características comunes de las cuatro empresas estudiadas en la fase exploratoria con algunas propuestas de definición de empresa y agencia de traducción, nos damos cuenta de que el volumen del trabajo subcontratado suele ser el criterio diferenciador.

En este sentido, Gouadec (2007b) define la empresa de traducción como entidad que realiza mayoritariamente los encargos de traducción con recursos humanos internos, dado que tiene varios o muchos traductores fijos. Dichos traductores se dedican principalmente a la traducción. En consecuencia, una empresa de traducción subcontrata un pequeño volumen de traducción. En cambio, una agencia de traducción realiza muy pocas traducciones con recursos internos y los traductores asalariados se dedican mayoritariamente a la gestión de proyectos entendida como gestión de equipos humanos subcontratados y control de calidad (revisión y corrección).

Davico (2005) elabora otra propuesta de clasificación. Según este autor, una empresa de traducción no puede subcontratar más de 30% del volumen de las traducciones. Si lo hace, pasa a ser una agencia de traducción.

Ambos autores (Davico 2005, Gouadec 2007b) sin embargo advierten que dicha clasificación es bastante arbitraria porque todas las empresas subcontratan las traducciones en

mayor o menor medida; y además la subcontratación creciente parece ser la tendencia predominante en el mercado de servicios desde hace ya varias décadas.

Si tomamos en cuenta dicha subcontratación, siguiendo a Davico (2005) y Gouadec (2007b), para clasificar la entidad como empresa o agencia de traducción, hasta tres de las entidades encuestadas deberían denominarse agencias de traducción (A, B y C), y sólo una de ellas debería denominarse empresa de traducción (la D). Sin embargo, existen también otras propuestas de definición (ACT 2005) que otorgan más importancia a la calidad del servicio de traducción y no al tamaño de la plantilla y relación contractual con los traductores.

Una postura más sencilla, operativa y actualizada fue tomada por los autores del estudio sobre el mercado de la traducción en España (ACT 2005). En dicho estudio la empresa de traducción fue definida como entidad que realiza principalmente traducciones de textos (ACT 2005: 20-22, 28), independientemente del volumen de trabajo subcontratado. Lo que importa en realidad, según los autores, es el servicio de traducción y su calidad.

Dicha postura se vio comprobada por uno de los resultados obtenidos en la encuesta, procedente de los usuarios de los servicios de traducción (empresas e instituciones del mercado español). Según estos usuarios, el número de trabajadores fijos en una empresa de traducción tiene en realidad poca importancia (ACT 2005: 240-247, 3.10.7. “Valores”). En otras palabras, al cliente de las empresas de traducción, no le importa tanto si la traducción esté realizada por traductores internos o externos sino la calidad del servicio, el respecto de plazos establecidos y de la confidencialidad de datos; y obviamente, el precio final.

La definición de empresa de traducción que se propone en el estudio de la ACT (2005) parecer ser más adecuada, además, al tamaño muy reducido de las empresas de traducción españolas, confirmado en los siguientes resultados empíricos:

“El tamaño de las empresas de traducción españolas son pequeñas. Las empresas de traducción son PYME (menos de 250 trabajadores), incluso una gran parte son microempresas (menos de 5 empleados). [...] La mitad de la plantilla suele ser a tiempo parcial. Los traductores del equipo suelen ser la mitad de la plantilla.” (ACT 2005: 107-111, 1.7.10 “Tamaño”)

6.4.2. Organización del trabajo en las empresas de traducción

Gracias a la investigación realizada, cumplimos también con el segundo objetivo de la fase exploratoria que trataba de la dimensión organizativa de las actividades desempeñadas en las empresas de traducción. Adquirimos una mayor seguridad de que el tema de nuestra investigación se sitúa en el ámbito de la organización del trabajo, dado que analizamos los procesos de trabajo existentes y sus componentes. Sin embargo, no podemos perder de vista que cada desempeño laboral tiene su faceta individual inherente que se manifiesta en las capacidades del individuo; en el grado de identificación con el contenido de las actividades; en

la percepción subjetiva de la satisfacción experimentada y su propia elaboración de representaciones simbólicas.

Se demostraron también importantes dificultades en la delimitación formal de la unidad de análisis, ya que dentro de las empresas se dan situaciones poco estructuradas, como lo son los casos de traductores fijos que trabajan a distancia (teletrabajo) o, al contrario, traductores autónomos asociados en una sola unidad. Cabe tener en cuenta también la incorporación de los alumnos en prácticas que participan en la realización de los encargos, en una situación precontractual.

6.4.2.1. Importancia de la dimensión organizativa

La conciencia de la doble dimensión del trabajo desempeñado aparece en los estudios sociológicos y empresariales que comentamos en la Parte I del presente estudio. Marx (1867/1976) fue el primero en constatar la peculiaridad del trabajo humano como un tipo de mercancía. Según este autor, cada trabajador siempre permanece propietario de sus propios recursos individuales, independientemente del precio que se le pague por ponerlos a disposición del tercero mediante un contrato laboral.

La distinción misma entre la dimensión organizativa (contextual, situacional) e individual (subjetiva) fue la propuesta de Durand (2004: 272, Kuznik y Verd 2010) elaborada para analizar el concepto de carga de trabajo. Dicho concepto fue definido por este autor como una relación social que se hace patente entre ambas dimensiones.

El trabajo en las empresas encuestadas consiste en la realización de proyectos de traducción. Dichos proyectos constan de diferentes fases y operaciones, todas presentes en el modelo de ejecución de las traducciones propuesto por Gouadec (2002a, 2005a, 2005b, 2007b). Las actividades desempeñadas —fases y operaciones— se reparten en puestos de trabajo distintos, dentro de la empresa. Además, implican la gestión de los recursos humanos subcontratados, fuera de la empresa. De esta manera, los puestos de trabajo internos se llenan de contenidos procedentes de diferentes fases y operaciones propias de la ejecución de los servicios de traducción. Todos estos elementos conforman la dimensión organizativa del trabajo.

Si, en vez de tener en cuenta un puesto de trabajo como fenómeno organizativo, viésemos en este sitio a una persona real trabajando, se nos plantearía otro tipo de problemática, a saber: la dimensión individual del trabajo.

Nuestro estudio exploratorio demostró que las actividades llevadas a cabo por traductores internos en las empresas de traducción pueden ser enfocadas desde estas dos perspectivas (Figura 57):

- 1) Dimensión organizativa que consiste en el análisis de tareas, funciones y responsabilidades integradas en el proceso de trabajo general implementado en la empresa.
- 2) Dimensión individual que consiste en el análisis del desempeño individual de las personas en el trabajo: sus capacidades, representaciones simbólicas y percepciones subjetivas.

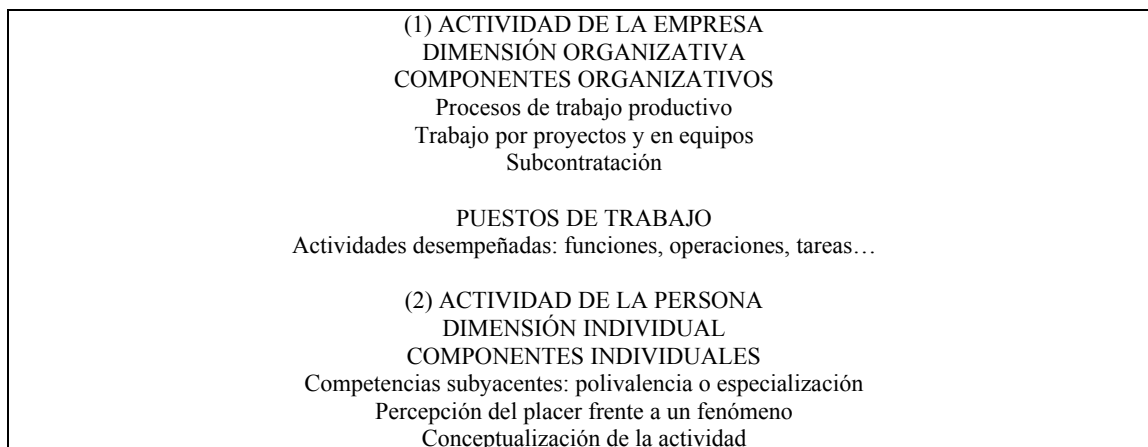


Figura 57. Dos perspectivas del estudio de los puestos de trabajo: dimensión organizativa y dimensión individual

La fase exploratoria fue orientada a recoger datos principalmente sobre la actividad desarrollada por los traductores internos en su dimensión organizativa (actividades desempeñadas por puesto de trabajo, procesos de trabajo realizados, organización por proyectos de traducción y por equipos dirigidos, subcontratación, etc.). La gran mayoría de información recabada durante las entrevistas abiertas y estructuradas, con los directores y traductores internos, corresponde a dicha dimensión.

Sin embargo, aparecieron también elementos propios de la dimensión individual. Fue el caso de descubrir la necesidad de un personal traductor polivalente, dado que debe poseer el nivel suficiente de competencias propias de dos o más tipos de actividades (traducción, revisión, gestión de proyectos, etc.). Aludimos también a la dimensión individual del trabajo, cuando pedimos a nuestros sujetos de definir la traducción. De este modo, los informantes presentaron su manera de conceptualizar la actividad traductora. Por último, y de una forma completamente espontánea, la traductora sénior de la empresa D expresó su actitud emocional (grado de identificación) frente a dos situaciones de trabajo: en una empresa de traducción y en una empresa no especializada en traducción. Todos estos elementos forman parte de la dimensión individual del trabajo pero se trataron en nuestro estudio de manera secundaria.

6.4.2.2. Dificultad de delimitación formal de la unidad de análisis

En caso de las cuatro empresas, nos encontramos con la dificultad de delimitar, de una manera unívoca, sus límites formales. Cada empresa está formada por sus trabajadores fijos con contrato de trabajo a tiempo indefinido pero, además, se presenta toda una problemática de relación de trabajo que tuvimos en cuenta y que se refiere a:

- 1) Estudiantes en prácticas. Las empresas reciben de 1 a 5 estudiantes en prácticas, tanto estudiantes de traducción como de informática. Estos estudiantes efectúan tareas de traducción y otras tareas distintas a la traducción.
- 2) Relación privilegiada con algunos traductores autónomos o grupos/asociaciones de traductores autónomos. El director de C menciona las sucursales (*“les antennes”*) que tiene en otras ciudades: en Ámsterdam, Londres, París y Buenos Aires. No estábamos seguros hasta qué punto resulta pertinente incluir las tareas realizadas por estas unidades descentralizadas en nuestro análisis.
- 3) Existencia del teletrabajo, definido por López-Amo (2005: 191), en caso de traductores fijos que trabajan para la empresa desde casa y vienen a la sede de vez en cuando.
- 4) Situación específica de teletrabajo a más distancia como entre Rennes y Annecy (C): 16 asalariados trabajan en Rennes y 2 asalariados en Annecy.
- 5) Situación opuesta al teletrabajo: cuando un traductor autónomo, muy familiarizado con la empresa, viene a trabajar habitualmente a la empresa (C).
- 6) Pertenencia de la empresa a un grupo de empresas más grande: la empresa D pertenece a un grupo de empresas, con un gran capital y un gran número de agencias (en varios sitios de Francia, en Luxemburgo y en China). No estábamos seguros hasta qué punto resulta pertinente analizar la actividad sólo de una empresa de este grupo, sin tener en cuenta las demás agencias.

De esta manera, se nos planteó la cuestión de cómo delimitar la actividad de una empresa:

- 1) Sitio físico. El delimitador puede ser el sitio físico de la actividad, la sede, los despachos que le pertenecen. Así, se incluirían las actividades llevadas a cabo en la sede de la empresa por los autónomos fidelizados, y se excluiría la actividad de los asalariados trabajando desde casa (formas de teletrabajo).
- 2) Contrato de trabajo indefinido a tiempo completo. De esta manera, se analizaría sólo la actividad de los traductores que tienen firmado un contrato de trabajo a tiempo completo con la empresa. No podemos perder de vista de que la traducción (y la

interpretación) como actividades laborales son desempeñadas muchas veces como actividades parciales.

- 3) Actividades facturadas. Según este criterio, se estudiarían las actividades facturadas por la empresa, sin diferenciar si los servicios fueron suministrados por los traductores internos o subcontratados.

Tal vez la mayor dificultad radica en el hecho de que todas estas circunstancias antes mencionadas coexisten en las mismas entidades, lo que da una visión poco clara de la estructura organizativa externa e interna de las empresas. Dicha situación fue demostrada en la fase exploratoria. Tuvimos la impresión de que el concepto de red y actividad comercial desarrollada en redes (Castells 2006) nos serviría de ayuda para describir la actividad dentro de las empresas estudiadas.

En este sentido, parece muy sintomática la situación en la empresa C, basada en una organización descentralizada, atomizada, “estallada” (“*éclatée*”), fundada en una remota tradición de traductores asociados. Los despachos que ocupa la empresa en el centro de la ciudad cumplen la función de ser un lugar de encuentro físico de los traductores y un punto de convergencia de sus intereses.

6.4.3. Medición de las actividades desempeñadas

Cumpliendo con el tercer objetivo planteado, avanzamos en la medición de la actividad laboral en traducción. Así, pues, en el estudio exploratorio se utilizaron principalmente dos métodos de medición, basados en las actividades repartidas por puestos de trabajo y en la organización general de la empresa. Detectamos cuatro criterios según los cuales pueden ser definidos los traductores internos en las empresas de traducción, siendo para nosotros el criterio primordial la pertinencia de la actividad desempeñada. El estudio de las actividades desempeñadas por traductores internos en las empresas de traducción puso en evidencia el carácter intelectual y muy heterogéneo del puesto de trabajo, y la necesidad de personal polivalente para cubrirlo.

6.4.3.1. Métodos de medición de las actividades desempeñadas

En el ámbito de la traductología, se han elaborado varios métodos de medición de la actividad laboral desempeñada. Algunos de estos métodos fueron utilizados por nosotros en la fase exploratoria del estudio.

- 1) Medición de las actividades *por puesto de trabajo*, con las siguientes opciones, diferenciadas por el aumento de la cuantificación de las actividades:
 - a. Medición de la *ocurrencia/incidencia las actividades* desempeñadas en un puesto de trabajo. La manera más común de presentar los datos consiste en enumerar las actividades asignadas a un puesto de trabajo (etiquetas, tipología de actividades). Este método se utilizó en nuestro estudio exploratorio, referido a los puestos de traductores internos en las empresas de traducción. Los datos recogidos con este método en las entrevistas con directores de las empresas están presentados en la Figura 54 (*cf. supra*); y los datos procedentes de las entrevistas con los traductores internos reencuentran en la Figura 55 (*cf. supra*).
 - b. Medición de la *distribución de las actividades* desempeñadas en un puesto de trabajo. Gracias a este método se puede presentar el reparto de las actividades en un día modelo o en una semana estándar, y también en porcentajes. Es así como los alumnos de prácticas en *Centre de Formation de Traducteurs-Localiseurs, Terminologues et Rédacteurs* (CFTTR) de la *Université Rennes 2 – Haute Bretagne* (Francia) representan la configuración de las prácticas en función de las actividades desarrolladas (Ubisoft 2005). Además, dicho método se aplicó en el estudio con encuesta de la situación laboral de los traductores fijos egresados de la ESIT (SFR 2005).
 - c. Medición de la *duración de las actividades*, con el eje temporal como referente. Fue utilizado por Hébert-Malloch (2004) y Stelmach (2000).
- 2) Medición de las actividades *por ciclo productivo*. Consiste en el seguimiento y análisis de la realización de encargos de traducción completos. Se estudia el encadenamiento de las actividades que conforman un proceso de trabajo productivo (un ciclo productivo). Para este tipo de medición se necesita disponer de un modelo del proceso productivo ya elaborado o construir dicho modelo *ad hoc*, en base a datos empíricos. En el ámbito de la traductología, contamos con el modelo de ejecución de las traducciones elaborado por Gouadec (2002a, 2005a, 2005b, 2007b).
- 3) Medición de las actividades *por empresa*. Consiste en el estudio de las actividades realizadas dentro de la empresa y su relación mutua. Dicho método se utilizó en nuestro estudio exploratorio. El director de la empresa A presentó la interdependencia de distintas funciones (*cf. supra* Figura 51); el director de la empresa C clasificó todas las funciones en actividades de traducción propiamente dicha, actividades paralelas y actividades posibilitadoras (*cf. supra* Figura 52); el director de la entidad D comparó diferentes aspectos de la actividad de traducción e interpretación (*cf. supra* Figura 53).

Así, pues, en el estudio exploratorio se utilizaron principalmente dos métodos de medición, basados en las actividades repartidas por puestos de trabajo (ocurrencia de las actividades) y en la organización general de la empresa. No se recabó información sobre la distribución y la duración de las actividades por puesto de trabajo (método estructurado en torno al eje temporal) y por ciclo productivo.

6.4.3.2. Definición del puesto de traductor

Tal como se desprende de los datos recabados en el estudio exploratorio, existen varios criterios según los cuales una persona puede ser denominada traductor interno. Dichos criterios se refieren a:

- 1) Reconocimiento del puesto de trabajo a nivel informal y formal. A nivel informal, los directores de las cuatro empresas no tuvieron ninguna dificultad en indicar quién ocupa los puestos de traductor interno en sus empresas. Los traductores internos de las cuatro empresas entrevistadas forman parte de lo que Pereda y Berrocal (2004: 17) llaman línea de la empresa, es decir los trabajadores que llevan la actividad principal (opuesto al staff de apoyo). Ahora bien, no se observó si, en los respectivos contratos de trabajo de dicho personal, se reconoce esta función a nivel formal.
- 2) Pertinencia de las actividades realizadas por la persona para el puesto de traductor interno. Como se observó en base al material empírico recogido, las personas indicadas por los directores como traductores internos realizaban traducciones, aparte de otras actividades. La traducción constituía un elemento del contenido de su trabajo pero dicha actividad no era ni única ni mayoritaria.
- 3) Identificación de la persona con la denominación y las actividades desempeñadas. Según este criterio, un traductor interno en la empresa es una persona que se reconoce a ella misma como tal y usa este denominador refiriéndose a ella misma.
- 4) Formación de la persona. Las personas que trabajaban en las empresas estudiadas en los puestos de trabajo de traductores internos tenían una sólida formación universitaria en traducción. Aunque algunos ocupaban posiciones de traductores internos júnior y no contaban con una experiencia laboral previa, se denominaban traductores porque estaban formados en traducción.

Los primeros dos criterios son propios de la dimensión organizativa del trabajo (reconocimiento formal e informal, tipo de actividades desempeñadas); y los dos siguientes de

la dimensión individual (identificación de la persona con el contenido, competencias necesarias para el desarrollo de la actividad).

Pensamos que el criterio más importante es el que alude a la pertinencia de las actividades realizadas por las personas (segundo criterio), completado con el criterio que se refiere a su formación recibida (cuarto criterio). Podríamos constatar que somos como profesionales lo que realmente hacemos en el trabajo. El ajuste de estos dos criterios es fundamental para el buen rendimiento de la persona (que la persona sea competente para lo que hace), independientemente cómo los demás y ella misma reconoce su función.

6.4.3.3. Heterogeneidad del puesto de trabajo. Polivalencia del traductor

El estudio de las actividades desempeñadas por traductores internos en las empresas de traducción demostró el carácter muy heterogéneo del puesto de trabajo (dimensión organizativa) y la necesidad de personal polivalente para cubrir dichos puestos (dimensión individual).

Las actividades mencionadas por los directores y los traductores internos, que conforman el contenido de los puestos de traductores internos consisten en las operaciones que preparan la traducción, en la traducción misma y en las tareas que siguen después de la traducción. Coinciden con las diferentes fases y etapas del modelo de ejecución de las traducciones propuesto por Gouadec (2002a, 2005a, 2005b, 2007b).

Cuando más complejos desde el punto de vista técnico (electrónico) son los soportes de la traducción, las operaciones por efectuar antes y después de la traducción parecen ser más importantes. Este es el caso de la empresa B que se dedica a la localización. Las actividades ajenas a la traducción tienen como objetivo separar el continente (soporte electrónico) del contenido (texto) e integrarlos luego, una vez traducido el texto.

Ahora bien, desde la dimensión individual del trabajo desarrollado, la concepción general que tiene el sujeto de la actividad traductora no parece tener, sin embargo, una relación directa con la manera de cómo esta persona identifica las demás tareas desempeñadas, ajenas a la traducción. La concepción general de la traducción no es la base (el criterio) para hacer la distinción entre las tareas. La identificación de las tareas tiene que ver más bien con la necesidad de escandallar cada actividad por separado y de organizar el ciclo productivo dentro del mismo proyecto de traducción.

Cabe señalar que la actividad de interpretación está percibida por los sujetos entrevistados como completamente ajena a la traducción. Es un servicio complementario (Davico 2005).

Siendo puestos de trabajo con contenido heterogéneo, precisan de personal polivalente. La combinación de la traducción con las tareas posibilitadoras dentro del mismo puesto de trabajo (empresa C), nos hizo pensar en la estrategia de “enriquecimiento vertical” de las tareas

presentada por Miguélez (1980), estrategia implementada como respuesta a la excesiva fragmentación del proceso de trabajo de tipo taylorista. En cambio, la combinación de la traducción con actividades paralelas (anteriores o posteriores a la traducción) dentro del mismo puesto de trabajo, se acerca a la estrategia de “enriquecimiento horizontal”, comentada por el mismo autor (Miguélez 1980).

La polivalencia del personal, o su especialización, puede explicarse en algunos casos mediante las trayectorias laborales de los traductores internos dentro de las empresas. Al menos es lo que nos sugirió el director de la entidad D. Los traductores empiezan su trabajo en la empresa como polivalente y se especializan con el paso del tiempo. Recordemos que, según la Teoría del Capital Humano (Becker 1983), la formación de una persona no termina con la obtención de un título universitario; al contrario, una vez incorporado dentro de la empresa, el trabajador inicia la adquisición de contenidos específicos. Sería interesante recabar información según la antigüedad del traductor (estudiantes en prácticas, traductor interno júnior, traductor interno sénior) para confirmar esta tendencia.

A diferencia de los estudios que se centran en traducción profesional, nosotros preferimos enfocar la traducción como actividad laboral. De esta manera, podemos abarcar incluso estas actividades que no son propias de la traducción pero que igualmente están desempeñadas por los traductores (actividades posibilitadoras, complementarias, anexas, paralelas, etc.). Es el contexto laboral el que exige el desempeño de estas actividades, sin que consistan en traducción propiamente dicha. Los traductores internos hacen mucho más que traducir: el abanico de actividades que se les confía en el mercado laboral es más amplio de lo que parece ser a primera vista.

En este sentido, resulta necesario replantearnos los límites de la profesión traductora. Lebhati e Ibert (2000) la definen como una actividad laboral muy polivalente, cuando se desempeñada dentro de las entidades. La misma polivalencia queda reflejada en el concepto muy amplio de la profesión traductora de Gouadec (2005b, 2007b), quien denomina todos los posibles perfiles profesionales que encarna el traductor como oficios de la traducción (ocupaciones de la traducción, “*métiers de la traduction*”).

Podemos concluir en base al material empírico reunido en la fase exploratoria de nuestro estudio que los traductores internos en las empresas de traducción no siempre realizan traducciones, en cambio se dedican completamente a la realización de un servicio de traducción.

6.4.3.4. Características de la actividad del traductor

Aparte de profundizar en el análisis del carácter heterogéneo de los puestos de trabajo de traductores internos en las empresas de traducción, no se pudo recoger información

satisfactoria sobre las demás características (visibilidad, jerarquía, complejidad, etc.) de dicha actividad, probablemente debido a una falta de operativización correcta de estos conceptos. Se necesita realizar un análisis mucho más profundo mediante la triangulación de datos procedentes de varias técnicas de recogida de datos.

La única característica que quedó reflejada en las entrevistas estructuradas con traductores internos se refiere a la naturaleza simbólico-analítica de la actividad. El traductor sénior de la empresa B afirmó que su superior jerárquico le ve físicamente en el trabajo; ve el resultado final de su actividad pero no el contenido de lo que hace, ni las fases de realización de las tareas (preparación, desarrollo, finalización). Esta observación confirma el carácter eminentemente intelectual de toda la actividad laboral del traductor interno, típico de cualquier trabajo analítico-simbólico (Dirube 2004).

6.4.4. Acceso a las empresas de traducción

Con respecto al cuarto objetivo, el que hace referencia a la problemática de la motivación y acceso a la entidad estudiada, los directores demostraron mucho interés por recibir los resultados del estudio, la información sobre la tesis doctoral misma y los resultados del futuro estudio en Barcelona. Estar en contacto continuo y cumplir con las promesas es la mejor manera de motivar a las personas que nos rodean.

De hecho, durante la fase exploratoria, una de las experiencias adquiridas consistió en enfrentar la situación de colaborar con las empresas de traducción. Para lograr el acceso a la entidad y un buen contacto era necesario ir ganado confianza de las personas, informar sobre la investigación misma, sus objetivos y su desarrollo. Para realizar investigaciones de tipo académico en un contexto empresarial, resultó importante establecer una relación exitosa entre un profesional de negocios y un profesional de investigación académica; emprender y mantener contacto entre dos mundos paralelos y no siempre comunicados.

Para contactar y acceder a las entidades de interés, se siguieron con éxito los pasos definidos por Coller y Garvía (2004: 104) por este orden:

- 1) Selección de las entidades basada en los objetivos del estudio y en los datos procedentes de fuentes de documentación sobre estas empresas.
- 2) Envío de la carta (correo electrónico) con la manifestación del interés por parte del investigador, con primeros datos sobre el estudio, y con la indicación de por qué la empresa misma puede estar motivada para dejar realizar el estudio (se le comunicarán los resultados de la encuesta; se realizará una actividad adicional a cambio de la posibilidad de acceso, etc.).

- 3) Realización del primer contacto telefónico.
- 4) Realización de la primera entrevista con los dirigentes de la entidad y la negociación de las condiciones de acceso a la entidad.

En cuanto a la época más apropiada de realización del trabajo de campo en un futuro, no se detectó ninguna preferencia evidente. Sin embargo, cabe evitar las épocas de Navidades, fin de año y vacaciones de verano porque es cuando el ritmo de trabajo habitual puede verse especialmente perturbado.

6.4.5. Pautas para el diseño del estudio empírico definitivo

Gracias a la investigación exploratoria pudimos reflexionar sobre las principales pautas para el diseño del estudio empírico definitivo. Dichas pautas se articulan de la siguiente manera:

- 1) Objeto de estudio.
 - a. Dimensión. Analizar las actividades desempeñadas en puestos de trabajo de traductores internos, principalmente en su dimensión organizativa, incorporando elementos de la dimensión individual que le son inherentes.
 - b. Puesto de trabajo. Estudiar los puestos de trabajo de los traductores internos en las empresas de traducción. Sabiendo que éstos participan en la ejecución de los servicios de traducción, y no sólo en la ejecución de la traducción (principalmente subcontratada), podemos denominar a estas personas con un término amplio de personal traductor.
 - c. Modalidad de traducción. Analizar los servicios de traducción que incorporan la traducción, principalmente subcontratada. Todos los demás servicios, incluso la interpretación, se consideran servicios añadidos, complementarios.
- 2) Estrategia metodológica y tipo de diseño.
 - a. Estrategia metodológica. Realizar un estudio cualitativo, con un propósito adicional de cuantificar la incidencia de las actividades desempeñadas por puesto de trabajo.
 - b. Tipo de diseño. Realizar un estudio de casos (Yin 1994, Valles 1997, Flyvbjerg 2004, Coller 2005). Siguiendo la propuesta de Flyvbjerg (2004: 45) que elabora una distinción entre casos extremos/desviados, casos con máxima variación, casos críticos y casos paradigmáticos, buscar casos paradigmáticos.
- 3) Universo.
 - a. Definición del universo: empresas de traducción generalistas.

- b. Procedimiento de selección de la muestra. Dadas las dificultades de acceso a las empresas de traducción, se puede aplicar el criterio de viabilidad de acceso (Coller y Garvía 2004). Se estudiarán las empresas que darán su consentimiento al investigador de realizar el estudio. Todas las unidades seleccionadas deben cumplir las principales características de empresas de traducción detectadas por el estudio de la ACT (2005). De esta manera, se considerarán casos típicos (paradigmáticos).
 - c. Tipo de unidad de análisis. Las empresas de traducción son unidades múltiples, que constan de diferentes actores. Son también organizaciones (Rosenstiel 2004, Coller y Garvía 2004). En este sentido se recomienda diseñar alguna estrategia de triangulación, típica para los estudios sobre la organización de empresas (Rosenstiel 2004).
- 4) Triangulación. Se ve la conveniencia de elaborar un diseño mixto (Denzin 1970, Bericat 1998, Creswell 2003, Flick 2004, Verd y López 2008). Adoptando la propuesta de Denzin (1970), sería una triangulación metodológica en la cual se combinarían las técnicas cualitativas y cuantitativas de recogida de datos, procedentes de fuentes primarias (observación directa y entrevistas) y secundarias (fuentes documentales).

Capítulo 7. Metodología y diseño del estudio empírico

El análisis de conceptos y teorías presentadas en la Parte I del presente trabajo; la reflexión previa en torno al objeto de estudio y la aproximación metodológica más adecuada (Parte II, Capítulo 5); y nuestra experiencia adquirida durante la fase exploratoria (Parte II, Capítulo 6), nos permitieron elaborar el diseño definitivo del estudio empírico. Lo desarrollamos a continuación.

7.1. Objeto de estudio y objetivos

7.1.1. Objeto de estudio

Nos proponemos describir el contenido del trabajo en función de las actividades desempeñadas, contenido propio de los puestos del personal traductor interno en las empresas de traducción, dando prioridad a la dimensión organizativa de dicho contenido, e incorporando elementos de la dimensión individual, que le es inherente, pero que consideramos secundaria en nuestro estudio.

La distinción entre dimensión organizativa e individual se inspira en los trabajos de Durand (2004: 272 *cfr. supra* Figura 13). Según este autor el contenido del trabajo puede ser enfocado como elementos propios de la situación organizativa del trabajo y del individuo. Entre los factores que integran la situación organizativa, está el puesto de trabajo o función desempeñada, las técnicas productivas, la organización de trabajo, las formas de remuneración y las relaciones de tipo profesional. Como componentes propios del individuo, Durand cita por ejemplo las características fisiológicas y sociales de la persona, la formación y las competencias adquiridas, y la percepción subjetiva de las tareas desempeñadas.

Las actividades desarrolladas en las empresas de traducción conforman los procesos productivos de los servicios de traducción. Para la definición general del proceso de trabajo productivo, nos basamos en definición del proceso de trabajo propuesta por Verd *et al.* (2007) en el ámbito de la sociología del trabajo y elaborada desde la aproximación teórica de la

actividad situada (Lozares *et al.* 2004). Dicha definición pone de manifiesto el carácter interactivo de las personas con otros agentes, máquinas y la materia prima en proceso de transformación.

Para describir los procesos específicos de ejecución de las traducciones, contamos con el modelo elaborado por Gouadec (2002a, 2005a, 2005b, 2007b) que agrupa todas las actividades necesarias para la realización de un encargo de traducción en actividades anteriores a la traducción misma, la traducción y actividades posteriores a ella.

Por personal traductor entendemos aquí todas las personas internas implicadas directamente en la realización de los servicios de traducción, independientemente si dichos servicios son llevados a cabo con recursos humanos internos o externos.

Por empresa de traducción entendemos una entidad empresarial que ofrece principalmente servicios de traducción, es decir: servicios que consisten en la traducción de textos escritos (ACT 2005).

Nuestro estudio corresponde a la necesidad e interés de dar cuenta de la situación laboral real en el sector de los servicios de traducción, expresado tanto por los representantes de las instituciones de formación (Kelly 2003) como por los portavoces de los mismos profesionales (Mayoral 2004, Monzó 2006).

La investigación que nos proponemos realizar puede tener una aplicación en el ámbito de la formación de los traductores, para adecuar mejor la preparación de los estudiantes a la realidad laboral; y en el ámbito de la gestión empresarial, ya que siempre cuando analizamos una situación de trabajo real, podemos proponer mejoras de en su funcionamiento.

7.1.2. Objetivo general y objetivos específicos

El objetivo general de nuestro estudio consiste en describir el contenido de los puestos de trabajo del personal traductor en las empresas de traducción en función de las actividades desempeñadas. Dicho objetivo general se desglosa en estos dos objetivos específicos:

- 1) Analizar el contenido del trabajo del personal traductor en su dimensión organizativa, en dos niveles:
 - a. El nivel más general de la organización del trabajo en la empresa. En este sentido, se estudiarán:
 - i. Contextualización temporal de la empresa y etapas de evolución de su actividad comercial.
 - ii. Actividad comercial principal de la empresa y actividades comerciales secundarias.

- iii. Características específicas de las actividades comerciales desarrolladas por la empresa: tipos de textos, ámbitos socioprofesionales a los cuales pertenecen, lenguas de trabajo y direccionalidad de la traducción.
 - iv. Proceso de trabajo desarrollado en la empresa y actividades que lo conforman.
 - v. Reparto de dichas actividades entre puestos de trabajo existentes en la empresa.
 - vi. Actividades subcontratadas.
- b. El nivel más particular de los puestos de trabajo existentes en la empresa. En este punto, se estudiarán:
- i. Tipos de actividades desarrolladas por el personal traductor.
 - ii. Duración y distribución de dichas actividades por puesto de trabajo.
- 2) Analizar el contenido del trabajo del personal traductor en su dimensión individual, en dos aspectos:
- a. Competencias que deben poseer las personas que ocupan dichos puestos de trabajo. En este sentido, se estudiarán:
 - i. Formación adquirida y grado de preparación para el desempeño de las tareas.
 - ii. Competencias que presuponen los puestos de trabajo del personal traductor.
 - b. Percepción subjetiva de las actividades desarrolladas (conceptualización). En este punto se estudiarán:
 - i. Concepción de traducción.
 - ii. Concepción de traductor.
 - iii. Concepción de empresa de traducción.

7.2. Estrategia metodológica

Para cumplir con los objetivos planteados, se realizó un estudio empírico no experimental. Se optó por la estrategia cualitativa, basada en el estudio de casos que consideramos típicos. Dado que se trabajó con empresas de traducción, el estudio realizado tiene características de un análisis de organizaciones, entendidas como unidades múltiples.

Se intentó obtener una información completa sobre el objeto de estudio (actividades desarrolladas por el personal traductor en las empresas de traducción), mediante la combinación de los siguientes elementos:

- 1) Combinación de dos dimensiones del contenido del trabajo
 - a. Dimensión organizativa (dimensión principal): definición de la actividad general de la empresa y actividades secundarias; procesos de trabajo llevados a cabo; recursos humanos asignados; actividades de interacción con personas y máquinas; actividades subcontractadas; incidencia de la traducción misma en la empresa; etc.
 - b. Dimensión individual (dimensión secundaria): preparación del personal en cuanto a competencias adquiridas; exigencias del puesto en cuanto a tipo de competencias necesarias; percepción subjetiva de la actividad desempeñada; etc.
- 2) Combinación de información sobre las actividades desarrolladas según su nivel de articulación en la empresa
 - a. Nivel de organización general de la empresa: actividad general y secundaria; procesos de trabajo; recursos humanos asignados; subcontractación; etc.
 - b. Nivel de organización por puesto de trabajo: actividades desempeñadas por puesto de trabajo; presencia de la traducción; interacción con personas, máquinas y textos; formación específica en traducción; perfil de competencias requerido; percepción subjetiva de la actividad; etc.

7.3. Diseño del estudio empírico

7.3.1. Datos de interés para los objetivos planteados

Para cumplir con los objetivos del estudio, necesitamos recoger cuatro tipos de datos.

En primer lugar, nos interesa la información que permite captar, de manera global, las principales características de cada empresa de traducción, en su calidad de productor y proveedor de los servicios de traducción que actúa en el mercado local urbano de Barcelona; mercado regional de Cataluña; mercado nacional de España; contexto mercantil macroregional europeo e internacional. Nos interesa también situar cada empresa en un contexto temporal: conocer brevemente sus inicios, etapas de evolución y perspectivas de desarrollo. En este primer bloque de datos, será igualmente muy útil la información en torno a la organización general del trabajo en cada empresa, sobre todo en lo que se refiere a la configuración de los procesos de trabajo implementados y el tipo y el volumen de actividades externalizadas.

En segundo lugar, los objetivos planteados requieren un análisis más pormenorizado de las actividades desempeñadas por el personal traductor, implicado en el desarrollo de los

encargos de traducción. Los datos necesarios en este punto deben permitir de captar la totalidad de las actividades desempeñadas y, en la medida de lo posible, medir la incidencia de dichas actividades por persona/puesto de trabajo.

En tercer lugar, nos parece relevante toda aquella información que permite definir el perfil de competencias necesarias para el desempeño de las actividades identificadas. En este sentido, cabe también analizar qué formación tienen las personas que actualmente desempeñan dichas actividades. Por último, se deben recoger las opiniones acerca de la adecuación de la formación actual impartida a los puestos de trabajo existentes.

En cuarto lugar y a modo de cerrar el análisis previsto, es pertinente la información que procede directamente de los sujetos y se refiere a sus múltiples maneras de conceptualizar las actividades que desempeñan: la actividad de traducción, la figura de traductor y las propias empresas de traducción como lugar de trabajo.

7.3.2. Selección de las unidades de análisis. Universo y muestra

El universo que se pretende estudiar son las empresas de traducción. El marco muestral de partida es la base de datos de las empresas de traducción que reciben los alumnos de la Licenciatura de Traducción e Interpretación UAB para las prácticas con el cómputo de créditos. Se contactaron todas las empresas de traducción de la ciudad de Barcelona que recibieron los estudiantes de prácticas de dicha titulación durante el curso académico 2008-2009.

Dichas empresas comparten varios rasgos comunes. Éstos son:

- 1) Actividad comercial principal. Todas ellas son básicamente proveedoras de servicios de traducción de tipo generalista. Ofrecen servicios secundarios, incluidos servicios de interpretación, pero no se especializan en ningún servicio particular en el ámbito de la traducción (por ejemplo, localización, traducción editorial, etc.). Como tales son organizaciones en las cuales se desarrollan ciclos productivos completos de dichos servicios de traducción. Son entidades que centralizan una gran variedad de encargos de traducción en cuanto a lenguas, direccionalidad, ámbitos socioprofesionales y tipos de textos. Las empresas de traducción son representantes de la oferta de servicios de traducción y, a la vez, representantes de la demanda en el mercado laboral, dado que consumen la fuerza laboral ofrecida por los traductores autónomos. Esta doble función ya fue correctamente detectada por Mackenzie (2000).
- 2) Tamaño y tipo de empresa. Todas estas empresas son empresas pequeñas de tipo PYME.

- 3) Situación geográfica. Tienen su sede en la ciudad de Barcelona (España). Disponen de despachos reales (y no virtuales) en el centro de la ciudad. Sus datos de contacto son públicos. Su actividad está bien documentada, sobre todo en el caso de las empresas acreditadas con la norma de la serie ISO 9001:2000 y la norma europea UNE-EN 15038.

El criterio de selección fundamental consistió en la coincidencia con los criterios que acabamos de señalar, correspondientes al universo de empresas de traducción. Nos apoyamos además en un criterio adicional la viabilidad de acceso a la entidad (Coller y Garvía 2004). La muestra obtenida de esta manera es intencional y se puede considerar tipológicamente representativa (Ruiz Olabuénaga 1996, Ander-Egg 1990, Quivy y Campenhoudt 2005), dado que todas las empresas estudiadas tienen las principales características de las empresas de traducción situadas en el territorio español y analizadas en el estudio cuantitativo de la ACT (2005), que son las siguientes:

- Las empresas de traducción son PYME (menos de 250 trabajadores), incluso una gran parte son microempresas (menos de 5 empleados).
- La mitad de la plantilla suele ser a tiempo parcial.
- Los traductores del equipo suelen ser la mitad de la plantilla.

Descartamos el análisis de traductores autónomos dado que sus datos son muy dispersos y poco controlados (Boivineau 1976, Mayoral 2006). De igual manera, se descarta el estudio del sector público, por las mismas razones que las que motivaron la encuesta de la ACT:

- 1) “Falta de estadísticas del consumo en traducciones diferenciadas para el sector público.
- 2) Alta fragmentación del sector público en España.
- 3) Dificultades de acceso y restricciones de las personas que trabajan en el sector público para responder a una encuesta.
- 4) Sometimiento del sector público a unas reglas y formalidades que exige la normativa española de contratación pública, lo que conlleva una reducción de la libertad de criterio por parte del responsable de la toma de decisiones. Ello hace que el estudio de dicha problemática no se pueda abordar mediante la técnica de encuesta.” (ACE 2005: 16-17)

Además, en el marco conceptual de la tesis (Parte I), ya presentamos la situación general de los traductores internos en las instituciones internacionales y entidades públicas (Raport UN 2001, Vasantini 2004, Calvo Encinas 2004, Koskinen 2005, Hébert-Malloch 2004)

7.3.3. Técnicas de recogida de datos e instrumentos

7.3.3.1. Fuentes de datos. Triangulación metodológica

En el estudio se han utilizado datos primarios y secundarios. Nos referimos a datos primarios cuando la información utilizada para los análisis fue producida explícitamente para el estudio que se realiza, de acuerdo con los objetivos planteados. Hablamos de datos secundarios cuando la información utilizada para el análisis procede de investigaciones elaboradas con fines distintos (ACT 2005: 23).

El uso de datos secundarios tiene una larga tradición en ciencias sociales (González Rodríguez 1994), siendo sus principales ventajas la posibilidad de fomentar la aparición de nuevas ideas (*serendipity*) y el bajo coste de supone su uso. Uno de los principales problemas es su uso acrítico y sin objetivos claros (Kuznik y Verd 2010).

Dentro de las informaciones primarias se reunieron datos obtenidos con la técnica de entrevista abierta y observación directa. Como informaciones secundarias, utilizamos los informes que elaboran los estudiantes de prácticas para ser evaluados.

Así, pues, las diferentes fuentes y técnicas de obtención de datos corresponden a diferentes posiciones dentro de la empresa:

- Los directores de las empresas expresan su opinión durante las entrevistas abiertas realizadas con la investigadora (datos primarios).
- El personal traductor es observado en su trabajo por la investigadora durante sesiones de observación directa no participante, de tipo etnográfico (datos primarios).
- Los estudiantes describen y comentan su experiencia durante sus prácticas en las empresas de traducción (datos secundarios). La investigadora lleva a cabo un análisis cualitativo de contenidos de dichos informes.

Para cada técnica de obtención de datos se han utilizado un instrumento diferente. Como un elemento muy importante de la fase de recogida de datos consideramos también las autorizaciones obtenidas y documentos que garantizan el anonimato y la confidencialidad.

En este sentido, podemos afirmar que en nuestro estudio se ha aplicado la triangulación metodológica intramétodo (Denzin 1970), dado que combinamos tres tipos de técnicas de recogida de datos (entrevista abierta, observación directa y uso de documentos), procedentes de fuentes primarias y secundarias, dentro de la misma estrategia cualitativa. En la tabla recapitulativa (Figura 58) presentamos la articulación de diferentes técnicas, instrumentos e informantes para la recogida de datos.

Técnica de recogida de datos	Instrumento de recogida de datos	Informantes
Entrevista abierta (datos primarios)	Guía de entrevista	Directores de las empresas de traducción
Observación directa (datos primarios)	Notas de campo; plantilla de observación directa	Personal traductor de las empresas de traducción
Uso de documentos: informes de prácticas (datos secundarios)	Modelo del informe de prácticas	Estudiantes de grado en traducción que realizaron las prácticas en las empresas de traducción, curso 2008-2009

Figura 58. Articulación de diferentes elementos del diseño empírico

7.3.3.2. Datos primarios. Entrevistas y observación directa

Para la recogida de datos primarios con la técnica de entrevista y observación directa, contamos con las autorizaciones por escrito de los directores de las empresas. Dichas autorizaciones garantizan el anonimato y el uso confidencial de datos recabados. Se presenta el modelo del documento de compromiso en la Figura 59.

Anna Kuznik Departament de Traducció i d'Interpretació Universitat Autònoma de Barcelona En Barcelona, a [fecha].
Documento de compromiso y respecto de la confidencialidad de un estudio con fines académicos
<p>En primer lugar, agradecerle su colaboración desinteresada en este proyecto de investigación sobre las características del trabajo en una empresa de traducción. En concreto, el objetivo de esta investigación es describir las tareas realizadas por los traductores internos y gestores de proyectos de traducción en las empresas de traducción de Barcelona. Dicho estudio forma parte de la tesis doctoral que desarrollo, desde el año 2005, en el Departamento de Traducción e Interpretación de la UAB, dirigida por la Dra. Amparo Hurtado Albir y el Dr. Joan Miquel Verd (Departamento de Sociología de la UAB). Es una tesis doctoral subvencionada por la <i>Generalitat de Catalunya</i> y el Fondo Social Europeo.</p> <p>A través de la firma de este documento se estipula la garantía de que su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Estas características se aplican de igual manera a todas las entidades y personas implicadas en dicho estudio, sin ninguna distinción.</p> <p>Por mi parte, mediante la firma de este documento, me comprometo a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Asegurar la confidencialidad de la información recogida en su Entidad y recibida de sus Trabajadores. 2) Antes de procesar los datos recogidos, entregarle una copia de los mismos para su conformidad en cuanto a su contenido. 3) Entregarle un informe final con los resultados del análisis de los datos. <p>Si desea contar conmigo, puede dirigirse a:</p>
Anna Kuznik Departament de Traducció i d'Interpretació Facultat de Traducció i d'Interpretació Universitat Autònoma de Barcelona Anna.Kuznik@uab.cat
Por la Entidad, firma:

Figura 59. Modelo del documento de confidencialidad formalizado entre la investigadora y los directores de las empresas de traducción de Barcelona

Durante las entrevistas abiertas seguimos una guía de entrevista elaborada para estos propósitos (Figura 60).

1) ACTIVIDAD DE LA EMPRESA
a. Define la actividad principal de la empresa (tipo de servicios, tipo de traducciones, encargos, clientes, lenguas de trabajo, ámbitos de especialización, etc.).
b. Define la actividad secundaria de la empresa (servicios especiales, de valor añadido, etc.). ¿Qué volumen ocupan estas actividades secundarias?
2) FUNDACIÓN y EVOLUCIÓN
a. Sitúe la empresa en el tiempo, hable un poco del pasado y un poco del futuro (año de creación, etapas muy marcadas en la evolución de la empresa, tendencias de cambio en un futuro, próximos retos).
3) PROCESO DE TRABAJO
a. Describe el proceso de trabajo habitual (el procedimiento) que se sigue en la empresa.
b. Certificaciones y acreditaciones. Díganos si la empresa tiene la Norma Europea UNE-EN 15038 o ISO 9001:2000, u otros.
c. Describe el contexto organizacional externo de la empresa (dependencia de una central, sucursales, redes de subcontratación más frecuentes, asociaciones o federaciones, etc.).
4) PLANTILLA
a. Describe la estructura interna de la empresa (número de trabajadores fijos, sus funciones o cargos, los puestos de trabajo existentes y su contenido laboral habitual, etc.). ¿Estas funciones son bien delimitadas? Si quiere, puede dibujar el organigrama.
b. ¿Qué formación tienen estas personas? ¿Licenciatura en traducción? ¿Llegan preparadas desde la universidad para lo que hacen aquí? ¿Cómo adquieren conocimientos nuevos necesarios?
c. ¿Se comunican mucho entre ellos? ¿Con qué motivo?
d. ¿Es contacto personal? ¿Se organizan reuniones con el personal interno?
5) REDISTRIBUCIÓN y ALTERNANCIA DE TAREAS
a. ¿Qué actividades desempeñan estas personas? ¿Cómo se redistribuyen (reparten) las actividades en la empresa por puesto de trabajo?
b. ¿Son puestos de trabajo muy variados, heterogéneos?
c. ¿Esta redistribución es fija? ¿Cambia con la antigüedad en la empresa (pasar de personal júnior a sénior)?
d. ¿Se practica la alternancia de tareas?
6) ESPECIALIZACIÓN y POLIVALENCIA
a. ¿El personal que trabaja es especializado o polivalente? ¿Qué se valora más?
7) SUBCONTRATACIÓN. LUGAR DE LA TRADUCCIÓN
a. ¿Qué tareas se subcontratan? ¿Cuánto volumen de trabajo se subcontrata? ¿Por qué?
8) DEFINICIÓN DE LA TRADUCCIÓN. SEMANTIZACIÓN DE LA TRADUCCIÓN (SIGNIFICADO, SENTIDO)
a. ¿Qué es la traducción? ¿Qué queda de la traducción misma en la empresa, cuando ésta es totalmente subcontratada?

Figura 60. Guía de entrevista abierta con los directores de empresas de traducción de Barcelona

La recogida de datos de la observación directa se realizó mediante notas de campo, utilizando una plantilla de observación directa (Figura 61).

Datos de la observación directa (fecha, identificador de la empresa, símbolo de la sesión)					
Designación del sujeto		Designación del sujeto		Designación del sujeto	
Traductora A		Traductora B		Traductora C	
PRIMERA HORA DE OBSERVACIÓN					
Tiempo hh:mm	Actividad desarrollada [duración hh:mm]	Tiempo hh:mm	Actividad desarrollada [duración hh:mm]	Tiempo hh:mm	Actividad desarrollada [duración hh:mm]
SEGUNDA HORA DE OBSERVACIÓN...					
...

Figura 61. Plantilla de observación directa

7.3.3.3. Datos secundarios. Prácticas de grado en traducción (FTI UAB)

Como complemento a las dos técnicas anteriores, se incorporó la descripción de la situación y percepción subjetiva (conceptualización) de los estudiantes de traducción que realizan sus prácticas en las empresas de traducción. Dichos estudiantes se encuentran en una situación prelaboral pero participan en las actividades de la empresa y se preparan para desempeñar las funciones propias del personal traductor interno.

Asignaturas de prácticas

En la Facultad de Traducción e Interpretación (FTI) de la Universidad Autónoma de Barcelona (UAB), se implantaron las asignaturas de prácticas en el plan de estudios del tercero y cuarto curso de la titulación de grado “Traducción e Interpretación” en el año 1994. Desde aquella fecha, las prácticas figuran como asignaturas optativas, de 6 créditos cada una. La asignatura “Prácticas I” corresponde al primer semestre; la asignatura “Prácticas II” corresponde al segundo semestre. El estudiante puede cursar sólo una de estas asignaturas (plazas unitarias) o ambas en el mismo curso académico (plazas continuas).

Dichas asignaturas se rigen por la Normativa de prácticas, aprobada por la Junta de la Facultad. Consisten en la realización por parte del estudiante de actividades reales, organizadas y encargadas por diferentes entidades con las cuales la Facultad haya firmado un convenio de colaboración correspondiente. Las actividades consisten en traducción y tareas complementarias. Mayoritariamente son prácticas presenciales pero poco a poco se han ido incorporando también las prácticas a distancia (desde casa del estudiante, por Internet). Cada asignatura de prácticas corresponde a 75 horas de trabajo del alumno repartidas durante el semestre. Contamos con un promedio de 60 alumnos matriculados por semestre.

Evaluación de las prácticas

Para ser evaluado, el estudiante debe presentar tres informes: el informe del tutor interno (un profesor de la facultad), el informe del tutor externo (un superior dentro de la entidad) y su propio informe, según modelos establecidos por la FTI. El tutor interno y externo proponen cada uno su calificación del trabajo realizado por el alumno. La persona encargada de la coordinación de las asignaturas de prácticas por parte de la FTI (el coordinador de prácticas, función desempeñada por nosotros desde abril de 2008) calcula la nota media en base a estas dos propuestas, y esta es la nota final de la asignatura. El informe del alumno no es valorado académicamente (no recibe nota) pero es imprescindible para que el estudiante sea calificado. Los informes de los alumnos suelen ser bastante positivos. El modelo del informe del alumno está redactado en lengua catalana (Figura 62) pero los estudiantes los rellenan indistintamente en castellano y en catalán. Tienen de una a dos páginas de longitud. Nosotros retomamos los

informes de los alumnos que desarrollaron sus prácticas en las empresas de traducción de Barcelona durante el curso académico 2008-2009. En este sentido, los datos son tomados como información secundaria que reinterpretados a la luz de nuestros objetivos. Para la utilización de los informes de prácticas realizadas en las empresas de traducción durante el curso académico 2008-2009, contamos con la autorización del Decano de la Facultad de Traducción e Interpretación de la UAB.

<p>Model d'informe de l'assignatura de pràctiques [ALUMNE] (Extensió recomanada: entre una i dues pàgines)</p>
<p>1.- Dades generals Any acadèmic: 2007-2008 Assignatura: Pràctiques I (22442) o Pràctiques II (22573) Convocatòria: primera o segona Nom i cognoms de l'alumne: Empresa, entitat o organisme on s'han realitzat les pràctiques: Semestre de realització de les pràctiques: primer o segon Durada de les pràctiques: 75 hores Nom i cognoms del professor tutor a la Facultat de Traducció: Nom i cognoms del tutor a l'empresa, entitat o organisme:</p>
<p>2.- Descripció del contingut de les pràctiques realitzades (Descriu en què ha consistit la feina que heu realitzat, les combinacions de llengües que heu fet servir, el tipus de material sobre el qual heu treballat, etc.)</p>
<p>3.- Valoració personal de les pràctiques realitzades (Indiqueu quina és la vostra valoració personal de les pràctiques, quines competències heu adquirit, quines dificultats heu trobat, quins han estat els aspectes més positius i els menys positius, i esmenteu qualsevol altre element que permeti conèixer la vostra valoració de les pràctiques realitzades.)</p>
<p>4.- Altres comentaris (Podeu assenyalar aquí qualsevol altre aspecte que considereu rellevant, com ara la relació que heu tingut amb l'empresa, centre o organisme, les desviacions respecte al nombre d'hores de treball esperades, el nivell dels treballs encarregats, l'organització del treball en el temps, etc.)</p>
<p>Data</p>

Figura 62. Modelo del informe final del alumno (asignaturas de prácticas de grado, Facultad de Traducción e Interpretación UAB)

Entidades de prácticas

Las entidades de prácticas pueden ser externas a la UAB o pueden también formar parte de la UAB misma (prácticas internas). Son entidades públicas y privadas, especializadas en los servicios de traducción o ajenas a estos servicios pero que incorporan la actividad traductora entre sus actividades.

Con las 10 empresas de traducción mencionadas, la FTI mantiene una colaboración estable, en base a convenios de colaboración de duración indefinida. Dichas empresas suelen recibir cada semestre al menos un estudiante de la FTI.

Durante el curso académico 2008-2009, estaban matriculados 50 estudiantes de "Prácticas I" (primer semestre) y 46 estudiantes de "Prácticas II" (segundo semestre), lo que representa un total de 136 alumnos. De estos 136 alumnos, 15 realizaron sus prácticas en

empresas de traducción en el primer semestre (“Prácticas I”) y 11 en el segundo semestre (“Prácticas II”). De dichos 15 y 11 estudiantes, 1 estudiante realizó prácticas a distancia en una empresa de traducción (fue el mismo alumno en el primero y en el segundo semestre). Todas las demás prácticas en empresas de traducción fueron presenciales (14 para “Prácticas I” y 10 para “Prácticas II”). En la Figura 63 se detalla el reparto de los estudiantes de prácticas entre plazas internas (UAB) y externas (empresas de traducción y otras entidades) durante el curso académico 2008-2009.

	“Prácticas I” (primer semestre)		“Prácticas II” (segundo semestre)		TOTAL curso
Prácticas internas	17	Diferentes entidades de la UAB	5	Diferentes entidades de la UAB	22
Prácticas externas	33	Plazas externas (28) y en ellas empresas de traducción (15) Reconocimiento profesional (5)	41	Plazas externas (40) y en ellas empresas de traducción (11) Reconocimiento profesional (1)	74
TOTAL	50		46		96

Figura 63. Cómputo de plazas de prácticas internas y externas, curso 2008-2009 (FTI, UAB)

7.3.4. Técnicas de análisis de datos

La técnica de análisis de datos recabados consistió en el análisis cualitativo (temático) del contenido. Para ello, se identificaron y codificaron los fragmentos relevantes de los textos, procedentes de las entrevistas transcritas, de las notas de campo de la observación directa y de los informes de prácticas. Las unidades de análisis textual correspondían a las unidades de sentido del texto: palabras, grupos de palabras, oraciones y párrafos.

Existen varios programas electrónicos que facilitan el análisis del contenido en soporte electrónico y permiten procesar datos textuales, gráficos, de audio y audiovisuales, como el programa *Atlas.ti*, *Vision Studio*, *ThèmeCoder*, *Mental Maps Editor*, *Nvivo* y *Transana*. De todos ellos, el programa *Atlas.ti* está reconocido como el más completo de todos, dado que no sólo permite realizar un análisis a nivel textual y conceptual, y facilita mucho la tarea de organización de los materiales empíricos en soporte electrónico sino que también acepta conjuntamente todos los tipos de datos antes mencionados (datos textuales, gráficos, de audio y audiovisuales).

Sin embargo, para nuestro análisis del contenido, escogimos *EdEt* (*Editor para Etnógrafos*), un programa desarrollado por la Dra. Iwona Kaliszewska en el *Instytut Etnologii i Antropologii Kulturowej*, en colaboración con el Dr. Sebastian Kaliszewski en el *Instytut Informatyki* de la Universidad de Varsovia (*Uniwersytet Warszawski*, Polonia). La razón por la cual optamos por este programa se sitúa en el año 2008, cuando nos fue encargada la traducción

del polaco al castellano del programa de ayuda para EdEt por el dr. Jordi López Sintas, director del *Centre d'Estudis i de Recerca d'Humanitats*, de la Universidad Autónoma de Barcelona (UAB). En aquella ocasión, pudimos familiarizarnos con este programa y participar en los seminarios y talleres dedicados a su utilización e impartidos por la Dra. Kaliszewska en la UAB a lo largo del año 2008.

El programa EdEt que usamos, en su versión española número 2.0.4.3., fue descargado por nosotros desde la página web del *Instytut Etnologii i Antropologii Kulturowej* de la Universidad de Varsovia (*Uniwersytet Warszawski*, Polonia)⁴⁸ para lo cual contamos con una autorización de su autora, la Dra. Iwona Kaliszewska, mediante comunicación por mensaje electrónico de fecha 15 de octubre de 2009.

El programa *EdEt* permite analizar, desde el punto de vista cualitativo, el material textual y visual, y organizar todos los ficheros analizados. Es apropiado sobre todo para el análisis de entrevistas y grupos de discusión, o sea el material empírico en el cual participan muchos informantes, con diferentes características. El investigador tiene la posibilidad de definir dichas características (perfil de los informantes) según los parámetros más pertinentes para su estudio. Gracias al programa *EdEt*, se puede asignar códigos (categorías conceptuales) a los fragmentos escogidos de texto, visualizar dichos fragmentos de acuerdo con los parámetros establecidos (códigos, tipos de textos, características de los informantes) y exportar los fragmentos del texto seleccionados, mediante un fichero de texto, al soporte en el cual se redacta el informe principal de la investigación.

Para el análisis cuantitativo de la duración y distribución por puesto de trabajo de las actividades desarrolladas por el personal traductor se utilizó las funciones básicas de cálculo y representación gráfica que ofrecen los programas Excel y SPSS, respectivamente.

7.4. Elementos metodológicos y diseño del estudio empírico. Recapitulación

Todos los elementos metodológicos y de diseño del estudio empírico se presentan de la siguiente manera (Figura 64):

⁴⁸ Página de descarga: <http://www.etnologia.uw.edu.pl/etno/dlaStudentow/edet> .

Objeto del estudio	Contenido del trabajo propio del personal traductor en las empresas de traducción (actividades desempeñadas)
Dimensiones del objeto de estudio	Dimensión organizativa (principal) e individual (secundaria)
Objetivo	Describir el contenido del trabajo, en función de las actividades desempeñadas, propio de los puestos de trabajo del personal traductor interno en las empresas de traducción
Tipo de estudio	Estudio empírico no experimental
Estrategia metodológica	Estrategia mixta (multimétodo): estrategia cualitativa, con elementos de estrategia cuantitativa
Tipo de diseño	Estudio de casos típicos
Universo	Empresas de traducción
Tipo de muestra	Muestra intencional, tipológicamente representativa
Criterios de selección de la muestra	Criterios principales: (1) servicios de traducción como actividad comercial principal; (2) empresas de tipo PYME; (3) empresas situadas en la ciudad de Barcelona (Cataluña, España) Criterio adicional: viabilidad de acceso
Muestra e informantes	10 empresas de traducción consideradas como unidades múltiples Personas-fuente de información: directores y estudiantes de prácticas (informantes activos); personal traductor (sujetos observados, informantes pasivos)
Técnicas de obtención de datos (informantes, instrumentos, tipo de datos obtenidos)	Entrevistas (directores, guía de entrevista, datos primarios cualitativos) Observación directa (personal traductor, plantilla de observación, datos primarios cualitativos y cuantitativos) Uso de documentos (estudiantes de prácticas, modelo de informe de prácticas, datos secundarios cualitativos)
Técnicas de análisis de datos (herramienta electrónica)	Técnica principal: análisis cualitativo —temático— de contenidos (EdEt) Técnica adicional: análisis cuantitativo de tiempos (Excel, SPSS)

Figura 64. Elementos metodológicos y de diseño del estudio empírico. Tabla recapitulativa

Capítulo 8. Recogida y análisis de datos

Este capítulo contiene toda la información sobre el procedimiento que hemos seguido para la recogida y el análisis de datos. En él, presentamos también las entidades que hemos estudiado, los informantes de los cuales obtuvimos la información; y los tipos y la cantidad del material empírico recogido y tratado.

8.1. Presentación de los casos

8.1.1. Características comunes

Durante el trabajo de campo se recogieron datos de diez empresas de traducción.

Para asegurar la confidencialidad y el anonimato de datos recogidos, hemos identificado las empresas estudiadas con los siete colores del arco iris: ROJA, NARANJA, AMARILLA, VERDE, AZUL, AÑIL y VIOLETA. Dado que el número de empresas es mayor (10) que el número de los colores del arco iris (7), hemos añadido tres colores complementarios: MARRÓN, OCRE y TURQUESA.

Además, y por los mismos motivos de confidencialidad de datos, todos los sujetos procedentes de las empresas de traducción que nos han proporcionado información, han recibido su identificador correspondiente: los directores de las empresas, el personal interno y los alumnos de prácticas (*cf. infra* Figura 78). Los directores de las empresas de traducción y los alumnos de prácticas han sido nuestros informantes de forma activa, dado que los directores intervinieron en las entrevistas y los alumnos fueron autores de los informes de prácticas. En cambio, del personal traductor interno de las mismas empresas se han reclutado los sujetos que observamos en sesiones de observación directa; de esta manera han sido nuestros informantes de forma pasiva. Por este motivo, y por la necesidad técnica de definir cada sujeto fuente de datos como informante en el programa de análisis cualitativo de datos que usamos (EdEt), a los tres tipos de sujetos procedentes de las diez empresas de traducción, los denominamos en nuestro análisis con un término amplio y genérico de informantes.

Las empresas estudiadas comparten tres características generales: (1) la actividad comercial principal consiste en la realización de los servicios de traducción; (2) tienen personal fijo pero son empresas bastante pequeñas, de tipo PYME (de 3 a 20 trabajadores fijos); (3) tienen su sede en la ciudad de Barcelona.

En la Figura 65 presentamos las empresas analizadas con sus identificadores (los colores del arco iris), ordenadas según el tamaño de la plantilla, de la más pequeña a la más grande. Siempre que ha sido posible, seguimos la presentación de los datos recogidos, de su análisis y de los resultados obtenidos de acuerdo con este orden.

Cabe advertir que la información sobre el tamaño de la plantilla tiene que ser considerada como un dato aproximativo, dado que algunas empresas se mostraron muy reticentes para facilitar dicho dato a la investigadora. Parece ser consecuencia de una convicción bastante frecuente según la cual el tamaño de la plantilla es el indicador más importante de la fortaleza de la empresa.

Identificador de la empresa		Tamaño de la plantilla (valor aproximado)
1.	MARRÓN	3-4 personas
2.	ROJA	3-4 personas
3.	NARANJA	4-5 personas
4.	OCRE	4-5 personas
5.	AMARILLA	6-7 personas
6.	VERDE	6-7 personas
7.	TURQUESA	8-10 personas
8.	AZUL	8-10 personas
9.	AÑIL	8-10 personas
10.	VIOLETA	18-19 personas

Figura 65. Empresas estudiadas: sus identificadores y tamaño de la plantilla

8.1.2. Fuentes de posible variabilidad

Aparte de los rasgos comunes que comparten las empresas estudiadas, hemos tomado en cuenta que pueden existir diferencias importantes entre ellas debido a la influencia de factores específicos en cada caso (variables con controladas, perturbadoras). Nos hemos planteado las siguientes fuentes de variabilidad:

- Características de la empresa y del director fundador:
 - Especialización en la actividad principal.
 - Peso y variedad de actividades secundarias.
 - Certificaciones: ISO y UNE.

- Empresa familiar (dos generaciones).
- Lengua materna del director (ámbito cultural).
- Características del personal traductor:
 - Lengua materna de la persona observada.
- Características de las plazas de prácticas y de los alumnos que las ocupan:
 - Modalidad de las prácticas: prácticas presenciales y a distancia.
 - Tipo de plaza: plaza unitaria de 75 horas (un semestre) y plaza continua de 150 horas (dos semestres).
 - Lengua materna del alumno (ámbito cultural) y formación del alumno (alumnos extranjeros).

Para controlar la influencia sobre los datos analizados de los factores que conciernen directamente a los sujetos (lengua materna, ámbito cultural, formación), recogimos las principales características de los informantes procedentes de las empresas, estableciendo sus propiedades en el programa EdEt (*cf. infra* Figura 78).

8.2. Presentación del material empírico recogido

8.2.1. Material empírico recogido

En total, se realizaron siete entrevistas con los directores de las empresas de traducción y seis sesiones de observación directa. Además, se recogieron veintiséis informes de prácticas (Figura 66).

Los informes de prácticas son los más numerosos (26); luego siguen las entrevistas (7) y en último lugar, las sesiones de observación directa (6). Tres empresas, en las que se realizaron las prácticas de traducción (MARRÓN, OCRE y AÑIL) no dieron su consentimiento para la recogida de datos mediante entrevista y observación directa, por las siguientes razones: (1) falta de interés en nuestra investigación; (2) falta de convencimiento de la utilidad del presente estudio para la empresa; (3) falta de disposición temporal; (4) desconfianza en el tratamiento de datos confidenciales. Por las mismas razones, dos empresas (NARANJA y VERDE) dieron su consentimiento sólo para la entrevista (sin observación directa). En cambio, en una empresa (VIOLETA) se realizaron dos sesiones de observación.

Empresa	Material empírico recogido por empresa		
	Informes de prácticas	Entrevista	Observación
MARRÓN	1	---	---
ROJA	3	1	1
NARANJA	2	1	---
OCRE	2	---	---
AMARILLA	2	1	1
VERDE	3	1	---
TURQUESA	2	1	1
AZUL	4	1	1
AÑIL	2	---	---
VIOLETA	5	1	2
TOTAL:	26	7	6

Figura 66. Tipo y cantidad del material empírico recogido

8.2.2. Calendario de la recogida de datos

La recogida de datos primarios (entrevistas y observación directa) se realizó desde enero de 2009 hasta diciembre de 2009 (doce meses), siendo los tres últimos meses del año 2009 los más intensos (octubre-diciembre).

Para las fechas de la recogida de datos de fuentes primarias se siguió el criterio de accesibilidad: se aprovechó la oportunidad de realizar las entrevistas y la observación directa de acuerdo con la motivación y disponibilidad del personal en las empresas. Se tuvo que consensuar, en cada caso, nuestra disponibilidad con la agenda del director y del personal observado.

En la Figura 67 presentamos el calendario completo de la recogida de datos primarios.

Empresa	Técnica de obtención de datos	Época
VIOLETA	Observación directa (I)	Enero 2009 (20/01/2009)
VIOLETA	Entrevista	Octubre 2009 (20/10/2009)
VIOLETA	Observación directa (II)	Octubre 2009 (23/10/2009)
ROJA	Entrevista	Noviembre 2009 (06/11/2009)
VERDE	Entrevista	Noviembre 2009 (12/11/2009)
AZUL	Entrevista	Noviembre 2009 (20/11/2009)
TURQUESA	Entrevista	Noviembre 2009 (25/11/2009)
AMARILLA	Entrevista	Noviembre 2009 (25/11/2009)
AZUL	Observación directa	Noviembre 2009 (26/11/2009)
ROJA	Observación directa	Noviembre 2009 (27/11/2009)
TURQUESA	Observación directa	Diciembre 2009 (02/12/2009)
NARANJA	Entrevista	Diciembre 2009 (10/12/2009)
AMARILLA	Observación directa	Diciembre 2009 (16/12/2009)

Figura 67. Calendario del trabajo de campo para la recogida de datos de fuentes primarias

La recogida de datos secundarios (informes de prácticas) se realizó desde octubre 2008 hasta septiembre de 2009 (curso académico 2008-2009). En la figura que sigue (Figura 68) presentamos la distribución de los informes de prácticas por semestre.

Empresa	Nombre del fichero del informe	
	“Prácticas I” (1er semestre) octubre 2008-febrero 2009	“Prácticas II” (2do semestre) marzo 2009-septiembre 2009
MARRÓN	AI_17_MARRÓN	
ROJA	AI_6_ROJA	
	AI_9_ROJA	AI_5_ROJA
NARANJA	AI_3_NARANJA_bc	
		AI_3_NARANJA_cont
OCRE	AI_4_OCRE_bc	
		AI_4_OCRE_cont
AMARILLA	AI_16_AMARILLA	
		AI_9_AMARILLA
VERDE	AI_12_VERDE	
	AI_7_VERDE_bc	
		AI_7_VERDE_cont
TURQUESA	AI_10_TURQUESA	
		AI_8_TURQUESA
AZUL	AI_1_AZUL	
	AI_11_AZUL	
	AI_19_AZUL	
		AI_15_AZUL
AÑIL	AI_13_AÑIL_bc	
		AI_13_AÑIL_cont
VIOLETA	AI_5_VIOLETA	
	AI_2_VIOLETA_bc	
		AI_2_VIOLETA_cont
		AI_14_VIOLETA
		AI_18_VIOLETA

Figura 68. Distribución por semestre de los informes de prácticas, curso 2008-2009

Las sesiones de observación directa, en su gran mayoría, no coincidieron con la presencia de los alumnos durante las prácticas en las empresas analizadas. Tal coincidencia hubiera podido darse sólo en el caso de la primera observación realizada en la empresa VIOLETA, pero no fue así; es decir que aunque durante la observación se haya mencionado la presencia de algún alumno de prácticas, no es ninguno de los alumnos del curso académico 2008-2009, de los cuales se recogieron los informes (son alumnos del curso siguiente, 2009-2010; o incluso alumnos procedentes de otros centros universitarios).

8.3. Contextualización del trabajo de campo

8.3.1. Entrevistas

En las siete entrevistas intervinieron mayoritariamente los directores de las empresas de traducción (Figura 69). En el caso de cuatro empresas (ROJA, NARANJA, VERDE y AZUL), la intervención de dichos directores fue exclusiva. En el caso de la empresa VIOLETA, la intervención del director fue completada por una breve intervención del principal gestor de proyectos de traducción (GP, *Project Manager*). En dos ocasiones, los directores asignaron a sus gestores de proyectos de traducción para la entrevista (AMARILLA y TURQUESA), como personas más disponibles y más informadas de los detalles de la producción del servicio. Aún así, en ambos casos, las intervenciones de dichos gestores de proyectos fueron completadas por las intervenciones de los directores. El director de la empresa AMARILLA expresó su opinión en cuanto a la organización general del trabajo y el director de TURQUESA proporcionó datos sobre la fundación y evolución de su entidad. En realidad, la función de los gestores de proyectos de traducción asignados a las entrevistas era la de un asistente de la dirección.

Consideramos a todas las personas entrevistadas como representantes de la opinión de los directores de empresas de traducción con el fin de dar mayor coherencia a la presentación de los resultados y teniendo en cuenta las siguientes tres circunstancias: (1) que la participación de los directores fue mayoritaria; (2) que los gestores de proyectos de traducción fueron asignados por los directores en su representación; (3) que de acuerdo con el punto núm. 2 de nuestro documento de compromiso y confidencialidad de datos (*cf. supra* Figura 59) todos los directores dieron su conformidad en cuanto al material recogido durante las entrevistas.

Las entrevistas fueron realizadas en lengua castellana, grabadas y transcritas personalmente por la investigadora. Durante la transcripción se usó la lengua castellana oral estándar y se corrigieron algunas imperfecciones, en casos de directores extranjeros o cuando la calidad del sonido grabado no fue satisfactoria.

En todas las entrevistas se siguieron los temas que se habían planificado, tal como se detalla en la Figura 60 (*cf. supra*). Las entrevistas se realizaron en las empresas de traducción (despachos) durante el funcionamiento normal de dichas entidades (días laborales). Normalmente precedían a la observación directa.

Empresa	Identificador del informante en la entrevista
ROJA	Dir_ROJA (intervención única)
NARANJA	Dir_NARANJA (intervención única)
AMARILLA	GP_AMARILLA (intervención principal) Dir_AMARILLA (intervención complementaria)
VERDE	Dir_VERDE (intervención única)
TURQUESA	GP_TURQUESA (intervención principal) Dir_TURQUESA (intervención complementaria)
AZUL	Dir_AZUL (intervención única)
VIOLETA	Dir_VIOLETA (intervención principal) GP_VIOLETA (intervención complementaria)

Figura 69. Relación de informantes y de tipo de su intervención en las entrevistas

8.3.2. Observación directa

La recogida de datos mediante la técnica de observación directa incluyó el mayor número de información procedente del contexto. A continuación, detallamos estas características contextuales.

8.3.2.1. Contextualización de las sesiones de observación. Registro de datos

Cantidad y orden de las sesiones

Se realizaron seis sesiones de observación directa de las situaciones reales de trabajo en cinco empresas de traducción (ROJA, AMARILLA, TURQUESA, AZUL y VIOLETA).

En la empresa VIOLETA se realizaron dos sesiones de observación directa en dos espacios y fechas diferentes. La primera sesión de observación en VIOLETA fue la primera sesión de todas las observaciones en general, realizadas en Barcelona (enero 2009) y como tal tuvo un carácter exploratorio. Por la misma razón, es la única sesión que está acompañada de notas de campo bastante extensas. Asimismo, la plantilla de recogida de datos que se usó en esta ocasión (*cf. supra* Figura 61) tiene una columna adicional derecha con incidencias (Anexo 17).

La última sesión de observación directa fue realizada en la empresa AMARILLA (diciembre 2009), lo que casualmente fue una circunstancia bastante favorable para la investigadora, ya que la situación de trabajo registrada fue muy específica y la más compleja de todas (Anexo 14).

Posición del observador y cantidad de sujetos observados

En las sesiones de observación participamos nosotros mismos como único observador.

En cada caso se escogió el mejor sitio para la observación, siguiendo las sugerencias de los directores de las empresas. El observador siempre ocupó un sitio fijo, dentro de un despacho, desde el cual pudo observar el trabajo de al menos dos trabajadores al mismo tiempo.

El mínimo de trabajadores observados fue dos sujetos (ROJA) y el máximo cinco sujetos (AMARILLA). El hecho de observar simultáneamente a más de un trabajador ayudó a captar las interacciones entre los trabajadores.

En este tipo de observación, el observador guarda una posición estática frente a los trabajadores que libremente cambian de sitio. Es un método opuesto a la observación intermitente de las situaciones reales de trabajo, método mencionado por Stelmach (2000), según el cual el observador se desplaza de un puesto de trabajo a otro y los trabajadores permanecen inmóviles en sus puestos de trabajo.⁴⁹

Tiempo de observación y duración de las sesiones

Todas las sesiones se realizaron por las mañanas (de 9:00-10:00 a 13:00-14:00), debido a la mayor facilidad para captar situaciones de trabajo continuo. Las observaciones fueron efectuadas en diferentes días de la semana.

Cada sesión duró cuatro horas, sin interrupciones. Cuatro horas de observación ha sido igualmente el tiempo previsto por el grupo de investigación PACTE para su experimento (PACTE 2002, 2003a, 2003b, 2005b, 2008, 2009a, 2009b, 2010). Las cuatro horas de observación corresponden también a las posibilidades de esfuerzo y concentración de un solo observador.

Características de los sujetos observados

Todos los sujetos observados eran trabajadores fijos, internos, que conformaban la plantilla de las empresas de traducción y estaban directamente implicados en la realización de los encargos de traducción. Por este motivo denominamos a este colectivo con un término genérico de personal traductor, o simplemente traductores internos.

En el caso de la empresa AMARILLA, dos de los sujetos observados intervinieron anteriormente en la entrevista: el sujeto observado Trad_5_AMARILLA en realidad es el director de la empresa (Dir_AMARILLA en la entrevista) y el sujeto Trad_2_AMARILLA es el mismo gestor de proyectos de traducción (GP_AMARILLA), delegado por el director para la entrevista. Hemos marcado el perfil particular de estas dos personas gracias a las propiedades de los informantes en el programa EdEt (*cfr infra* Figura 78).

⁴⁹ Existe también un tercer tipo de observación en el cual el observador sigue al trabajador cuando éste se desplaza por la empresa; técnica denominada en inglés “shadowing” (hacer de sombra).

En la asignación del orden de los sujetos observados (Trad_1_COLOR EMPRESA; Trad_2_COLOR EMPRESA, etc.) seguimos el criterio de la cercanía del sujeto referente al observador (Trad_1_COLOR EMPRESA estaba físicamente más cerca que Trad_2_COLOR EMPRESA), combinado con el criterio del orden de llegada a su puesto de trabajo (los traductores poco a poco llegaban al trabajo por la mañana).

Registro de datos

La medición de las actividades se realizó por trabajador, es decir, por puesto de trabajo. Excepcionalmente, en la observación de las situaciones de trabajo en la empresa AMARILLA, se juntaron las intervenciones de todos los sujetos.

Los datos se registraron tomando como referencia el eje temporal continuo en formato hh:mm, con un intervalo mínimo de 1 minuto (00:01). Como primera actividad figura siempre la actividad que el sujeto observado llevaba a cabo cuando empezó la observación. Por esta razón se desconoce la duración exacta de la primera actividad, y de la última, respectivamente. Se anotó el momento de cambio de la actividad que la persona observada estaba desarrollando hasta ahora y el tipo de actividad desarrollada.

Los datos se recogieron en formato “papel y lápiz” mediante notas de campo, en las plantillas de observación preparadas anteriormente (*cf.* *supra* Figura 61). Las notas luego fueron pasadas al formato electrónico de Word, en tablas (Anexo 13-18). En dichas tablas intentamos conseguir una representación de las actividades de forma paralela (simultánea), haciendo un corte cada hora y agrupando las actividades; sin embargo, no siempre fue posible. El uso de las tablas puso en evidencia la diferencia de actividad entre puesto y puesto (más variado y menos variado) y su posible interconexión colaborativa.

En la transcripción de datos se usaron los códigos de lenguas según el sistema TMX: ES para castellano; CA para catalán; EN para inglés; DE para alemán; FR para francés; IT para italiano. Se añadió un símbolo de interacción de los sujetos observados entre ellos (una flecha gris), con excepción de la empresa AMARILLA, en la cual se siguió un registro de datos muy específico (Anexo 14), y en la empresa VIOLETA, donde se observaron tres sujetos a la vez. En la transcripción de la primera sesión con carácter exploratorio en VIOLETA, se marcaron en cursiva las intervenciones verbales de los sujetos; y se subrayaron los segmentos relacionados con sus actitudes emocionales.

8.3.2.2. Presentación de las situaciones de trabajo observadas

Las situaciones de trabajo observadas en las empresas de traducción se desarrollaron en un contexto espacio-temporal, en el cual intervinieron personas, objetos y herramientas de

trabajo. A continuación presentamos las características generales de cada situación observada, por orden creciente de tamaño de la empresa (de la más pequeña a la más grande).

Cada descripción de la situación termina con un esquema de la organización espacial del despacho. En dichos esquemas reproducimos los elementos más relevantes (escritorios, pantallas de ordenadores, puertas) e indicamos la presencia de todas las personas que permanecían en la sala con un símbolo de la silla.

Observación en la empresa ROJA

Esta sesión de observación directa se realizó en la empresa ROJA un viernes por la mañana (de 09:30 a 13:30) a finales de noviembre de 2009 (Anexo 13).

Es una empresa pequeña, con tres trabajadores fijos, aparte del director. Dos personas trabajan en una sala que tiene función técnica (área técnica) y una persona trabaja en la sala de bienvenida y de atención al cliente (área administrativa). La investigadora observó dos trabajadores fijos, de plantilla, directamente implicados en la realización de los servicios de traducción, situados en el área técnica (personal traductor). Concretamente, se estudió el comportamiento de un traductor (Trad_1_ROJA) y de una traductora (Trad_2_ROJA), ambos jóvenes de entre 25 y 35 años. Estas dos personas generalmente trabajan en la sala donde fueron observadas.

La sala estaba equipada de dos escritorios y tres ordenadores, más varios armarios. La observadora estaba sentada a la entrada de la sala, a unos 1,5 m de la pantalla del Trad_2_ROJA, y a unos 3,5 m de la pantalla del Trad_1_ROJA (Figura 70). Pudo vislumbrar el contenido general de las pantallas de ordenador pero no los detalles de los ficheros tratados y gestionados.

El ambiente de trabajo fue tranquilo, incluso distendido. Se notó una colaboración muy estrecha, simétrica y positiva entre ambos traductores, una complicidad laboral. Parece que estas dos personas suelen trabajar juntas. La comunicación entre estas personas se realizaba en lengua catalana.

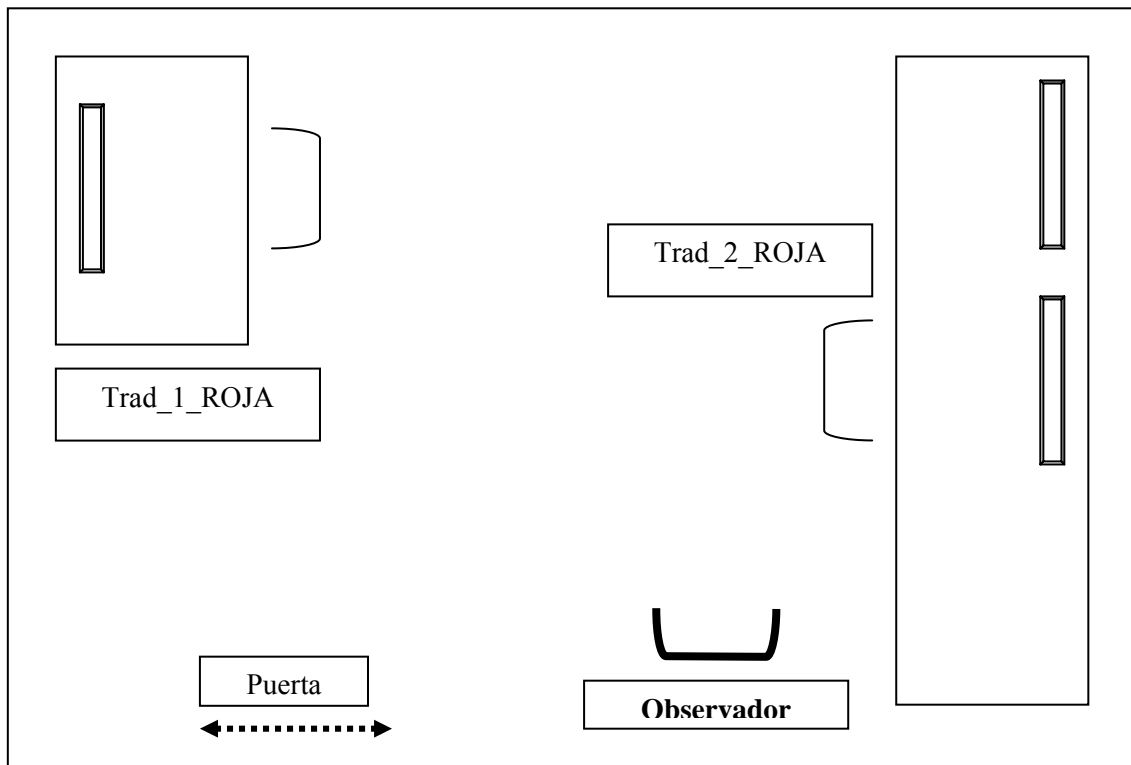


Figura 70. Organización espacial de la sala de trabajo en la empresa ROJA durante la sesión de observación directa

Observación en la empresa AMARILLA

En la empresa AMARILLA trabajan unas 7 personas fijas. Su sede se sitúa en los límites de la ciudad de Barcelona. Para su actividad, la empresa utiliza un piso moderno y amplio, adaptado a la función de despacho.

La sesión de observación directa se realizó como última etapa de recogida de datos, un miércoles por la mañana de 09:30 a 13:30, a mediados de diciembre de 2009 (Anexo 14 y 15).

Contamos con la suerte de que justamente esta sesión fue también la última sesión de todas las observaciones directas efectuadas porque en el momento de llevarla a cabo ya contamos con una cierta experiencia en este tipo de trabajo de campo. Por este motivo pudimos adaptarnos rápidamente al cambio de registro de datos. Empezamos el registro de las actividades por sujetos (por puesto de trabajo) pero ya al cabo de media hora, nos adaptamos a las exigencias de la situación emergente. Dicho cambio se puede apreciar en la hoja 1 del Anexo 15 que corresponde a la primera hoja de nuestras notas de campo en la cual aún intentábamos agrupar los acontecimientos por puesto de trabajo, con una evidente dificultad. En la hoja 2 del Anexo 15 ya se puede apreciar el establecimiento de un nuevo tipo de registro, que corresponde de manera natural a la cantidad y calidad de interacciones realizadas por los traductores. La

nueva forma de registro de datos se asemeja a la que utilizó Stelmach (2000) en su estudio, basado en la auto-observación.

Esta necesidad de adaptar el registro de datos a una situación nueva se debía a las características muy particulares de la organización del trabajo en la empresa AMARILLA. Dicha organización se puede resumir en los siguientes aspectos:

- Todos los trabajadores de la empresa, presentes aquel día en el trabajo, estaban situados en la misma sala. Así que observamos, a la vez, cinco miembros del personal traductor, repartidos principalmente alrededor de la mesa ovalada central (Figura 71) y una alumna de prácticas, sentada a mano derecha del Trad_1_AMARILLA. Del comentario del director sabemos que el día de la observación faltaba sólo un traductor, que estaba en casa para hacer una traducción.
- Como consecuencia del punto anterior, pudimos observar dos sujetos que ya conocíamos de la entrevista: el gestor de proyectos de traducción que interviene en la entrevista con el identificador GP_AMARILLA en realidad es el sujeto observado Trad_2_AMARILLA; y el director que interviene en la entrevista con el identificador Dir_AMARILLA es el mismo que el sujeto Trad_5_AMARILLA durante la observación (*cf. infra* Figura 78).
- Una mesa ovalada constituyó el centro de la sala. Todos los sujetos (menos el director) estaban sentados alrededor de ella, incluso el observador. El director ocupó un escritorio rectangular separado del grupo del personal traductor (Figura 71) pero igualmente fue observado. Esta circunstancia nos pareció muy particular, teniendo en cuenta la tendencia general comentada por Peneff (1998: 15), según la cual los directivos y mandos tienden a evitar de ser observados en un estudio, porque dicha observación afecta a la jerarquía misma del personal interno.
- Todos los sujetos trabajaban con ordenadores portátiles que, además, parecían ser asignados a cada persona en concreto. Por el motivo de la disposición espacial de los sujetos alrededor de la mesa ovalada, pudimos sólo ver el contenido de la pantalla del ordenador de Trad_1_AMARILLA a unos 1,5 de distancia. Aparte de los portátiles, encima de la mesa ovalada estaban colocados bolígrafos, agendas y apuntes del personal; y el centro de la mesa ocupaba un gran manojo de cables entremezclados.
- A lo largo de las cuatro horas de observación, se registraron interacciones constantes entre los sujetos, expresadas sin interrumpir el trabajo, que se simultaneaban entre ellas y con la actividad realizada con los portátiles.

- Dichas interacciones verbales se realizaban en idioma inglés, dado que el ámbito principal de trabajo de la empresa AMARILLA es anglosajón, igual que la procedencia de la mayoría del personal.

Nos es muy difícil constatar qué aspecto, de todos los mencionados, es la causa y cuál el efecto de la particularidad de la organización de trabajo en AMARILLA. Basta con señalar que todos ellos exigieron una manera diferente de la recogida de datos.

Durante la sesión de observación, se notó un ambiente muy cordial entre todos los trabajadores, y la presencia de una comunicación fluida y democrática. Parece que participamos en un tipo de creación conjunta de un saber compartido por todo el equipo. De allí, que en el registro de datos aparece un nuevo “sujeto” observado, denominado por nosotros con el pronombre “Todos”. Aparte de las intervenciones, se registraron momentos de silencio, escasos y muy breves (de 1 a 5 minuto).

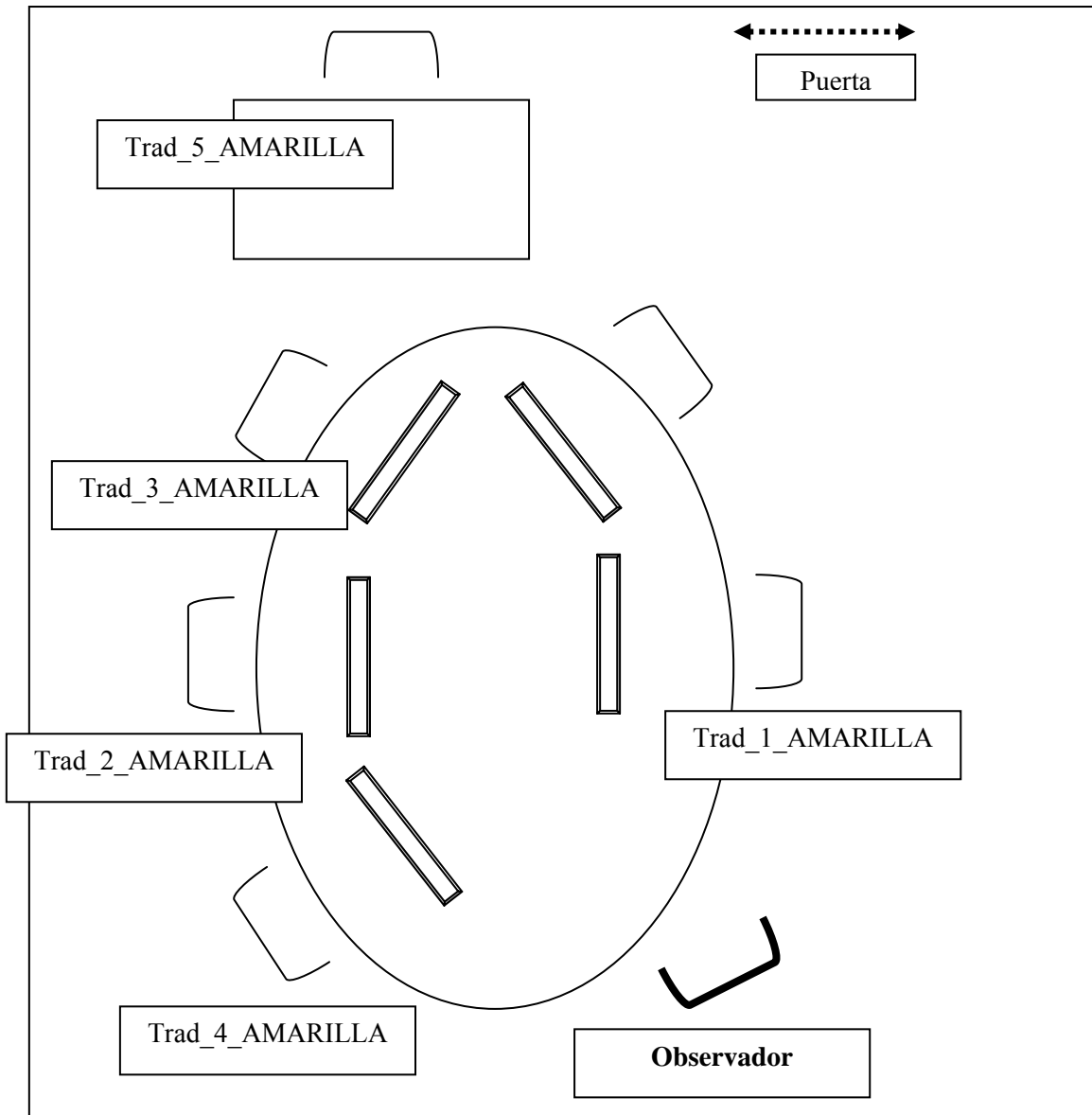


Figura 71. Organización espacial de la sala de trabajo en la empresa AMARILLA durante la sesión de observación directa

Observación en la empresa TURQUESA

La observación en la empresa TURQUESA se realizó a principios de diciembre de 2009, un miércoles por la mañana, de 09:45 a 13:45 (Anexo 16).

Esta empresa cuenta con una plantilla de casi diez personas y ocupa varios despachos en un local. En la sala que escogimos para la observación trabajaban cuatro personas fijas y una alumna de prácticas. Las cuatro personas fueron: la supervisora, una traductora de unos 35-40 años, un traductor joven (de 25 a 35 años) y una traductora de unos 30 años. Estas últimas dos personas fueron los sujetos que observamos, Trad_1_TURQUESA y Trad_2_TURQUESA, respectivamente. La supervisora ocupaba el escritorio a mano derecha del observador y tenía la

función de jefa de sala. La alumna de prácticas estaba sentada enfrente de Trad_1_TURQUESA. Todos los trabajadores que permanecían en esta sala estaban directamente implicados en la realización de los servicios de traducción.

La sala estaba equipada de varios escritorios y ordenadores, además de teléfonos, armarios, estanterías y una impresora. Tanto por la cantidad de trabajadores como por el equipamiento, parecía ser el espacio técnico más importante de la empresa. Se observaron también los desplazamientos de los demás trabajadores de la empresa a esta sala, para realizar consultas con los traductores.

La investigadora estaba a unos 4 m de las pantallas de ordenador de los sujetos observados (Trad_1_TURQUESA y Trad_2_TURQUESA), tal como se detalla en la Figura 72.

El ambiente durante el trabajo estaba tranquilo y agradable. Aunque se registraron varias interacciones entre los traductores, se pudo apreciar, principalmente, una diferencia general entre dos perfiles de puestos: por un lado, el comportamiento de Trad_1_TURQUESA, centrado en la traducción, revisión y consultas terminológicas; y por el otro, el de Trad_2_TURQUESA, que se dedicaba a la gestión de correos electrónicos, ficheros adjuntos, llamadas telefónicas y la atención a la alumna de prácticas.

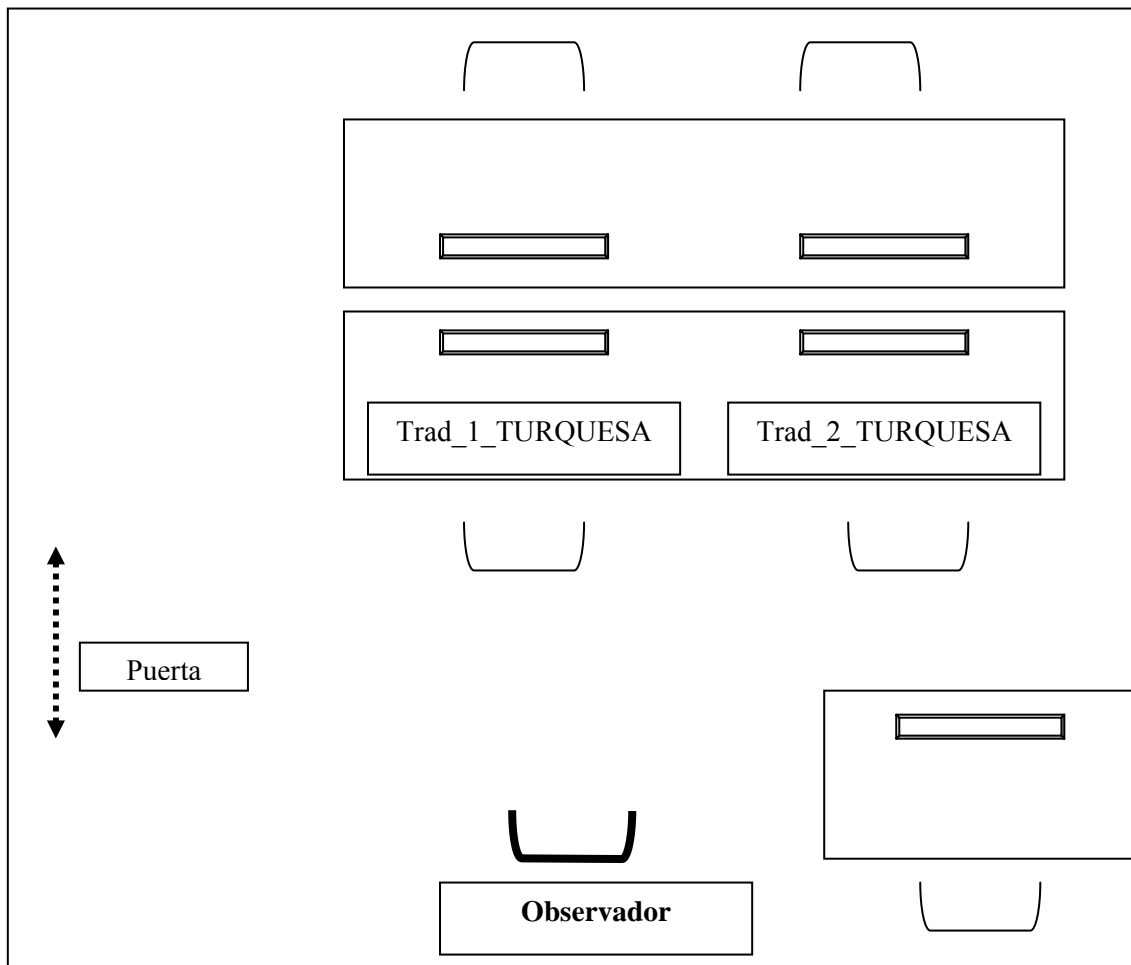


Figura 72. Organización espacial de la sala de trabajo en la empresa TURQUESA durante la sesión de observación directa

Observación en la empresa AZUL

En la empresa AZUL trabajan aproximadamente 9 personas fijas. Sus despachos se sitúan en Barcelona, cerca de las playas y del puerto.

La sesión de observación directa en AZUL tuvo lugar un jueves, en la segunda mitad de noviembre de 2009, entre las 09:30 y 13:30 (Anexo 17).

La sala de trabajo que se observó fue una sala lateral del local, conectada con la sala principal, mucho más central que la sala de observación (Puerta A, Figura 73). Los sujetos observados fueron dos personas jóvenes, de unos 30 años, que participaban en el desarrollo de los encargos de traducción: Trad_1_AZUL se comunicaba en lengua catalana y castellana, mientras que Trad_2_AZUL en lengua inglesa. Aparte de estas dos personas, en la misma sala se encontraban dos estudiantes de prácticas.

La presencia de la sala de al lado fue relevante sobre todo para los desplazamientos de Trad_1_AZUL y sus numerosas interacciones con el personal que permanecía allí. En cambio, el sujeto Trad_2_AZUL tenía un comportamiento mucho más tranquilo, estático. Consistía básicamente en dos actividades: en la lectura y en la escritura de un texto en la pantalla del ordenador.

La investigadora estaba sentada a unos 2 m de la pantalla de Trad_1_AZUL, y a unos 4 m de la pantalla de Trad_2_AZUL, sin embargo no pudo ver el contenido de la pantalla de este último (Trad_2_AZUL), dado que el sujeto observado estaba sentado enfrente de la investigadora (Figura 73).

Durante la observación en la sala reinaba el silencio. La claridad de la sala y los espacios muy despejados daban una sensación de orden y serenidad.

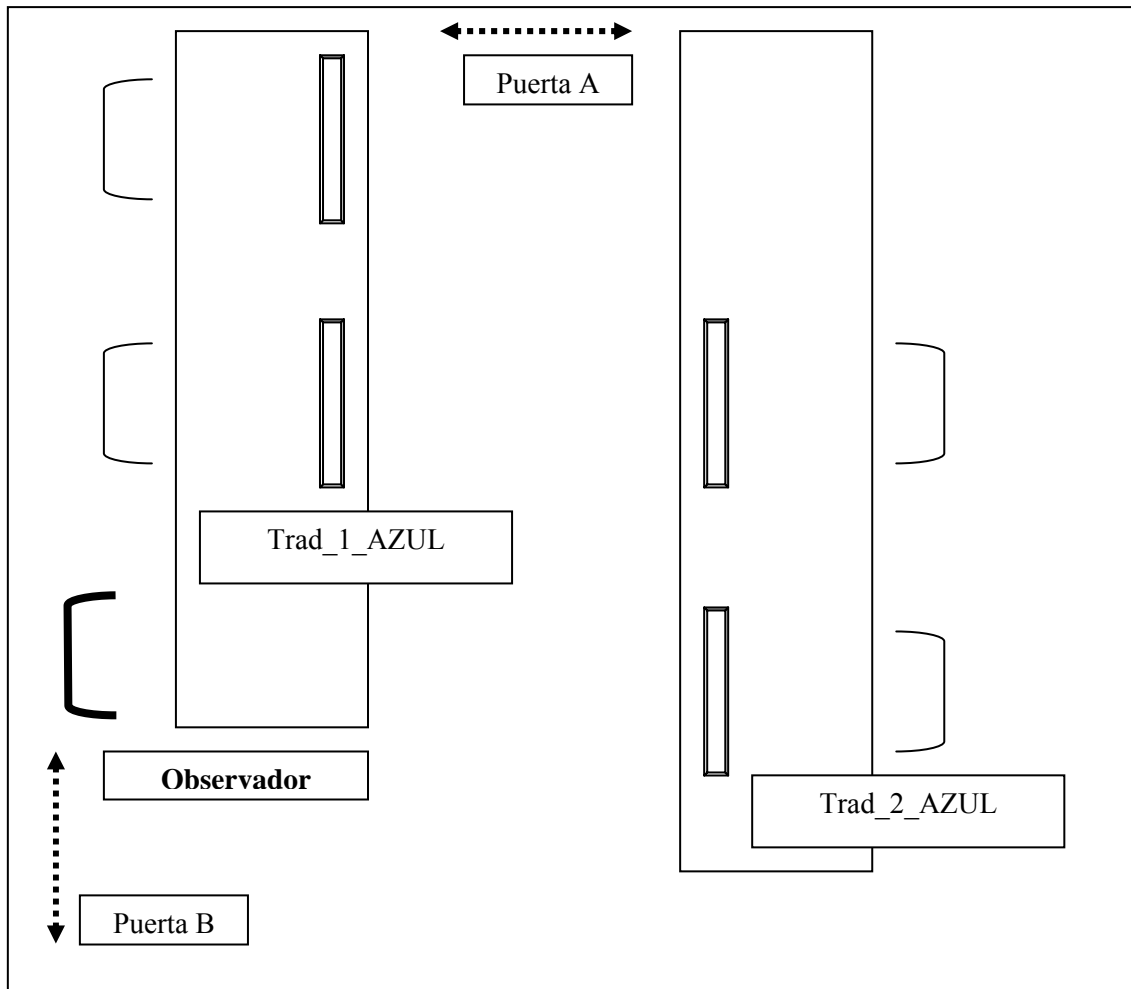


Figura 73. Organización espacial de la sala de trabajo en la empresa AZUL durante la sesión de observación directa

Observación en la empresa VIOLETA (I)

La empresa VIOLETA es una entidad bastante grande. Cuenta con casi 20 trabajadores fijos. Tiene sus despachos en la zona céntrica de Barcelona.

En esta empresa, en la segunda mitad de enero de 2009 (martes, de 09:40 a 13:40) se realizó la primera sesión de observación directa de situaciones reales de trabajo (Figura 74). Por este motivo, esta sesión tuvo un carácter exploratorio. Dicho carácter se traduce puede apreciar en la presencia de tres elementos distintivos:

- 1) Recogida de datos complementarios en forma de notas de campo, que se incorporan al final del Anexo 18.
- 2) Primera codificación de datos recogidos. Se marcó con fuente en cursiva las intervenciones propias de los sujetos observados y con fuente subrayada sus reacciones emocionales.

- 3) Inclusión de una columna derecha con incidencias que afectan toda la sala de trabajo, en la plantilla de observación directa.

Se observó la actuación de tres miembros del personal traductor, muy jóvenes, todas mujeres (Trad_1_VIOLETA, Trad_2_VIOLETA, Trad_3_VIOLETA). Por la distribución de la sala, no se pudo ver el contenido de la pantalla del ordenador de Trad_2_VIOLETA (Figura 74). La investigadora estaba sentada a unos 3 metros de la pantalla de Trad_3_VIOLETA. Trad_1_VIOLETA trabajaba con dos pantallas (derecha e izquierda); la distancia entre éstas y la investigadora fue de 2 m.

La sala de trabajo observada era bastante pequeña y ocupaba una posición lateral (Figura 74), referente a la sala de trabajo central, en la cual se realizó la segunda sesión en la misma entidad (Figura 75). Ambas salas se comunicaban por la puerta A.

El ambiente de trabajo durante la sesión era muy cordial y tranquilo. Se notó la diferencia entre los tres perfiles de trabajadores, sobre todo entre la actividad de Trad_1_VIOLETA (gestión) y Trad_2_VIOLETA (revisión).

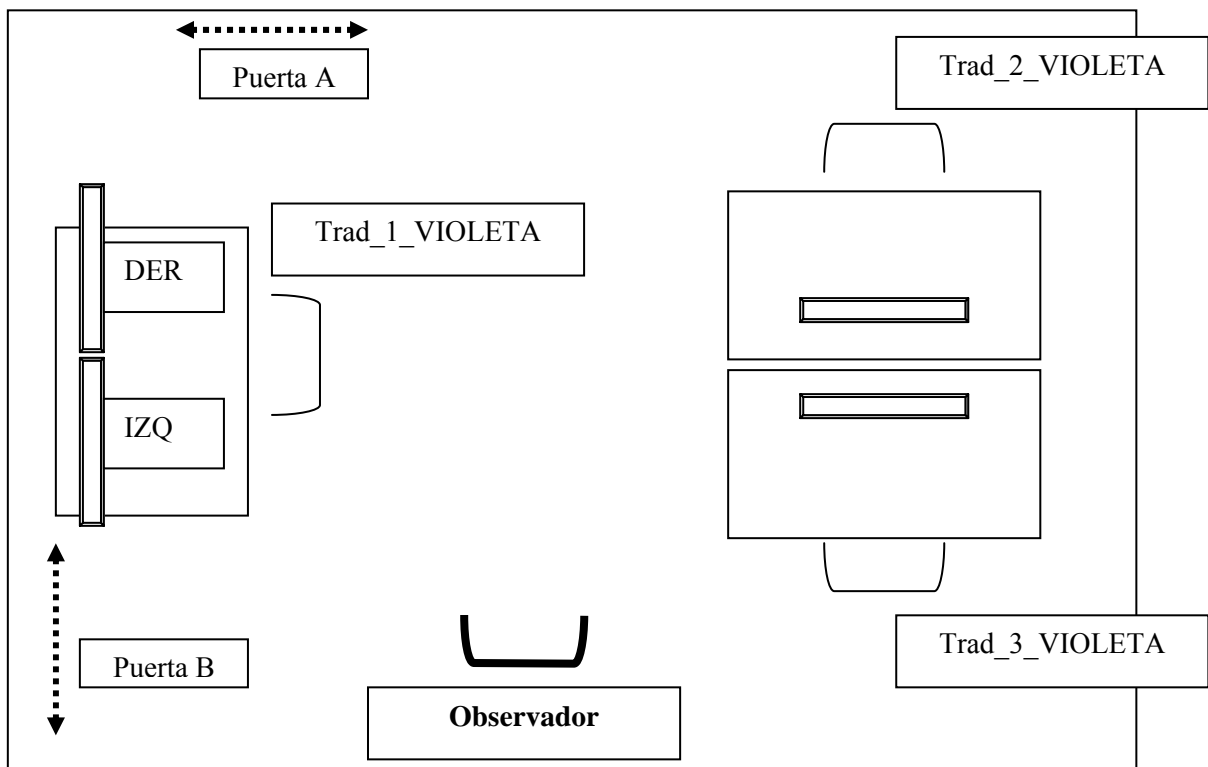


Figura 74. Organización espacial de la sala de trabajo en la empresa VIOLETA durante la primera sesión de observación directa (exploratoria)

Observación en la empresa VIOLETA (II)

La segunda sesión de observación directa realizada en la empresa VIOLETA tuvo lugar un viernes por la mañana (de 10:15 a 14:15) en la segunda mitad del mes de noviembre de 2009 (Anexo 19).

Observamos tres personas directamente implicadas en la realización de los proyectos de traducción: Trad_4_VIOLETA, Trad_5_VIOLETA y Trad_6_VIOLETA. Las tres trabajadoras eran personas muy jóvenes, aunque Trad_5_VIOLETA parecía ser la mayor (unos 35 años). Sus escritorios estaban llenos de papeles, objetos para escribir, carpetas, hojas apiladas. Los escritorios estaban equipados además de teléfonos y lámparas de mesa.

La sala donde trabajaban, grande y alargada, era el espacio céntrico de todo el local, al cual daban todas las puertas de otras salas adyacentes. Parecía un distribuidor principal. En el mismo espacio convergía también el movimiento de todos los demás trabajadores, que cruzaban la sala para pasar a otros espacios. Comunicaba con la sala del director, con los servicios y con el recibidor de entrada (Figura 75). La puerta lateral, señalada en la Figura 75 como puerta A era la que comunicaba con el espacio observado durante la primera sesión (Figura 74). La sala estaba muy bien equipada: tenía una impresora y un distribuidor de agua.

Debido al carácter de la actividad llevada al cabo por las personas observadas, como también a la característica del espacio mismo como un cruce de caminos, el ambiente de trabajo durante la observación fue bastante agitado, sin ser muy tenso, nervioso o desagradable. La comunicación más frecuente pasaba entre Trad_5_VIOLTA y Trad_6_VIOLETA, principalmente en lengua catalana.

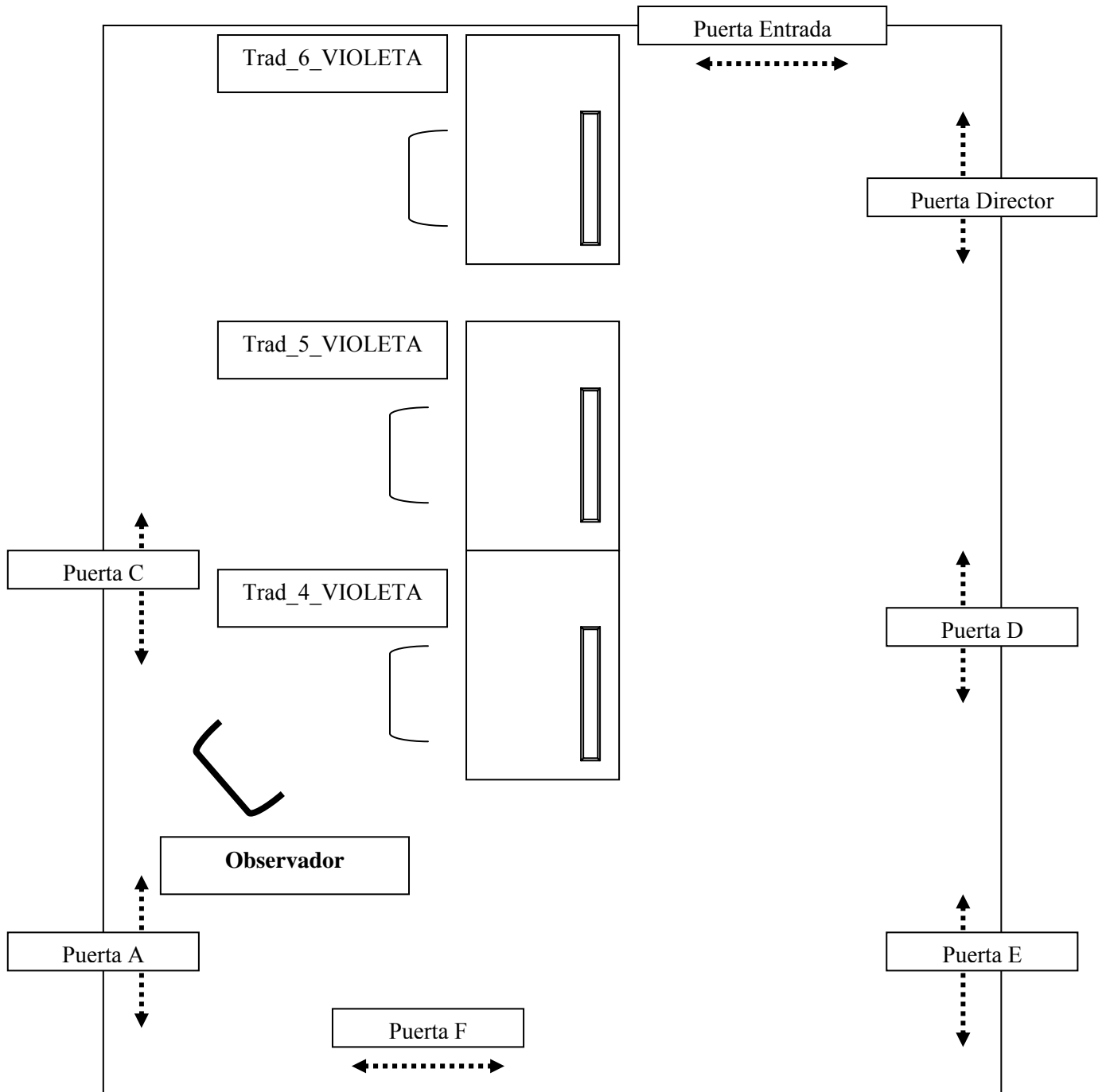


Figura 75. Organización espacial de la sala de trabajo en VIOLETA durante la segunda sesión de observación directa

8.3.3. Informes de prácticas

En lo que se refiere a los aspectos de contextualización propios de las prácticas realizadas por los alumnos de la Licenciatura de Traducción e Interpretación (UAB) en las

empresas de traducción estudiadas, se tiene que tener en cuenta si las prácticas eran presenciales o a distancia (presencialidad), la progresión de los contenidos de las prácticas durante dos semestres y las lenguas maternas y extranjeras de los alumnos.

En cuanto a la presencialidad, las prácticas en la empresa AÑIL se realizaron en la modalidad a distancia (Al_13_AÑIL); una plaza de prácticas en la empresa VIOLETA, combinaba la modalidad presencial y a distancia (modalidad semipresencial; Al_5_VIOLETA) y todo el resto de las prácticas eran prácticas presenciales.

Una plaza de prácticas corresponde a 75 horas pero existen también plazas continuas, una circunstancia que se refleja en el nombre del fichero con el informe: “_bc” (*be continued*) para el primer semestre de la plaza continua y “_cont” (*continua*), para el segundo semestre de la misma plaza. Contamos con cinco plazas continuas: Al_3_NARANJA, Al_4_OCRE, Al_7_VERDE, Al_13_AÑIL y Al_2_VIOLETA (*cf. supra* Figura 68 y Figura 76). Estos cinco alumnos (Al_2, Al_3, Al_4, Al_7, Al_13) realizaron las prácticas del primero y del segundo semestre en la misma entidad (Figura 76). Por lo tanto, se puede dar una progresión de los contenidos de las prácticas entre los dos semestres y la similitud del contenido de los informes, ya que los alumnos suelen aprovechar el informe del primer semestre para el segundo (los dos informes son parecidos).

Identificador del alumno	Identificador del informe	
	“Prácticas I” (1er semestre)	“Prácticas II” (2do semestre)
Al_1	Al_1_AZUL	
Al_2	Al_2_VIOLETA_bc	
		Al_2_VIOLETA_cont
Al_3	Al_3_NARANJA_bc	
		Al_3_NARANJA_cont
Al_4	Al_4_OCRE_bc	
		Al_4_OCRE_cont
Al_5	Al_5_VIOLETA	
		Al_5_ROJA
Al_6	Al_6_ROJA	
Al_7	Al_7_VERDE_bc	
		Al_7_VERDE_cont
Al_8		Al_8_TURQUESA
Al_9	Al_9_ROJA	
		Al_9_AMARILLA
Al_10	Al_10_TURQUESA	
Al_11	Al_11_AZUL	
Al_12	Al_12_VERDE	
Al_13	Al_13_AÑIL_bc	
		Al_13_AÑIL_cont
Al_14		Al_14_VIOLETA
Al_15		Al_15_AZUL
Al_16	Al_16_AMARILLA	
Al_17	Al_17_MARRÓN	
Al_18		Al_18_VIOLETA
Al_19	Al_19_AZUL	

Figura 76. Distribución de plazas unitarias y continuas por alumno, curso 2008-2009

Por último, cabe señalar que existen diferencias entre los alumnos de prácticas en cuanto a las lenguas maternas y extranjeras (Figura 77). Todos los alumnos tienen el castellano y/o el catalán como lengua materna, menos un alumno de lengua materna italiana (Al_4) y dos alumnos de lengua materna francesa (Al_1 y Al_11). Al mismo tiempo, los dos últimos alumnos (Al_1 y Al_11) procedían de un centro universitario francés que imparte docencia en lenguas extranjeras (no en traducción).

Identificador del alumno	Lengua A	Lengua B	Lengua C	Lengua materna
Al_1	Castellano	Francés	Inglés	Francés
Al_2	Castellano	Inglés	Ruso	Castellano y catalán
Al_3	Castellano	Inglés	Francés	Castellano
Al_4	Castellano	Inglés	Italiano	Italiano
Al_5	Castellano	Inglés	Francés y ruso	Castellano y catalán
Al_6	Castellano	Inglés	Francés	Castellano y gallego
Al_7	Castellano	Francés	Inglés	Castellano
Al_8	Catalán	Inglés	Alemán	Catalán
Al_9	Castellano	Inglés	Portugués	Catalán
Al_10	Catalán	Inglés	Italiano	Catalán
Al_11	Castellano	Francés	Inglés	Francés y árabe
Al_12	Catalán	Francés	Alemán	Catalán
Al_13	Catalán	Inglés	Chino	Catalán
Al_14	Castellano y catalán	Inglés	Italiano	Catalán
Al_15	Castellano y catalán	Inglés	Francés	Castellano
Al_16	Castellano	Inglés	Chino y francés	Castellano
Al_17	Catalán	Alemán	Italiano	Catalán
Al_18	Castellano	Inglés	Francés y portugués	Castellano
Al_19	Castellano	Francés	Japonés	Castellano y catalán

Figura 77. Lenguas maternas y extranjeras de los alumnos en prácticas de traducción, curso 2008-2009

8.4. Tratamiento y análisis de datos

El tratamiento y el análisis de datos se realizaron por etapas (creación del corpus electrónico y su análisis), según el orden que detallamos al final del presente apartado.

8.4.1. Etapas del análisis de datos

8.4.1.1. Creación del corpus electrónico

Con todo el material empírico recogido y archivado en un soporte informático (entrevistas transcritas, notas de observación directa en tablas Word, informes de prácticas), se

creó un corpus electrónico en formato de sólo texto (.txt) para que pueda ser tratado con el programa EdEt de análisis cualitativo de contenidos.

Con el fin de crear dicho corpus se realizaron las siguientes operaciones:

- 1) Operaciones para anonimizar los datos (punto núm. 1 de nuestro documento de compromiso y confidencialidad de datos; *cf. supra* Figura 59). Se quitaron o sustituyeron datos que permitiesen identificar las empresas estudiadas o personas reales implicadas en el estudio: nombres de las personas, de las empresas, de sus clientes, tipos de encargos que podrían dar lugar a una posible identificación. Se aplicaron tres estrategias alternativas: (1) incorporación de un identificador; (2) sustitución de un dato por otro (por ejemplo, cambio del género de un sujeto), y (3) omisión del dato. Todos los informantes recibieron su identificador (*cf. infra* Figura 78). En la parte de Anexos incluimos todos los ficheros de Word tratados con estas estrategias de anonimizar los datos (Anexos 6-29).
- 2) Edición de ficheros en Word. Antes de que los ficheros electrónicos fuesen transformados en formato de texto, se procedió a la realización de varias operaciones de ajuste de formato. Se prestó una atención especial a la posición del signo de fin de párrafo, dado que este signo es el que permite al programa EdEt de dividir correctamente el texto en enunciados (declaraciones de los informantes). Se quitaron todas las negritas, cursivas, enumeraciones y espacios innecesarios. Nos aseguramos de la correcta ortografía de la lengua castellana y catalana.
 - a. En el caso de las entrevistas, se juntaron las intervenciones principales con las complementarias (*cf. supra* Figura 69). Se incorporaron los ajustes del contenido de las entrevistas, aportados por los directores de las empresas de traducción (punto núm. 2 de nuestro documento de compromiso y confidencialidad de datos; *cf. supra* Figura 59). Se corrigieron errores ortotipográficos y se dio al texto transcrito una forma del castellano oral estandarizado.
 - b. En el caso de la observación directa, se calculó la duración de las actividades en formato hh:mm (p.e. [00:05]) en todas las empresas de traducción, salvo en AMARILLA en la cual sólo se calcularon tiempos de silencio, escasos y breves (de 1 minuto a 6 minutos). Luego, se transformaron las columnas de todas las tablas en ficheros de texto independientes. Se añadieron notas de campo de la primera sesión realizada (Observación VIOLETA I; Anexo 18).
 - c. En el caso de los informes de prácticas, agrupamos los contenidos de los informes en tres bloques: descripción del contenido de las prácticas realizadas, valoración personal y comentarios. Todos los contenidos no previstos en el

modelo del informe (*cf. supra* Figura 62), por ejemplo la autoevaluación, se adjuntaron al apartado de comentarios.

- 3) Creación de ficheros de texto. Cada documento se trató como un fichero electrónico aparte.
- 4) Test de análisis previo con cada tipo de documento.

8.4.1.2. Análisis del corpus electrónico. Informantes y sujetos observados

Tras la elaboración de los ficheros en formato de texto, se procedió a la apertura del “proyecto de análisis” en el programa EdEt: se cargaron los ficheros en el programa, se establecieron los informantes y se fijaron sus propiedades (Figura 78), para controlar la variabilidad de casos y sujetos. Se asignaron declaraciones (enunciados) a los respectivos informantes. En el caso de la observación directa, se consideró informante a cada sujeto observado y en lugar de sus declaraciones, se analizaron las notas de campo tomadas durante la observación por la investigadora (Anexos 13-19).

Empresa	Entrevistas		Observación directa		Informes de prácticas					
	Identificador informante	Propiedades: valores	Identificador sujeto observado	Propiedades: valores	Identificador informante	Propiedades: valores				
ROJA	Dir_ROJA	- Función: Director, Gestor de Proyectos - Lengua materna: ES/CA, EN, DE	Trad_1_ROJA Trad_2_ROJA	- Función: Traductor, Director, Gestor de Proyectos - Lengua materna: ES/CA, EN	AI_5_ROJA AI_6_ROJA AI_9_ROJA	- Función: Alumno - Lengua materna: ES/CA, FR, IT - Modalidad prácticas: Presencial, A distancia - Tipo plaza: Unitaria, Continua				
NARANJA	Dir_NARANJA		[---]		AI_3_NARANJA					
OCRE	[---]		[---]		AI_4_OCRE					
AMARILLA	GP_AMARILLA Dir_AMARILLA		Trad_TODOS_AMARILLA: Trad_1_AMARILLA Trad_2_AMARILLA (=GP_AMARILLA) Trad_3_AMARILLA Trad_4_AMARILLA Trad_5_AMARILLA (=Dir_AMARILLA)		AI_9_AMARILLA AI_16_AMARILLA					
							VERDE	Dir_VERDE	[---]	AI_7_VERDE AI_12_VERDE
							TURQUESA	GP_TURQUESA Dir_TURQUESA	Trad_1_TURQUESA Trad_2_TURQUESA	AI_8_TURQUESA AI_10_TURQUESA
							AZUL	Dir_AZUL	Trad_1_AZUL Trad_2_AZUL	AI_1_AZUL AI_11_AZUL AI_15_AZUL AI_19_AZUL
AÑIL	[...]		[...]		AI_13_AÑIL					
VIOLETA	Dir_VIOLETA GP_VIOLETA		Trad_1_VIOLETA Trad_2_VIOLETA Trad_3_VIOLETA Trad_4_VIOLETA Trad_5_VIOLETA Trad_6_VIOLETA		AI_2_VIOLETA AI_5_VIOLETA AI_14_VIOLETA AI_18_VIOLETA					

Figura 78. Informantes, sus identificadores y propiedades, establecidos en el “proyecto de análisis” del programa EdEt

Durante el análisis cualitativo de los datos reunidos en el programa EdEt se efectuaron las siguientes operaciones:

- 1) Reducción de datos: codificación del corpus electrónico en el programa EdEt.
- 2) Transformación de datos y códigos: síntesis de los datos mediante los códigos; análisis de los códigos (agrupamiento, clasificación, jerarquías, transformación de los códigos). Validación de los datos y de su codificación. Detección y corrección de errores.
- 3) Disposición (presentación visual) de los códigos (tablas).
- 4) Interpretación de los resultados.

El programa EdEt permite exportar los datos codificados (segmentos) en ficheros de texto, filtrados según diferentes códigos, pautas analíticas y características de los informantes, sin embargo no recurrimos en el análisis a esta función, dado que todas la demás funciones ya fueron suficientes (codificación de datos, resaltado de datos codificados con colores, búsqueda de textos y búsqueda de informantes).

Al mismo tiempo, se reducían los datos de una manera más estructurada en una plantilla creada *ad hoc* en el programa Excel (características básicas de las empresas, tipología e incidencia de actividades desarrolladas por puesto de trabajo y plaza de prácticas). Con el programa SPSS efectuamos varios gráficos de barras y de sectores.

8.4.2. Orden del análisis de datos y tamaño de los ficheros del corpus

En cuanto al orden que seguimos para analizar todos los datos, empezamos por el análisis de los informes de prácticas, dado que disponíamos del conjunto de datos ya reunido y cerrado en octubre de 2009 (datos secundarios). Para este fin, tuvimos que realizar un análisis previo del tamaño de los informes de prácticas convertidos en el corpus electrónico.

La cantidad de palabras nos sirvió como indicador del tamaño (Figura 79). Descubrimos que el tamaño es muy desigual, de alumno a alumno. El informe más breve es el Al_13_AÑIL_cont de 105 palabras. El más largo es el Al_7_VERDE_cont de 2.535 palabras, siendo el valor medio de todos los informes 625 palabras. Se registró también la presencia de dos informes muy largos, superiores a 2.000 palabras (Al_7_VERDE_bc y Al_7_VERDE_cont) y de un informe superior a 1.000 palabras (Al_11_AZUL).

Identificador del alumno	Nombre del fichero del informe		Tamaño (cantidad de palabras)
	“Prácticas I” (1er semestre)	“Prácticas II” (2do semestre)	
Al_1	Al_1_AZUL		747
Al_2	Al_2_VIOLETA_bc		275

		Al_2_VIOLETA_cont	239
Al_3	Al_3_NARANJA_bc		395
		Al_3_NARANJA_cont	442
Al_4	Al_4_OCRE_bc		298
		Al_4_OCRE_cont	404
Al_5	Al_5_VIOLETA		450
		Al_5_ROJA	515
Al_6	Al_6_ROJA		536
Al_7	Al_7_VERDE_bc		2.263
		Al_7_VERDE_cont	2.535
Al_8		Al_8_TURQUESA	402
Al_9	Al_9_ROJA		787
		Al_9_AMARILLA	775
Al_10	Al_10_TURQUESA		519
Al_11	Al_11_AZUL		1.045
Al_12	Al_12_VERDE		189
Al_13	Al_13_AÑIL_bc		226
		Al_13_AÑIL_cont	105
Al_14		Al_14_VIOLETA	776
Al_15		Al_15_AZUL	477
Al_16	Al_16_AMARILLA		321
Al_17	Al_17_MARRÓN		429
Al_18		Al_18_VIOLETA	315
Al_19	Al_19_AZUL		842

Figura 79. Tamaño de los informes de prácticas (cantidad de palabras)

Durante el análisis, empezamos por los informes más breves, suponiendo que son los más sencillos y que corresponden a plazas continuas. Terminamos con los informes más extensos, para ir construyendo los códigos de análisis en el programa EdEt. Curiosamente, los informes más breves pertenecen a prácticas a distancia.

Después del análisis de los informes de prácticas, procedimos al análisis de las entrevistas. Dichas entrevistas duraron de una a dos horas (Figura 80), siendo la más breve la entrevista con el director de NARANJA (15 minutos y 2 segundos) y la más larga con el director de VIOLETA (1 hora y 6 minutos).

Empresa	Identificador del informante	Duración de la entrevista (hh:mm:ss)	Tamaño (cantidad de palabras)
ROJA	Dir_ROJA (intervención única)	00:21:20	1.565
NARANJA	Dir_NARANJA (intervención única)	00:15:02	620
AMARILLA	GP_AMARILLA (intervención principal)	00:19:02	1.342
	Dir_AMARILLA (intervención complementaria)		
VERDE	Dir_VERDE (intervención única)	00:29:58	2.559
TURQUESA	GP_TURQUESA (intervención principal)	00:17:07	1.534
	Dir_TURQUESA (intervención complementaria)		
AZUL	Dir_AZUL (intervención única)	00:16:44	772
VIOLETA	Dir_VIOLETA (intervención principal)	01:06:00	6.651
	GP_VIOLETA (intervención complementaria)		

Figura 80. Duración de las entrevistas y tamaño de los ficheros transcritos

Finalmente, como última fase, analizamos los datos recogidos con la técnica de observación directa. En el orden del análisis seguimos el criterio de cantidad de sujetos observados, empezando por pocos sujetos y terminando con varios sujetos; y el criterio de la complejidad de la situación registrada, yendo desde interacciones sencillas y muy complejas. El orden del análisis de las observaciones directas resultó el siguiente: ROJA, TURQUESA, AZUL, VIOLETA (primero II, y luego I con notas de campo) y la empresa AMARILLA (debido a su particularidad de la organización del trabajo). En la Figura 81 incluimos la relación de todos los ficheros resultantes de la recogida de datos durante la observación directa, su el tamaño de dichos ficheros.

Empresa	Identificador del informante y nombre del fichero	Tamaño (cantidad de palabras)
ROJA	Trad_1 ROJA	891
	Trad_2 ROJA	844
AMARILLA	Trad TODOS AMARILLA (Trad_1 AMRILLA-Trad_5 AMARILLA)	2.320
TURQUESA	Trad_1 TURQEUSA	415
	Trad_2 TURQUESA	812
AZUL	Trad_1 AZUL	636
	Trad_2 AZUL	257
VIOLETA	Trad_1 VIOLETA	875
	Trad_2 VIOLETA	556
	Trad_3 VIOLETA	755
	Notas VIOLETA I	408
	Trad_4 VIOLETA	625
	Trad_5 VIOLETA	1.026
	Trad_6 VIOLETA	799

Figura 81. Relación de ficheros con datos recogidos durante la observación directa y su tamaño

Capítulo 9. Resultados del estudio empírico

En este capítulo presentamos los resultados obtenidos después del análisis de datos. Incluimos también, al principio, varias aclaraciones sobre la integración y la presentación de los resultados procedentes de diferentes fuentes de datos y recogidos con técnicas distintas.

9.1. Integración de los resultados obtenidos

9.1.1. Efectos de la triangulación metodológica

Hemos organizado la presentación de los resultados del estudio empírico según los objetivos de nuestra investigación y teniendo en cuenta las técnicas de recogida de datos. Para cada objetivo hemos considerado una técnica principal y la hemos completado con las demás técnicas. La combinación de las técnicas nos ha proporcionado un efecto de triangulación metodológica. Así, pues, obtenemos los siguientes grandes bloques de resultados:

- Dimensión organizativa
 - Nivel general. Organización del trabajo en las empresas de traducción. El punto de vista de los directores. Técnica principal: Entrevistas. Este nivel general sirve de contextualización del contenido del trabajo para el nivel concreto de los puestos de trabajo.
 - Nivel concreto: Actividades desempeñadas por los trabajadores (personal traductor). Técnica principal: Observación directa. Cuantificación de datos e interpretación cualitativa. Datos secundarios como complemento.
- Dimensión individual
 - Competencias necesarias para el desempeño de las actividades. El punto de vista de los directores. Técnica principal: Entrevistas.

- Conceptualización de las actividades desempeñadas. Lo que piensan los directores de las empresas de traducción y lo que experimentan los alumnos de prácticas. Técnicas: entrevistas e informes.

9.1.2. Integración del análisis cualitativo y cuantitativo

La aproximación metodológica del presente análisis es cualitativa. Sin embargo, hemos realizado un intento de cuantificar los datos procedentes de la observación directa (actividades desempeñadas por el personal traductor por puesto de trabajo). Para dicha cuantificación se ha recogido en un fichero de Excel (Anexos en CD) la duración de las actividades en minutos de tal manera que todas las actividades suman 240 minutos (4 horas de observación).

A título introductorio, sólo queremos mencionar que para clasificar de manera discreta algunas actividades realizadas en paralelo y las que duraron menos de 1 minuto (sobre todo las actividades de gestión e interacción con personas), hemos tenido que identificar en cada caso, de manera interpretativa, las actividades básicas (principales) y las superpuestas (subordinadas).

En el caso de la empresa AMARILLA no se ha realizado la cuantificación de todas las actividades porque no ha sido posible recoger los datos por puesto de trabajo.

9.1.3. Integración de la información general por empresa y específica por objetivo de investigación

Iniciamos la presentación de los resultados del estudio con una breve contextualización general de las entidades estudiadas. Dicha presentación consiste en proporcionar datos básicos de contextualización espacio-temporal por empresa de traducción. Este bloque inicial de información sirve para construir, de entrada, la identidad propia de cada empresa, con el fin de facilitar luego la integración de los resultados del estudio empírico organizados por objetivos específicos. Para el mismo fin sirven también las frecuentes recapitulaciones y tablas que cierran los resultados parciales.

A partir del apartado que trata sobre la organización del trabajo en las empresas de traducción, los resultados se presentan por objetivos de investigación. Realizamos una división temática de los contenidos (texto subrayado en el lado izquierdo de la página) y especificación de la fuente de datos (texto en corchetes en el lado derecho de la página). Esta disposición debe contribuir a mayor claridad de la presentación de los resultados integrados según los objetivos y procedentes de fuentes de datos distintas.

Para la referencia de la fuente exacta de citas incorporadas en los resultados, optamos por poner la referencia de los datos en formato papel (número del anexo donde se encuentra), con el fin de evitar que el lector sea obligado a instalar el programa EdEt en su ordenador y consultar la fuente de la cita únicamente en el formato electrónico.

9.2. Presentación de las empresas de traducción. Datos contextuales por empresa

9.2.1. Conjunto de las empresas de traducción estudiadas

Como consecuencia de los criterios de selección de la muestra, todas las entidades estudiadas son empresas situadas en la ciudad de Barcelona (Cataluña, España), productoras y proveedoras de los servicios de traducción. Todas ellas son de tipo PYME y por lo tanto el tamaño de la plantilla es muy reducido: de 3 a 20 personas. La cantidad de los trabajadores fijos ya ha sido presentada con anterioridad (*cf. supra* Figura 65), visto que nos ha servido para establecer la identificación de las empresas mediante los colores del arco iris.

Varias informaciones sobre la plantilla y la organización espacial han sido proporcionadas anteriormente, en los apartados dedicados a la contextualización de las sesiones de observación directa (*cf. supra* desde la Figura 70 hasta la figura Figura 75). En cuanto a las oficinas de trabajo las empresas estudiadas, ninguna de ellas tiene acceso directo al público, desde la calle. Todas ellas ocupan plantas superiores de los edificios en la ciudad de Barcelona.

En su conjunto, todas las empresas estudiadas, con excepción de AMARILLA, fueron fundadas entre los años 1975-1999 (Figura 82). A la pregunta por las principales etapas en la evolución de la empresa, los directores han contestado de manera muy diversificada. Los directores de las empresas de traducción estudiadas tienen una visión del futuro de la empresa bastante positiva. Dichas personas proceden principalmente del ámbito cultural y lingüístico catalán y castellano pero también integran directores extranjeros (ámbito inglés y alemán). En varios casos, las entidades actuales han sido fundadas por uno de los padres del director actual, y en algunos casos los padres siguen trabajando en la empresa con los hijos. Siendo todas estas entidades muy pequeñas (PYME), las características particulares de cada director pueden influenciar en la forma de trabajo adoptada por la empresa (empresas familiares).

El conjunto de las empresas estudiadas abarca 10 unidades (Figura 82), sin embargo no todos los directores han autorizado la recogida de datos mediante las entrevistas y la observación directa (*cf. supra* Figura 66). Ahí donde no fue posible reunir los datos completos (símbolo [---] en la Figura 82), disponemos de algunos datos parciales, gracias a la función de

coordinación de las prácticas de traducción que desempeñamos desde el año 2008 en la Facultad de Traducción e Interpretación (UAB). Así, pues, podemos definir la empresa MARRÓN como una entidad con 3-4 trabajadores fijos, situada bastante lejos del centro de Barcelona y dirigida por una persona de ámbito lingüístico y cultural catalán y castellano. La empresa OCRE es un poco más grande (4-5 trabajadores fijos). Tiene su sede cerca del aeropuerto de Barcelona. Su director procede del ámbito lingüístico y cultural catalán y castellano. La empresa AÑIL es la más grande de todas las empresas de las cuales no disponemos de datos completos: su plantilla cuenta con aproximadamente 8-10 personas fijas; está situada en la zona muy céntrica de Barcelona y su director es de ámbito lingüístico y cultural catalán y castellano, al igual que en caso de MARRÓN y OCRE.

Empresa	Tamaño de la plantilla (valor aproximado)	Año fundación (antecedentes)	Lengua materna director (ámbito cultural)
MARRÓN	3-4 personas	[---]	ES/CA
ROJA	3-4 personas	1999 (principios 1986)	ES/CA
NARANJA	4-5 personas	1976	EN
OCRE	4-5 personas	[---]	ES/CA
AMARILLA	6-7 personas	2004 (padre del fundador trabaja en la misma empresa)	EN
VERDE	6-7 personas	1988	DE
TURQUESA	8-10 personas	1999 (empresa del padre 1974)	ES/CA
AZUL	8-10 personas	1994-1997	EN
AÑIL	8-10 personas	[---]	ES/CA
VIOLETA	18-19 personas	1992 (fuera de BCN 1989)	ES/CA

Figura 82. El conjunto de las empresas de traducción estudiadas. Datos contextuales

9.2.2. Datos contextuales por empresa de traducción

9.2.2.1. Empresa ROJA

La plantilla de la empresa ROJA consta de 4 personas.

Sus despachos se sitúan dentro de los límites de la ciudad de Barcelona, cerca de la zona montañosa.

El año 1999 marca el principio de su actividad comercial en la forma actual pero los inicios de su existencia se tienen que situar alrededor del año 1986.

El director de ROJA, procedente del ámbito lingüístico y cultural catalán y castellano, menciona los eventos clave en la historia de la empresa relacionados con el reenfoque de su propia carrera profesional. Recuerda los principios de la actividad traductora comercial y asocia la evolución de su empresa con la evolución de las tecnologías del tratamiento y transmisión de textos. Opina, además, que el desarrollo de las nuevas tecnologías ha modificado en gran medida las exigencias hacia los traductores autónomos. Añade que la configuración de las lenguas de trabajo más frecuentes en su empresa ha cambiado considerablemente a lo largo del tiempo: antes había muchos pedidos de lenguas asiáticas y actualmente la empresa trabaja más con lenguas autonómicas.

El director de ROJA ve la esperanza del éxito en el futuro en la alianza entre su empresa y las nuevas tecnologías, sobre todo en la era de la comunicación en constante desarrollo.

9.2.2.2. Empresa NARANJA

En la empresa NARANJA trabajan unas 4-5 personas fijas, en oficinas situadas a medio camino entre el centro y las periferias de Barcelona. Su director procede del ámbito cultural anglosajón.

Según las entrevistas que realizamos, la empresa NARANJA parece ser la más antigua de todas, dado que su creación se sitúa en el año 1976. En aquella época, la empresa se dedicaba a la interpretación simultánea en ferias internacionales. Como un evento clave en su evolución, el director menciona la adquisición de la certificación de calidad en el año 1999, siendo la primera adquisición de este tipo en España.

El mismo director habla de la evolución de su empresa con un poco de humor, en términos de supervivencia: afirma que su próximo reto es sobrevivir el año que viene (2010), en parte gracias a la constante especialización de sus colaboradores-traductores autónomos fidelizados.

9.2.2.3. Empresa AMARILLA

En la empresa AMARILLA trabajan unas 7 personas fijas.

Su sede se sitúa en los límites de la ciudad de Barcelona. Para su actividad, la empresa utiliza un piso moderno y amplio, adaptado a la función de despacho.

Esta empresa tiene característica de una empresa familiar, ya que el padre trabaja conjuntamente con el hijo. Este último cumple actualmente la función del director de AMARILLA.

La empresa AMARILLA parece ser la más joven de todas: su fundación corresponde al año 2004. El representante de AMARILLA comenta que la empresa creció mucho al cabo de dos primeros años de su funcionamiento.

La empresa valora que su situación actual es estable, a pesar de las dificultades económicas por las cuales pasan los mercados nacionales e internacionales. La estabilidad actual ya se considera todo un éxito, que despierta confianza en su capacidad económica para en el futuro.

9.2.2.4. Empresa VERDE

En la empresa VERDE trabajan actualmente unas 6-7 personas fijas pero su director, da habla nativa alemana, advierte que la empresa pasa por una etapa de transición. Aunque las necesidades de traducción van creciendo, la empresa ha tenido que reducir la plantilla en los últimos tiempos. La etapa de transición se nota también en un proyecto de reestructuración de la plantilla. Antiguamente, VERDE tenía muy separado el departamento técnico del departamento administrativo. El departamento administrativo contaba con dos personas que realizaban sólo tareas de gestión administrativa de los pedidos. La reforma prevista requiere que el personal interno tenga formación en traducción pero que se ocupe de todo el proceso de gestión y ejecución de las traducciones, desde el principio hasta la entrega del texto final.

La empresa VERDE fue fundada en el año 1988. El director-fundador de la empresa, desde sus inicios, estaba convencido de que la actividad tiene que basarse en conocimientos expertos en traducción, y no sólo en conocimientos lingüísticos. Menciona la constitución de las primeras asociaciones del sector de proveedores de los servicios de traducción como uno de los eventos clave de su historia.

El mismo director asocia la evolución de su empresa con la evolución de las tecnologías relacionadas con el tratamiento y transmisión de textos. Recuerdan los principios de la actividad traductora comercial y los aparatos que iban revolucionando el sector de la traducción (el fax y los primeros ordenadores incompatibles entre ellos). Indirectamente, y como consecuencia del cambio con el paso del tiempo del soporte de los textos del papel al soporte informatizado, la revisión de las traducciones directas e inversas se generalizó y se hizo mucho más visible. Dicho cambio hacia la informatización de los textos facilita todas las operaciones de revisión y corrección.

La empresa ocupa despachos en un edificio de oficinas, en un barrio burgués de Barcelona.

9.2.2.5. Empresa TURQUESA

Esta empresa cuenta con una plantilla de casi diez personas y ocupa varios despachos en un local de zona alta de Barcelona.

El año 1999 marca el principio de la existencia de la empresa TURQUESA en su forma jurídica y comercial actual. A finales de los años 90., el director actual sucedió al director fundador de TURQUESA, su padre, que había fundado la empresa TURQUESA en el año 1974. El presente director aseguró la continuidad y el desarrollo de la actividad comercial en traducción.

El director de TURQUESA procede del ámbito cultural y lingüístico castellano y catalán pero mantiene una estrecha colaboración con el ámbito comercial de habla alemana.

La visión positiva del futuro de TURQUESA se basa en la confianza puesta en la constante búsqueda de la calidad del servicio y la especialización de sus colaboradores-traductores autónomos fidelizados.

9.2.2.6. Empresa AZUL

Entre los años 1994-1997 se creó la empresa AZUL como una empresa británica con establecimiento permanente en España. En dicha empresa trabajan aproximadamente 9 personas fijas. Sus despachos se sitúan en Barcelona, cerca de las playas y del puerto.

En cuanto a la evolución de la entidad, el director, de habla nativa inglesa, menciona la influencia de los factores como los cambios de la sede, el reenfoque de la carrera profesional del propio director y el impacto de la coyuntura económica general (crecimiento de la actividad hace 2 años y luego una brusca reducción de la actividad).

Aunque la empresa he tenido que reducir la plantilla últimamente, su director está seguro de que la empresa sobrevivirá a la crisis económica sin mayores dificultades.

9.2.2.7. Empresa VIOLETA

La empresa VIOLETA es una entidad bastante grande. Cuenta con casi 20 trabajadores fijos. Tiene sus despachos en la zona céntrica de Barcelona. Su director procede del ámbito cultural y lingüístico castellano y catalán.

Se estableció en Barcelona en el año 1992 pero existía ya desde el año 1989. Los eventos que han marcado su desarrollo de manera particular han sido los cambios de sede y las reestructuraciones legales. El director de la empresa asocia la evolución de VIOLETA con la

evolución de las tecnologías relacionadas con el tratamiento y transmisión de textos; recuerda los principios de la actividad traductora comercial, cuando se redactaban los textos a máquina y transportaban a pie o por correo postal. Los aparatos que iban revolucionando el sector de la traducción eran el fax, máquinas electrónicas de escribir, máquinas con memoria, módems y finalmente los primeros ordenadores.

Ahora bien, el director de VIOLETA subraya que existe un factor que ha caracterizado a su empresa desde sus inicios y sigue siendo el rasgo distintivo también hoy. Dicho factor es el gran volumen de encargos de traducción realizados. El director no es muy optimista en cuanto al futuro del planeta pero sí en cuanto al desarrollo de la profesión, dejando muy claro que será la decisiva la capacidad de adaptación a nuevos retos. Dichos retos consisten en la asimilación de nuevas tecnologías; un poco de suerte para dar con los clientes adecuados; y mucha sabiduría para encontrar su sitio en el mercado. Asimismo, el director de VIOLETA está convencido de que la sociedad de información en auge le permitirá seguir recibiendo bastantes encargos porque va a haber siempre trabajo suficiente en el sector de la traducción.

9.3. Organización del trabajo en las empresas de traducción

En este apartado presentamos los resultados que se refieren a las actividades desarrolladas en las empresas de traducción con los recursos internos y externos, y estructuradas en procesos de trabajo. En el apartado siguiente incluimos una recapitulación sobre el perfil de cada empresa de traducción estudiada.

9.3.1. Actividad comercial principal y actividades secundarias

9.3.1.1. Definición de la actividad comercial principal

[Entrevistas]

Definición basada en los servicios de traducción

Durante las entrevistas, todos los directores de las empresas estudiadas han nombrado la traducción como la principal actividad comercial. Así, pues, todas las entidades analizadas comparten este rasgo esencial. Además, la empresa ROJA ha aportado una precisión a la definición de su actividad comercial con la constatación de que su principal reto de trabajo es la comunicación oral y escrita en diferentes idiomas.

Carácter abierto de los ámbitos socioprofesionales de los servicios de traducción

En cuanto al ámbito socioprofesional de las traducciones realizadas, los directores han mencionado puntualmente la traducción jurídica (TURQUESA, AZUL, VERDE), técnica y científica (VERDE, TURQUESA, AMARILLA); y los documentos legales, médicos, comerciales, culinarios y los procedentes del ámbito de seguros (NARANJA).

Los ámbitos socioprofesionales más frecuentes en los encargos de traducción quedan reflejados también en el tipo de clientes mencionados (abogados para la empresa AZUL) y la especialización del personal interno (por ejemplo, en derecho y economía en AZUL; en ingenierías, productos antiincendio y de mantenimiento de maquinaria en AMARILLA).

Sin embargo, los directores coinciden en definir la actividad comercial de su empresa de manera muy amplia, casi ilimitada. Dicha apertura y disponibilidad de recibir cualquier tipo de encargo de traducción se consigue en base a recursos externos: traductores y especialistas autónomos que colaboran con la empresa de manera completamente flexible. Así, pues, la definición de la actividad comercial principal de la entidad incluye ya la incorporación de actividades subcontratadas.

En lo que se refiere a la amplitud de ámbitos temáticos y socioprofesionales, el representante de la empresa AMARILLA la define como completamente abierta y la asocia directamente con las posibilidades de colaboración con traductores autónomos especializados:

GP_AMARILLA: [El ámbito temático es] muy variado. Totalmente abierto porque trabajamos con muchos traductores. Casi todos los que trabajamos aquí en plantilla, también somos traductores pero incluso trabajamos con diferentes traductores autónomos y cada uno está especializado en otras cosas distintas. (Anexo 8).

Carácter abierto de las combinaciones lingüísticas de los servicios de traducción

En la misma lógica de apertura se tiene que interpretar la amplitud de las posibilidades lingüísticas ofrecidas por las empresas. La empresa VIOLETA cita las siguientes combinaciones lingüísticas, procedentes en su mayoría de los países de la vieja Unión Europea:

Dir_VIOLETA: Las combinaciones más habituales son las europeas: inglés-español, español-inglés; catalán-castellano, castellano-catalán es importante; alemán-castellano, alemán-francés, alemán-inglés también son las combinaciones que hacemos; alemán-italiano, francés-italiano, o sea lo que sería inglés, portugués, francés, español y alemán, pues combinamos todas las direcciones... (Anexo 12).

El director de VIOLETA añade que la empresa realiza encargos de combinaciones lingüísticas de la nueva Unión Europea pero el volumen de trabajo es marginal comparando con otras lenguas, incluso las lenguas asiáticas:

El director de NARANJA señala que su empresa trabaja con todas las lenguas de la Unión Europea, y con chino, japonés, árabe y ruso.

La postura del representante de la empresa AMARILLA es aún más amplia:

GP_AMARILLA: Dar servicios de traducción de muchas lenguas distintas, tanto de origen como de llegada. Eso es lo principal. (Anexo 8).

Los datos proporcionados por TURQUESA en este aspecto son bastante detallados. Su representante afirma que el mayor volumen de trabajo está asegurado por traducciones directas al castellano del inglés y alemán, y en menor medida del francés, italiano y portugués. Las traducciones inversas ocupan el segundo lugar, sobre todo al inglés, alemán y francés. Se mencionan igualmente trabajos esporádicos (por ejemplo del chino). Se apunta también que las traducciones del alemán son principalmente técnicas (manuales de instrucciones).

Prioridad de las necesidades del cliente

La clave que permite comprender este carácter abierto de la oferta de servicios elaborada por las empresas de traducción estudiadas reside en el deseo de proveer al cliente de un servicio lo más completo posible, global, y adaptarse a sus necesidades que evolucionan constantemente.

Precisamente por este motivo el concepto de cliente se encuentra en el núcleo de la definición de la propia empresa, tal como señala el director de VERDE:

Dir_VERDE: Somos una empresa que cubre un espectro bastante amplio de clientes y hacemos traducciones de muchos tipos muy diferentes, es decir de todos estos ámbitos que he mencionado [traducción técnica, jurídica y científica]. (Anexo 9).

En este sentido también, el director de ROJA desarrolla la idea que la misión de su empresa consiste en acompañar al cliente a lo largo de sus negocios:

Dir_ROJA: Nuestra filosofía es abastecer al cliente de todos aquellos idiomas que tenga necesidad en aquel momento. Puede suceder que siempre trabajemos con el mismo cliente en dos o tres idiomas pero nuestra propuesta es más amplia, queremos ir de la mano con el cliente. Lo que es la dinámica de trabajo de la empresa, es poder coger de la mano, desde el inicio, al cliente, y que él pueda desarrollar todas las áreas de negocio que tenga que poner en marcha. (Anexo 6).

El director de la empresa VIOLETA añade que mientras más grande el cliente y más compleja su actividad, más ámbitos temáticos (y lenguas) puede abarcar. Da ejemplo de un cliente de tipo Shell, del cual se pueden esperar encargos de traducción en finanzas contables, finanzas bursátiles, prospección petrolífera, geología, transporte marítimo, tecnología de las torres de petróleo, seguridad de trabajo, sindicalismo, etc. Subraya también que no sólo difieren los ámbitos de especialización temática sino las maneras de enfocar la traducción.

Definición basada en los procesos de traducción

Para evitar de improvisar en ámbitos temáticos desconocidos, y descargar en cierta manera el conocimiento experto en colaboradores externos, la empresa VIOLETA ha optado por definirse como expertos de procesos, y no en un tipo concreto de traducción.

Dir_VIOLETA: Nosotros nos definimos como expertos en procesos. No en un campo de conocimiento concreto, en un tipo de traducción concreta sino en los procesos de traducción, es decir que pretendemos, para cada necesidad que pueda tener un cliente, aportar las tecnologías más adecuadas para cubrir esta necesidad y también los perfiles humanos, las personas, los profesionales más adecuados. ... Entonces, por este motivo nos presentamos como expertos en procesos y, de hecho, yo creo en ello, no es una idea vacía, creo que es la vida, porque proceso incluye también una investigación constante, el estar al día de las distintas herramientas que van saliendo por aquí, de los distintos enfoques que hay, está cambiando mucho el mundo de la traducción a unos pasos aceleradísimos. (Anexo 12).

9.3.1.2. Definición de las actividades comerciales secundarias

[Entrevistas]

Carácter abierto y flexible de las actividades secundarias

La misma lógica de apertura y flexibilidad de servicios se nota en la definición de las actividades secundarias, que detallamos a continuación. Las actividades comerciales secundarias, propias de las empresas de traducción analizadas, resultan estrechamente unidas a la actividad de traducción porque se solapan los recursos humanos asignados a su realización; los clientes que las encargan; los soportes que las incluyen; y las fases de ejecución de estas actividades. Algunas actividades secundarias son originadas por la práctica muy generalizada de externalización de los servicios.

Consecuencias de la complejidad de formatos electrónicos en traducción

El portavoz de la empresa AMARILLA menciona la maquetación (DTP – *Desktop Publishing*) como actividad secundaria, definida también con términos de autoedición o diseño gráfico. Pone de relieve que es una actividad muy unida a la traducción y originada por la complejidad de formatos, diversidad de lenguas y también necesidades muy complejas de sus grandes clientes, en caso de traducciones a muchas lenguas o a lenguas poco conocidas (chino, tailandés).

La misma complejidad de soportes en los cuales se presentan los textos para la traducción queda reflejada en la definición de actividades comerciales secundarias de VERDE.

El director menciona en este punto la localización de programas electrónicos, subtitulación y doblaje de vídeo, en colaboración con otra empresa.

El director de la empresa VIOLETA admite que la actividad secundaria de mayor alcance es la maquetación, que ocupa aproximadamente un 20% del área de negocio de la empresa. Este campo de actividad es muy vinculado a la traducción según el director de VIOLETA (coincide con la opinión de AMARILLA) y consiste en el tratamiento experto de soportes en papel y soportes informáticos. La dificultad de dicha actividad cambia según el caso: se dan situaciones muy sencillas en las cuales se trata de transformar un fichero en otro (pdf-doc), o extraer ficheros; pero se dan también situaciones mucho más complejas cuando se tienen que rediseñar los soportes o realizar la traducción de una página web directamente en el programa de gestión de contenidos o en el propio servidor. El director de VIOLETA opina que realizar tan sólo una edición correcta puede ser difícil y trabajoso pero, por otro lado, es cada vez más difícil (y siempre ha sido) separar textos de sus soportes. La vinculación entre el área de traducción y de maquetación queda visible también a nivel comercial:

Dir_VIOLETA: Casi todo el departamento de maquetación trabaja para el departamento de traducción, para los clientes de traducción, pero también algunos clientes propios, que no son de traducción, una empresa distribuidora de productos de limpieza, que hacemos todas las tarifas de precios, los catálogos de cada semana, alguna vez nos piden la traducción... Entonces, aquí tenemos algunos proyectos que parecen traducción pero que no nos vienen directamente de la traducción sino de un cliente para quien hacemos también proyectos de publicidad o los catálogos de venta, entonces con eso luego nos cae la traducción. (Anexo 12).

Interpretación vinculada a la traducción mediante el mismo cliente

La empresa AZUL menciona la interpretación como una actividad comercial secundaria.

En la empresa ROJA, los servicios secundarios consisten en suministrar el equipo técnico para la interpretación y en profundizar en el tratamiento informático y edición de textos, sobre todo teniendo en cuenta que todos sus clientes, tarde o temprano, necesitarían realizar traducciones de su página web. Dichos servicios, más que secundarios, se consideran complementarios al servicio básico de traducción.

La misma actividad de interpretación figura como actividad secundaria en VIOLETA y ocupa una parte marginal en el área de negocio, como afirma su director. Se trata principalmente de la interpretación simultánea, realizada con intérpretes asociados en la AIC, y la interpretación de enlace en menor medida. Se ofrecen los servicios de interpretación para los clientes ya conocidos y fidelizados, procedentes del área de servicios de traducción. Otra actividad esporádica de VIOLETA, probablemente unida a la interpretación es la transcripción de cintas de audio.

Consecuencias de la práctica generalizada de la externalización

En la empresa TURQUESA, aparte de la localización e interpretación, se realizan las siguientes actividades comerciales secundarias: revisiones de traducciones proveídas por los propios y valoraciones de traducciones para realizar una selección de traductores externos. Se mencionan igualmente servicios más “exóticos”, definidos como “de publicidad” o “de consultoría”. Este último consiste en comprobar la capacidad de los trabajadores de los *call-centers* llamando a un número de teléfono y manteniendo con el trabajador una conversación en lengua extranjera.

Entre sus actividades comerciales secundarias, NARANJA ofrece la revisión de textos redactados por los propios clientes.

9.3.1.3. Características específicas de los encargos tratados

[Observación]

Variedad de ámbitos socioprofesionales y combinaciones lingüísticas

Los datos recogidos con la técnica de observación directa, confirman la gran variedad de ámbitos socioprofesionales, tipos de textos y combinaciones lingüísticas. Sin embargo, las situaciones observadas no siempre se refieren a la propia traducción sino pueden estar vinculadas con cualquier otra actividad comercial (servicio) desarrollada por la empresa.

Durante las conversaciones del personal traductor en AMARILLA, hemos observado por ejemplo que los traductores realizan alguna actividad con textos y aluden a una traducción del castellano al inglés de casos clínicos; consultan un término administrativo en castellano (un cargo); comentan un término de agricultura y una expresión jurídica; comentan una buena traducción al inglés del término “entorno”; lanzan una pregunta sobre un término médico; aclaran la traducción del castellano al inglés de algún término de religiones; y comentan una duda terminológica del ámbito urbanístico. Trad_1_TURQUESA comenta con su compañero un texto en castellano sobre pinturas y barnices. Los formatos tratados en TURQUESA y AZUL apuntan a la traducción jurídica y jurada. Trad_1_VIOLETA y Trad_3_VIOLETA visitan las páginas web de la *Agència Catalana de l'Energia* y de la marca ASTOR; además, intercambian opiniones sobre un texto con título “Tarragona Energetic Plan”.

[Informes]

Variedad de ámbitos socioprofesionales y combinaciones lingüísticas

De manera muy parecida, los alumnos en sus informes aluden a la existencia de una gran variedad de temática y tipos de textos que han podido tratar: informes de empresas, documentos notariales (Al_17_MARRÓN); *campo temático jurídico: contratos, patentes, certificados de matrimonio, certificados de defunción, títulos universitarios* (Al_15_AZUL;

Anexo 27); *promocions de marques de roba, promocions de cadenes hoteleres i falques per a la ràdio* (AI_14_VIOLETA; Anexo 29). AI_7_VERDE los llama *àmbits de especialización muy productivos (en cuanto a cantidad) y también muy presentes en la sociedad...* (Anexo 25).

El paso por las empresas de traducción, a la inmensa mayoría de los alumnos, les abre los ojos a la existencia de dicha variedad en la sociedad (AI_19_AZUL, AI_7_VERDE). Como observa AI_19_AZUL, *l'organització del treball en el temps per part de l'empresa feia que gairebé cada dia traduís documents de temàtica diferent* (Anexo 27).

La variedad de ámbitos, temas y tipos de textos incluso podía proporcionar consuelo a estos alumnos que consideran que han traducido muy poco: *Tot i no haver pogut traduir gaire, ha estat molt interessant poder treballar amb textos de temàtica tan diversa* (AI_10_TURQUESA, Anexo 26).

En general, el descubrimiento de esta variedad es para los alumnos una característica muy positiva de las prácticas en las empresas de traducción:

AI_3_NARANJA_bc: Com a aspectes positius de les pràctiques realitzades durant aquest semestre, caldria esmentar la varietat de documents amb els quals he treballat, cosa que ha fet que hagués de documentar-me sobre temes amb els quals mai no havia treballat durant la carrera. (Anexo 22).

9.3.2. Proceso de trabajo y actividades que lo conforman

En el marco conceptual de nuestra investigación presentamos dos modelos del proceso de ejecución de las traducciones: un modelo propuesto por Gouadec (2007b: 15) y otro modelo incluido en la norma europea UNE 15038 aplicable a los proveedores de los servicios de traducción (AFNOR 2006). En la parte empírica del estudio, preguntamos a cada director de la empresa de traducción qué proceso de trabajo se sigue en su entidad.

9.3.2.1. Fases y actividades del proceso de trabajo

[Entrevistas]

Explicitación de las fases básicas del proceso de trabajo estándar

En la empresa NARANJA el proceso de trabajo habitual consiste en realizar el presupuesto, recibir la aceptación por parte del cliente, adjudicar el texto a un traductor externo, recibir su traducción, revisarla y entregarla al cliente.

El director de AZUL ha descrito el proceso de trabajo que se sigue en su empresa de una manera muy parecida: hacer un presupuesto según varios criterios (por ejemplo si es un

pedido urgente o normal), decidir quién va a realizar el encargo de acuerdo con la combinación lingüística solicitada, establecer los pasos (el flujo de trabajo), esperar que se haga la traducción y revisarla internamente.

En AMARILLA, el proceso de trabajo habitual, *para una traducción sin complicación, cuando el documento es corto y que la traducción sea fácil* se articula en las siguientes etapas:
GP_AMARILLA: Lo que es el proceso de traducción que se sigue aquí, básicamente nuestro cliente nos suele escribir y nos pide presupuesto; inmediatamente se intentará dar respuesta, en menos de 24 horas, hacer la evaluación y que reciba su presupuesto. Se analizan siempre los documentos y en un 95% de las veces se envía el presupuesto por correo electrónico, tanto si entra directamente a nuestro buzón como si entra por nuestra web. Siempre tenemos la confirmación por escrito y quedamos en hacerlo. El cliente confirma el proyecto, se envía toda la información y los documentos a la persona que se encarga del proyecto que es el Project Manager (Anexo 8).

Variantes de los procesos de trabajo

- Procesos de trabajo diferenciados para traducción y para interpretación

La empresa ROJA sigue un proceso de trabajo diferente para los encargos de traducción y de interpretación. En el caso de la traducción escrita, el pedido entra por correo electrónico y pasa siempre por el gestor de proyectos. La empresa realiza la corrección con sus recursos internos para garantizar la buena calidad del texto. *Desde el principio nos preocupamos, no por la revisión, sino por la corrección*, señala el director. En cambio, *los pedidos de interpretación pasan por el área comercial porque los criterios de selección de los intérpretes de conferencia son mucho más claros*, opina Dir_ROJA (Anexo 6).

- Procesos de trabajo diferenciados para cliente final y para cliente-otra empresa de traducción

El representante de TURQUESA nos informa que tienen dos tipos de procesos de trabajo, según si su cliente es una empresa de traducción o un cliente final. El trato con otras empresas de traducción es valorado como mucho más ágil que con el segundo grupo de clientes:
GP_TURQUESA: Trabajamos para muchas otras empresas de traducción. El cliente nunca pide presupuesto porque ya tiene todas las tarifas, ya te dice si quiere que trabajemos con una herramienta de traducción asistida, probablemente ya te mande el análisis de Trados, por ejemplo; es posible que ellos ya hacen los glosarios y te los faciliten; sabe de qué habla, ya sabe de qué va, es mucho más ágil (Anexo 10).

En cambio, el proceso de trabajo seguido con un cliente final es mucho más trabajoso, marcado por tiempos de espera e influenciado por su incomprensión de las tareas de traducción.

Influencia de la norma ISO: producción de la traducción

El director de VERDE apunta que el proceso de trabajo que sigue su empresa está influenciado por los requisitos de la norma ISO:

Dir_VERDE: *Nosotros tenemos el proceso de trabajo muy definido por el tema de la ISO que obliga a definir sus procesos, entonces, es el capítulo 7 de la ISO, el proceso de la compra, se llama gestión comercial, es más o menos cómo entra el pedido, cómo se trata, y lo que es la producción, la producción de la traducción (Anexo 9.)*

En base a dicha norma de calidad de servicios, el director de VERDE concibe el proceso de trabajo como un tipo de producción de la traducción, con sus tres etapas: traducción, corrección y validación. Sin embargo advierte que, para que la etapa de validación sea la más ágil posible, es absolutamente imprescindible dedicar mucho tiempo y esfuerzo a la preparación del pedido, antes de enviarlo al traductor externo. Señala los problemas informáticos (por ejemplo los ocasionados por los ficheros en formato .pdf) como la principal fuente de problemas en el flujo de trabajo establecido. Su postura permite ver una actitud de anticipación frente a las posibles dificultades. Con ello también queda evidente el carácter circular de los procesos de trabajo y la retroalimentación de las fases extremas (dedicando más tiempo en la fase de preparación, se ahorra tiempo en la fase de validación). Dentro de la empresa, pues, se realiza la preparación y validación; y fuera, la traducción y frecuentemente la corrección.

Funciones de la empresa vinculadas con los procesos de trabajo implementados

- Responsabilidad de asegurar la continuidad del proceso de trabajo

El director de VIOLETA se compara con las empresas de localización que no están especializadas en una temática concreta; están especializadas en las tecnologías y en los procesos necesarios para la organización. *Nosotros nos definimos como expertos en procesos*, afirma (Anexo 12). Coincide con los directores de AMARILLA y VERDE en la manera de ver la función de la empresa en la realización de las traducciones en términos de responsabilidad. La empresa se siente responsable por la ejecución del encargo completo y toma sus decisiones apropiadas al respecto, aunque las actividades complementarias no fuesen aceptadas por el cliente y reconocidas por él en el precio: *Muchas veces hacemos cosas en que no ganamos dinero, no podemos cobrar dinero por lo que realmente es, pensamos que el cliente no lo entenderá, no lo aceptará, pero lo hacemos porque sabes que sin esto el proyecto saldrá mal...* (Anexo 12).

Preparar el encargo, “masticarlo” antes de enviarlo al traductor externo es la función poco valorada e “invisible” de la empresa, como opina el director de VERDE. Dicha empresa le supera al traductor externo muchas veces en sus conocimientos tecnológicos, pero también se responsabiliza frente a ella misma, al traductor externo y al cliente por la completa ejecución del proceso.

- Responsabilidad de asegurar la buena gestión del proceso

De todas las etapas del proceso de trabajo implementado en TURQUESA, se pone en énfasis la importancia de la planificación temporal y de recursos, vinculada a la externalización de la traducción y la necesidad de encontrar buenos traductores autónomos:

GP_TURQUESA: Planificar es súper importante, quién lo hace, hay que buscar sobre todo el traductor apropiado, las personas apropiadas para que esto salga bien, planificar las entregas, pasarle al traductor material de referencia del cliente, glosarios, o sea darle toda la información para que esté en estado óptimo de conocimiento para poder hacerlo bien y después ya planificar temporalmente (Anexo 10).

Una vez el texto traducido y enviado a TURQUESA, se revisa internamente y pasa por el control de calidad.

El representante de la empresa AMARILLA revela durante la entrevista la importancia y las funciones del gestor de proyectos, sus responsabilidades y el carácter muy polivalente de su actividad, que incluye las tareas de revisión. Parece que los encargos tuviesen dos modos de existencia: antes de que se responsabilice de ellos el gestor de proyectos, y después, cuando ya están en sus manos. El gestor de proyectos se ocupará de buscar un traductor, de tener los documentos traducidos a tiempo, asegurarse si hay glosarios, hablar con el cliente, hacer de intermediario entre el cliente y el traductor. Luego, hará la entrega de los documentos. Para los gestores de proyectos las tareas pueden variar mucho; estas personas pueden trabajar con bases de datos, contactar los traductores, incluso revisar, porque la revisión forma parte del proceso de trabajo en AMARILLA.

- Responsabilidad de asegurar la calidad del producto final

Todas las empresas estudiadas apuestan por la calidad de los servicios de traducción. Todas ellas realizan las revisiones de las traducciones básicamente con recursos internos para poder entregar al cliente una traducción e alta calidad.

- Repositorio de las traducciones realizadas

El director de NARANJA precisa que su empresa cumple la función de ser un repositorio, una memoria de todas las traducciones realizadas, ya que *las versiones definitivas de todo lo que se hace para NARANJA quedan en la empresa (Anexo 7).*

Herramientas para el seguimiento de los procesos de traducción

- Listas de comprobación en diferentes versiones

El director de la empresa VIOLETA menciona en la entrevista tres herramientas fundamentales, elaboradas por VIOLETA, que facilitan el seguimiento de los procesos de traducción. La primera herramienta está constituida por listas de comprobación, que permiten

dejar constancia qué se ha comprobado en el encargo. Dichas listas son diferentes para procesos diferentes porque, tal como menciona Dir_VIOLETA, existe un proceso estándar pero tiene muchos variantes de ejecución particular.

- Programa informático de gestión de los proyectos de traducción

La segunda herramienta mencionada por el director de VIOLETA que permite realizar el seguimiento de los procesos de trabajo implementados, es un programa informático de gestión:

Dir_VIOLETA: Todo funciona con programa informático que es nuestro, que hemos hecho nosotros aquí y todo en la empresa se proyecta y se gestiona a través de este programa. Ahí está todo. No se hacen las facturas en este programa pero pulsas un botón y toda la información financiera pasa a un programa de contabilidad. Cuando un traductor va a nuestra web, hay un formulario y deja sus datos y automáticamente ya va todo a nuestro programa de traducción, seguimos un procedimiento para comprobarlo. Es un gestor de empresa en el cual hay un módulo de gestor de proyectos, gestión de proveedores, gestión de clientes, histórico de todas las cosas. Muchos procesos están automatizados (Anexo 12).

- Valoración de los traductores externos

En tercer lugar, el seguimiento de los procesos de traducción en VIOLETA se basa en la selección de los mejores traductores autónomos, mediante un ranking de traductores incorporado en el mismo programa informático de gestión.

9.3.2.2. Perturbaciones en el proceso de trabajo

[Entrevistas. Observación. Informes]

Carácter general y constante de las perturbaciones en el proceso de trabajo

Durante la realización del proceso de trabajo en las empresas de traducción tienen lugar muchas perturbaciones que dificultan y ralentizan el trabajo. Pueden ocurrir en cualquier momento comprendido entre la recepción de un encargo y la entrega de una traducción realizada. Como señala el director de NARANJA, una de las funciones de la empresa es registrar por ejemplo las situaciones de no-conformidades con el cliente. Los alumnos de prácticas valoran mucho poder observar toda esta problemática relacionada con la ejecución de los encargos de traducción:

Al_10_TURQUESA: M'ha enriquit molt el fet de poder veure com funciona una empresa de traducció: com s'organitza i es distribueix la feina, com es preparen els textos abans d'enviar-los als traductors, la importància dels terminis d'entrega, els problemes que poden sorgir en el

període comprès entre el moment en què el client fa arribar el text a l'empresa i el moment en què se l'hi retorna traduït i corregit... (Anexo 26)

Los alumnos aprenden, además, un método de trabajo: cómo plantear las dudas y solucionarlas (Al_10_TURQUESA). Así, pues, la conciencia de los problemas que pueden aparecer durante el proceso de ejecución de las traducciones forma parte de un conocimiento específico que se aprende y transmite. Hemos registrado una situación en la cual la tutora de prácticas se dedicó a enseñar al alumno con qué problemas se puede encontrar, a modo de advertencia:

Al_14_VIOLETA: M'ha ajudat en tot moment la meva tutora, que sempre m'explicava les tasques que havia de realitzar pacientment i intentant mostrar-me, alhora, les dificultats amb què es troben habitualment. (Anexo 29).

Otra alumna de prácticas señala que todos los problemas encontrados y fallos cometidos son una oportunidad para aprender (Al_7_VERDE_bc, Anexo 25).

Orígenes de las perturbaciones

- Fallos de dispositivos y aparatos

El origen de las perturbaciones en el proceso de ejecución de las traducciones es muy variado. Los traductores internos intercambian información sobre dispositivo o aparatos estropeados (fallo de la pantalla o de la conexión a Internet), o ayudan a los alumnos de prácticas a solucionar los problemas que les comunican.

- Contexto de urgencia y cansancio

Otra fuente de las perturbaciones puede ser asociada a un contexto de urgencia de ejecución y prisa, sobre todo si en este contexto falla un eslabón del proceso. Una alumna de prácticas (Al_9_AMARILLA) comenta que *ha traduït un document de tipus divulgatiu del castellà a l'anglès, de manera quelcom excepcional per qüestions d'urgència, ja que habitualment aquesta tasca correspondria a un nadiu de llengua anglesa. (Anexo 24).*

Otra alumna presenta la situación en la cual un solo texto fue repartido entre varios traductores porque justamente el contexto de urgencia lo exigía. Esta manera de trabajar resultó la única viable para cumplir con el encargo pero dificultaba mucho la asimilación de conocimientos nuevos por parte de la alumna (Al_19_AZUL, Anexo 27).

El cansancio también puede originar en muchos casos perturbaciones en la ejecución de los encargos de traducción. La alumna Al_7_VERDE, que realizó sus prácticas en régimen de una jornada laboral completa (por la mañana y por la tarde), comenta que la combinación del cansancio con las prisas puede ser muy dificultosa a la hora de traducir (Anexo 25).

- Herramientas y aplicaciones informáticas

Algunas herramientas o aplicaciones informáticas también pueden dificultar al trabajo. Al_7_VERDE confiesa que *el uso de nuevas herramientas la puso nerviosa en más de una ocasión y muchas veces estaba más preocupada de no cometer errores con el programa que de la propia traducción* (Anexo 25). Durante la primera sesión de observación directa en VIOLETA, Trad_1_VIOLETA (10:10; Anexo 18) parecía trabajar con un gestor de contenidos de una web, se presentaba problemas electrónicos, lo que la puso muy descontenta. Otro problema de formato afronta Trad_1_ROJA (11:14; Anexo 13), cuando *lucha con la edición, texto, tablas y gráficos* en un fichero de Power Point.

Sin embargo, parece que existe una dificultad de formatos electrónicos muy común: la conversión de los ficheros de .pdf en ficheros de .doc. El director de VERDE advierte de la existencia de este problema (Anexo 9). Los mismos ficheros en .pdf es uno de los temas de conversación entre Trad_1_AMARILLA y Trad_5_AMARILLA durante la observación en AMARILLA (09:54, Anexo 14). Por los alumnos de prácticas, sabemos que a veces sus actividades consisten en arreglar los formatos de algunos documentos obtenidos a partir de los ficheros de .pdf (Al_15_AZUL, Al_11_AZUL, Anexo 27).

- Dificultades terminológicas

Las dificultades terminológicas constituyen la siguiente gran fuente de perturbaciones en la ejecución de los encargos de traducción. Durante la observación, Trad_1_ROJA y Trad_2_ROJA (10:15, Anexo 13) comentan que un término está mal puesto en el texto de origen en catalán. Los alumnos de prácticas revelan muchas dificultades de tipo terminológico, sobre todo en el caso de los textos especializados (Al_19_AZUL, Anexo 27; Al_7_VERDE, Anexo 25). El director de NARANJA comenta que su despacho es un lugar silencioso *salvo para dudas lingüísticas* (Anexo 7). Durante la observación en AMARILLA, pudimos comprobar la importancia de comunicar e intentar solucionar las dudas terminológicas (Anexo 14).

Soluciones a las perturbaciones

- Preguntar a los compañeros de trabajo

La gran parte de las dificultades que surgen durante la ejecución de los encargos de traducción se solucionan colectivamente, mediante consultas y ayuda de otros miembros de la plantilla, lo que pudimos comprobar con los datos de la observación directa. Sin embargo, existen también otras estrategias importantes.

- Anticiparse a los problemas

Una estrategia muy válida consiste en anticiparse a los problemas. Al_9_AMARILLA comenta una situación en la cual *la revisió no es limitava a l'àmbit textual sinó també estava enfocada l'aspecte final del producte, per tal d'evitar errors de maquetació* (Anexo 24). El director de VERDE apunta que los revisores internos de VERDE conocen muy bien terminados temas, y además conocen ya a los traductores externos y *saben donde pueden equivocarse* (Anexo 9).

- Reforzar las actividades de revisión y corrección

Parece además, que reforzar todas las actividades de revisión y corrección ayuda a eliminar los fallos en el producto por entregar.

Dir_VERDE: El traductor traduce el archivo, aquí se controlan los plazos, la terminología, la corrección igual; hacemos los controles finales aquí. Nombres, cifras y el corrector, aunque lo deben haber pasado pero aún así, muchísimas veces, en el último control te das cuenta que falta pasar el corrector (Anexo 9).

En la misma línea, el director de VIOLETA advierte que es necesario establecer los niveles de calidad correctos para evitar las correcciones repetidas:

Dir_VIOLETA: claro es la cuestión de entender porque aquí siempre se revisa todo, dos y tres veces; ahora vamos con mucho cuidado porque me acuerdo una cosa ya revisamos cinco veces y la quinta vez aún estaba mal, cinco veces como cuarenta, entonces cambiamos el enfoque de cómo hay que corregir y cómo hay que afrontar una corrección porque si no, no se acaba nunca. (Anexo 12).

- Apostar por un buen gestor de los proyectos de traducción

Finalmente, la última estrategia de prevenir o solucionar las perturbaciones es apostar por un buen gestor de proyectos de traducción. Según un alumno de prácticas, un buen gestor de proyectos debe saber solucionar conflictos, entre otras capacidades:

Al_14_VIOLETA: Durant les pràctiques he tingut l'oportunitat de conèixer de primera mà com funciona una agència de traducció (era un dels meus principals objectius a l'hora de demanar les pràctiques presencials). Sobretot m'he fixat amb les tasques que realitza la figura de director de projectes i les aptituds que ha de tenir. És important que sàpiga escollir el millor traductor per a cada encàrrec i ha de ser capaç de coordinar tot el procés, des de la petició del client fins al lliurament final. A més, trobo que ha de ser molt bon comunicador i ha de saber resoldre conflictes. (Anexo 29).

El hecho de poder centralizar las actividades relacionadas con el mismo cliente o con el mismo encargo (la reestructuración de la plantilla prevista por el director de VERDE, Anexo 9)

en una sola persona del gestor de proyectos tiene sus consecuencias muy positivas, según indica el representante de TURQUESA:

GP_TURQUESA: Aquí, en principio, si podemos hacerlo aquí, mejor; porque siempre, aunque pases toda la información a un traductor, y del traductor al revisor, siempre se pierden cosillas a veces. Y aquí, si la misma persona también tiene el seguimiento de ese cliente, y además puede ver el mail, sabe que se comenta y qué se respira... (Anexo 10).

9.3.3. Distribución de las actividades entre los puestos de trabajo

[Entrevistas]

En este apartado presentaremos las cuestiones relacionadas con la asignación de recursos internos a las actividades desarrolladas por las empresas de traducción. Ponemos entre paréntesis los identificadores de los sujetos mencionados por los directores en las entrevistas, que nosotros hemos podido observar durante las sesiones de observación directa.

Carácter polivalente del personal en empresas pequeñas

El director de NARANJA indica que son una empresa muy pequeña, sin altos mandos. La plantilla consta de cinco personas fijas, *todas traductores menos la recepcionista*. En cuanto a las tareas llevadas a cabo por dichos traductores, son *consultas con el autor del original, revisión de trabajos hechos por otros traductores, revisión de traducciones hechas por el cliente mismo, y el envío puntual al cliente del trabajo en cuestión* (Anexo 7).

En la empresa AZUL trabajan ocho personas. El personal interno desempeña las siguientes funciones: (1) el director, nativo de inglés, que hace también revisiones y traducciones; tres *traductores-revisores*, es decir: (2) David (Trad_2_AZUL), nativo de inglés, igualmente realiza traducciones y revisiones como el director; (3) una traductora inglesa; (4) una traductora española (Trad_1_AZUL) que traduce y revisa; tres gestores de proyectos, *que son multitask*, es decir: (5) una inglesa con experiencia y hace traducciones de derecho; (6) una italiana que *hace formatos y se ocupa también de prácticas, pero también hace traducciones al italiano*, y otro gestor de proyectos (7); además (8) una contable-administrativa, Margarita.

El director de AZUL opina que *en una pequeña empresa las personas o puedan tener sólo una función. Además, es bueno que todo el mundo entienda el trabajo del otro y que haga un poco de todo. Por eso aquí todos hacen todo al mismo tiempo* (Anexo 11).

En la empresa AMARILLA trabajan seis personas. Su representante define los puestos de trabajo interno y su contenido de la siguiente manera:

GP_AMARILLA: Aquí somos Project Managers. Ahora mismo somos seis en plantilla, por ejemplo Michael (Trad_5_AMARILLA) se encarga más del tema de presupuestos, de contacto

con el cliente. Adam (*Trad_1_AMARILLA*) es la persona aquí que habla más lenguas, que tiene muchas especializaciones, por ejemplo en ingeniería, que tiene más experiencia en traducción, se dedica mucho a la revisión porque habla siete idiomas distintos, es una ventaja. Olivia (*Trad_3_AMARILLA*) es la persona encargada de contabilidad, administración, de las bases de datos de traductores, de clientes, etc., de toda la parte administrativa. Damian (*Trad_4_AMARILLA*) es la persona que más tiempo lleva aquí; y otro chico que se llama Jimmy que es también Project Manager y traductor; y después estoy yo (*Trad_2_AMARILLA*) que soy Project Manager y traductora también (Anexo 8).

Antes de realizar la observación en AMARILLA, el director nos advirtió que Jimmy se quedó en casa *porque tiene una traducción. Aquí no hay horarios. Si uno tiene una traducción se queda en casa porque puede estar más tranquilo y concentrarse* (Anexo 8).

De la explicación dada por GP_AMARILLA vemos que todos los puestos de trabajo son muy polivalentes y consisten en realizar al menos dos tipos de actividades. Siendo una empresa de tamaño reducido, la polivalencia del personal interno le da una ventaja de flexibilidad.

Separación entre el área comercial, administrativa y técnica

En la empresa ROJA se hace una separación entre el área comercial (de dirección), administrativa y técnica. La persona que trabaja en el área administrativa asegura la atención al cliente, la primera fase de contacto para cada pedido, la entrega de la traducción y también tareas administrativas. En el área técnica trabajan dos personas. Una persona es el gestor de proyectos que asegura también el asesoramiento lingüístico y gestiona todas las consultas inmediatas; hace de *supervisor y filtro: se pone en contacto y habla con los colaboradores* (*Trad_1_ROJA*, Anexo 6.). La otra persona del área técnica es una traductora y correctora (*Trad_2_ROJA*). Su lengua materna es el catalán. Esta traductora tiene como lenguas de trabajo catalán-castellano e inglés-francés. Hace traducciones directas del francés e inglés hacia castellano y catalán. Realiza también el asesoramiento lingüístico, de acuerdo con las competencias y las lenguas. El personal interno asegura la realización de los *productos estrella, productos de más volumen* (Anexo 6).

Perfil del gestor de proyectos y del traductor-revisor

En la empresa TURQUESA trabajan tres gestores de proyectos (*Trad_2_TURQUESA*), dos traductores (uno inglés y uno de alemán) y tres revisores, que *esporádicamente, también tienen que hacer traducciones* (*Trad_1_TURQUESA*, Anexo 10).

División entre perfiles tipo: gestor de proyectos y traductor. Influencia de la norma ISO

El director de VERDE opina que el personal interno de su empresa se dedica a gestionar el proceso de traducción, principalmente a preparar los archivos que se enviarán al traductor externo y realizar la validación final, antes de la entrega de la traducción al cliente.

Al ser una empresa certificada con ISO, en VERDE las funciones están claramente definidas y los puestos de trabajo tienen sus perfiles. *La ISO nos obliga*. La empresa dispone de un organigrama con tipos de puestos, *perfiles tipo*, y de acuerdo con ellos tiene que hacer la selección. *Entonces, cada vez no tienes que inventarte nada nuevo a ver qué necesitas*. El director hace una distinción muy clara entre el perfil del gestor de proyecto y el perfil del traductor: *Una figura es el gestor de proyectos y otra figura es el quien hace la traducción. Aquí los gestores no traducen ni los traductores gestionan*; y admite que tiene su propia teoría de que el traductor y el gestor de proyectos son incluso perfiles opuestos. *Ya no es cuestión de la formación porque en formación puede ser lo mismo. A lo mejor ambos son licenciados en traducción pero el gestor de proyectos tiene que tener otro carácter. Lo que prima es la actitud, la proactividad, que sea una persona muy activa y muy versátil, y eso está reñido con la traducción porque el traductor tiene que ser metódico, tranquilo, y tener mucha paciencia* (Anexo 9).

Complementariedad de perfiles en una empresa grande

La empresa VIOLETA es la más grande porque reúne 17 trabajadores fijos y 2 personas a media jornada (Pilar, Trad_4_VIOLETA; y Carmen). Una persona trabaja en la administración (Lorena), y otra está definida por el director como *responsable de logística* (Trad_5_VIOLETA), que *recibe todos los encargos, los distribuye, hace un poco de “plataforma” y de apoyo a todos los demás*. La siguiente persona es la directora de calidad (Montse); existe también un director editorial. Una persona trabaja a distancia (Conchi); es inglesa y se dedica sólo a la traducción y corrección. Todas las demás personas son *traductores que traducen, corrigen, hacen project management...* *Bueno, son traductores, trabajan aquí como traductores y se dedican a todo lo que son los procesos de traducción*.

Aparte de enumerar las funciones del personal interno, el director de VIOLETA comenta que *hay diferentes redes, diferentes actores; hay seniors y los que acaban de empezar; los que están más volcados en el project management, hay los que están más volcados en área lingüística; a unos les gusta más la gestión y la relación, y a otros les gusta más la lengua, que tienen más vocación por la lengua* (Anexo 12).

9.3.4. Actividades subcontratadas

Todas las empresas estudiadas externalizan una parte de sus actividades comerciales principales y secundarias.

9.3.4.1. Características de la subcontratación

[Entrevistas. Informes]

Carácter legal de la subcontratación: derecho a subcontratar

En primer lugar, y como una constatación previa, tenemos que recordar que cada empresa, siendo una unidad estructural y económica relativamente autosuficiente, tiene el poder de decisión con qué recursos (internos o externos) provee al cliente de los servicios que necesita. Por lo tanto, el origen de la asignación interna o externa de recursos humanos a la realización de las actividades reside en el hecho de que cada empresa ejerce su derecho a decidir libremente en esta materia. Esta condición ha sido expresada muy bien por el director de ROJA: *Dir_ROJA: Aquí nos dedicamos a servicios lingüísticos. En su contenido global, en la estructura es una empresa. Entonces tiene que tener capacidad de gestión interna, tiene que tener un departamento administrativo, un departamento técnico y un departamento comercial, de dirección. Esto no es una agencia. Al cliente le importa el servicio porque necesita un servicio y servicio implica capacidad de respuesta, calidad y atención, y luego la empresa a partir de ahí decide...* (Anexo 6).

Carácter organizativo circular de la subcontratación

En segundo lugar, nos resulta muy difícil y arriesgado juzgar de manera unívoca si las razones que describimos a continuación son causa de la subcontratación, y no su efecto. Pueden ser ambas cosas, ya que en realidad, cada empresa tiende a optimizar al máximo su experiencia y aprovechar el capital humano que tiene a su disposición. Por lo tanto se rige por una lógica propia de retroalimentación circular de recursos: a mayor volumen de trabajo subcontratado, mayor capacidad de subcontratación y viceversa.

Una vez implementado el sistema de subcontratación, la empresa basará su funcionamiento en dicha lógica, aunque en unos momentos determinados tenga a su disposición recursos humanos internos puntuales, como lo son los alumnos de prácticas. Un alumno comenta al respecto:

Al_19_AZUL: No obstant això, el nombre de textos traduïts del francès al castellà ha estat mínim, tot i haver-ho comunicat a la tutora externa i saber que s'han enviat a traductors externs de l'empresa documents amb aquesta combinació lingüística (Anexo 27).

Tendencia generalizada de la subcontratación de la traducción

Todas las empresas analizadas recurren, en menor o mayor medida, a la subcontratación de sus actividades, es decir: asignan su realización a colaboradores externos. Se observa una tendencia general de externalizar principalmente la actividad de traducción.

La empresa ROJA subcontrata en su gran mayoría la traducción (80%-85%), además de la corrección de lenguas extranjeras y *algunas puntas de edición* (Anexo 6).

Según el director de NARANJA, esta empresa subcontrata un 50% del trabajo.

En la empresa AMARILLA, se subcontrata a veces la revisión y mucha traducción pero su representante afirma que *la verdad, en porcentaje, no sabría decirle cuánta* (Anexo 8).

El director de VERDE estima que *la traducción se hace en un 90 y tantos por cien fuera. El traductor es externo, el corrector también a veces es externo, que son diferentes* (Anexo 9).

El representante de TURQUESA opina que se podría subcontratar todo, incluso *hay agencias donde se subcontrata la gestión de proyectos*, sin embargo la empresa opta por subcontratar sólo la traducción, en un 80% (Anexo 10).

En AZUL se subcontrata un 80% de la traducción al español y 100% de la traducción al catalán.

El director de VIOLETA calcula que su empresa subcontrata la traducción en un 80% y la revisión en un 30%. Puntúa que si se presenta la necesidad, subcontrata también la gestión de proyectos de traducción pero es muy raro.

9.3.4.2. Razones para subcontratar

[Entrevistas. Observación. Informes]

Si buscamos las razones de la subcontratación, en realidad existen varios motivos.

Apertura de la oferta

Una de las razones más comunes de la externalización, entre las empresas de traducción estudiadas, es la apertura e indefinición de los servicios ofrecidos, en cuanto a las combinaciones lingüísticas y ámbitos temáticos cubiertos. *Somos una empresa muy pequeña sin altos mandos; no dominamos todos los idiomas que ofrecemos y para según que idioma usamos colaboradores externos*, explica el director de NARANJA (Anexo 7). *Si son farmacéuticos al español, lo enviamos a traductores muy especializados*, añade el director de AZUL (Anexo 11). De manera muy parecida actúa la empresa VIOLETA; su director comenta: *no podemos corregir el ruso, el japonés, el italiano y lo tenemos que subcontratar fuera* (Anexo 12). El representante de AMARILLA comparte esta opinión. Define los ámbitos temáticos cubiertos

por la empresa como muy variados, *totalmente abiertos porque trabajamos con muchos traductores autónomos y cada uno está especializado en otras cosas distintas. Todo lo que es catalán, español, inglés en principio se hace in-house*; otras combinaciones de idiomas, sería imposible hacerlo aquí, por eso se subcontrata. Si nadie dentro de la empresa conoce el idioma o el ámbito, *contamos con otras personas* (Anexo 8).

Dicha apertura permite conseguir una gran flexibilidad y adaptación a la situación económica:

Dir_ROJA: Depende un poco de cómo están las tendencias del mercado. Ha habido una influencia muy grande de trabajo en lenguas asiáticas. Ahora trabajamos más a nivel de lenguas autonómicas. Desde cuando trabajamos con Asia, desde un año y medio, dos, la subcontratación representa unos 80 u 85%; y lo demás son lenguas propias, el catalán, el castellano... (Anexo 6).

El mismo director pone en evidencia la ventaja de la subcontratación como una estrategia de flexibilización laboral:

Dir_ROJA: Se subcontrata por cuestión de mínimo riesgo en costes, agilidad en el trabajo, capacidad de respuesta. Para tener cierto desahogo en la parte técnica para no tener que incorporar exceso de personal. Está motivado también por el desarrollo industrial. En su momento cuando se hacía inversiones tan costosas, muy largas, contratos indefinidos... Ni que tuviéramos 20 traductores, no cubriríamos las necesidades de nuestros clientes (Anexo 6).

Producción continua 7 días a la semana

Con la subcontratación de las traducciones, sobre todo si la empresa envía el trabajo al traductor externo los últimos días de la semana, se consigue una producción continua, 7 días a la semana, sin interrupciones. El director de ROJA opina que se suele externalizar las actividades también *por el desarrollo del trabajo, es que realmente un traductor, si quiere trabajar un fin de semana, puede trabajar, entonces tenemos estos trabajos de fin de semana...* (Anexo 6).

Saturación de la carga de trabajo de los puestos internos

La siguiente razón a favor de la subcontratación se refiere a la saturación con la carga de trabajo excesiva de los puestos de trabajo internos. Esta opinión ha sido expresada por el director de ROJA y de VIOLETA, quien precisa: *si por ejemplo tres personas dentro se vuelcan mucho en un proyecto, tendremos el problema que dentro de tres días entran otras cosas, a veces también importantes* (Anexo 12). La misma idea ha sido reforzada por la opinión del representante de la empresa TURQUESA. Además, en TURQUESA nos informan que los mismos traductores externos pueden realizar revisiones.

El mismo afán de “aligerar” la carga de trabajo del personal interno queda patente en una situación procedente de la observación directa en VIOLETA. Los traductores deciden realizar una traducción con recursos internos porque es breve:

Trad_1_VIOLETA: 10:11 Acuerda con Trad_3_VIOLETA la terminología; deciden que, ya que hay poca traducción por hacer, la harán internamente “No vale la pena enviarlo fuera” [00:11] (Anexo 18).

9.3.4.3. Consecuencias de la externalización

[Entrevistas. Observación. Informes]

Las consecuencias de la subcontratación están presentes a nivel estructural de la plantilla porque crean ambigüedades contractuales y refuerzan la necesidad de tener gestores de proyectos. De la misma manera, la externalización de las actividades a gran escala repercute en el contenido del trabajo que conforma la actividad principal de la empresa. Por último, el sistema de la subcontratación desarrollado en las empresas de traducción crea la posibilidad de ofrecer servicios complementarios.

Creación de ambigüedades que afectan la plantilla

La subcontratación puede causar que surjan ambigüedades estructurales, sobre todo una incompatibilidad de intereses cuando el mismo traductor interno desea mantener su calidad de autónomo. Hemos registrado este caso en la empresa VIOLETA, y la solución propuesta consistió en proponer al traductor en cuestión un contrato laboral de media jornada.

Las ambigüedades no siempre están asociadas a un tipo de tensión de intereses. El representante de AMARILLA comenta que *somos amigos con nuestros traductores [externos] entonces casi son parte ya de la plantilla* (Anexo 8).

Refuerzo de la necesidad de gestores de proyectos

La subcontratación causa el refuerzo de la necesidad de contar con gestores de proyectos de traducción en la empresa, para que éstos puedan coordinar equipos humanos internos, externos o mixtos. Dicha coordinación tiene que ver con planificación y sincronización temporal de tareas, un verdadero “malabarismo diario”.

Dir_VIOLETA: En efecto, incluso a veces esta persona tiene tanto trabajo y puede pasarlo a la persona que tiene al lado, porque “tú llevas tus clientes y tal pero es un tema que tú llevas muy bien, o es una combinación que sólo tú conoces muy bien...” no necesariamente lo hace todo; depende mucho de momento, de tu disponibilidad, es un poco el malabarismo diario que

tenemos que hacer, el adaptar, lo que estás haciendo con lo que viene, el dejar, el trasladar, es lo más crítico, el decidir cada cosa cómo se enfoca (Anexo 12).

Énfasis en las etapas extremas del proceso de traducción

La externalización masiva de la propia traducción provoca el desplazamiento de las actividades desarrolladas por el personal interno hacia las fases extremas del proceso de traducción: la fase inicial de preparación del *pack* para el traductor y la fase final de comprobaciones y revisiones. Este aspecto ha sido mencionado por los directores (VERDE, AMARILLA, TURQUESA) y por los alumnos de prácticas:

Al_10_TURQUESA: A part de l'aspecte més pràctic de l'experiència, també m'ha enriquit molt el fet de poder veure com funciona una empresa de traducció: com s'organitza i es distribueix la feina, com es preparen els textos abans d'enviar-los als traductors. Crec que la plaça de pràctiques a TURQUESA ofereix a l'alumne una oportunitat única de veure com funciona una empresa de traducció que treballa amb traductors freelance. Les tasques que he realitzat han estat bàsicament de revisió de traduccions fetes pels traductors que treballen habitualment per TURQUESA, i en contra del que pugui pensar molta gent, el fet de revisar en comptes de traduir no és pas un aspecte negatiu. Crec que revisar traduccions fetes per traductors professionals també és una oportunitat d'aprendre a traduir. Jo valoro molt positivament aquesta oportunitat i crec que he tret molt profit de cadascuna de les revisions que he fet (Anexo 26).

Bases de datos de colaboradores externos

El hecho de recurrir con mucha frecuencia a los colaboradores externos, autónomos (traductores, revisores, correctores, editores, y otros) causa la necesidad de disponer de una base de datos de dichos colaboradores. Los datos ahí incluidos tienen que ser continuamente comprobados, actualizados, clasificados, completados y archivados. La creación y el mantenimiento de estas bases de datos consumen la energía laboral del personal interno y de los alumnos de prácticas.

El director de ROJA advierte que *hay que tener un buen banco de datos de traductores*, y el de NARANJA trabaja con *unos 40 colaboradores libres* (Anexo 6). En VIOLETA *trabajan con unos 70-80 traductores autónomos al mes: 40 que son todos los meses y 40 que son un mes sí, un mes no*. Además, *hay algunos que son ocasionales, de una sola vez* (Anexo 12).

Los testimonios de los alumnos de prácticas dan una imagen bastante compleja de todas las operaciones que exige la creación y el mantenimiento de las bases de datos con colaboradores externos:

Al_7_VERDE: El tipo de tareas que he realizado han sido las siguientes: clasificación de curriculumums (en soporte papel); introducción de datos en la base de datos; búsqueda de

direcciones electrónicas en Internet (consulta en el Proz, Atic, Google) de traductores incluidos en la base de datos. Como he dicho anteriormente, aquellas tareas que tenían relación con la introducción/modificación/actualización de datos de la base de datos y la actualización y clasificación de curriculums me las encargaba y explicaba el director. De ello, se ocupaban normalmente (y cuando tenían tiempo) las secretarías. Se trataba básicamente de actualizar los datos personales (e-mail, dirección...), las tarifas (especificando el tipo de servicio –traducción, corrección-, las lenguas, el tipo de moneda...), la experiencia, la especialización, la valoración obtenida (según una escala de valores y unos comentarios) en las pruebas que realizaba la agencia para seleccionar traductores. Cuando había que actualizar la base de datos a partir de los curriculums que llegaban al correo, además de seguir los pasos anteriores, había que copiar el currículum en una carpeta con el nombre del traductor, que a su vez estaba incluida en un fichero dedicado exclusivamente a traductores (Anexo 25).

Evaluación de los colaboradores externos

Dado que las empresas de traducción suelen externalizar la parte central de su proceso de trabajo (la propia traducción), se encuentran ante la necesidad de evaluar sus colaboradores. En concreto, se trata de la evaluación de los traductores autónomos.

- Necesidad de elaborar los criterios de evaluación

En primer lugar, dicha necesidad ha forzado a las empresas de traducción de elaborar sus criterios de evaluación.

Los directores de VERDE y AMARILLA mencionan la lengua materna como el criterio aparentemente más sencillo para evaluar a un traductor externo.

En el ámbito de la traducción escrita y dentro de una visión histórica de la profesión del traductor, el director de ROJA valora sobre todo la capacidad de respuesta de un traductor autónomo, *su comportamiento, su implicación en el trabajo, la capacidad de absorción, los costes...* Compara estos criterios con el comportamiento de un *traductor convencional, tradicional, de toda la vida, que hacía valer el contenido, su texto...* (Anexo 6).

La empresa VIOLETA ha optado por la calidad, formalidad y precio como tres criterios básicos, según los cuales los traductores externos son evaluados.

Dir_VIOLETA: Todos los traductores tienen nota también; tenemos un ranking en que constantemente podemos ver en qué situación está un traductor respecto a los demás, respecto a calidad, formalidad y precio, son los tres elementos que pesan más, es más fácil buscar, detectar, y descartar; la madre del cordero, la madre de todo es el traductor, y un buen traductor; es decir todo depende de buenos traductores y es difícil encontrar un buen traductor, porque hay muchos que no son tan buenos, y unos pocos que son buenos, y es difícil discriminar. Hay también que son buenos para unas cosas, otros son buenos para otras cosas...

Entonces, la gestión de los traductores es importante, el conocimiento que vamos a tener sobre ellos, sus capacidades (Anexo 12).

En el ámbito de la interpretación, el director de ROJA señala que *la interpretación pasa por el área comercial porque los criterios de selección de los intérpretes de conferencia son mucho más claros (Anexo 6)*. En VIOLETA, se buscan *los intérpretes que son generalmente personas próximas, en general miembros de AIC (Anexo 12)*.

- Necesidad de realizar las pruebas de traducción

En segundo lugar, las empresas de traducción suelen realizar pruebas de traducción (o de corrección) para los colaboradores nuevos. Los alumnos de prácticas han valorado muy positivamente la oportunidad de conocer dichos tests, ya durante su formación en traducción de grado.

Al_14_VIOLETA: El primer dia vaig dedicar-lo a fer les proves de traducció (EN>CA) que habitualment ha de passar tot traductor que vol treballar amb ells... M'agradaria destacar que em deixessin fer les proves de correcció de català que han de passar els correctors que volen treballar per VIOLETA (Anexo29).

- Necesidad de crear y actualizar una base de datos de colaboradores externos

En tercer lugar, la evaluación de los colaboradores externos ha dado como resultado una necesidad de disponer de herramientas informáticas adecuadas para recoger y gestionar todos estos datos, y accesibles para todos los miembros en la empresa.

De esta manera las empresas van construyendo una base de datos cualificada que representa para estas entidades un verdadero tesoro, su capital.

Dir_VERDE: Entonces, yo creo que técnicamente, la empresa está en la vanguardia porque desde hace más de 20 años tenemos un historial de nuestros traductores contrastado, quiere decir que introducimos todas estas valoraciones de todas estas revisiones en nuestra base de datos y ya tenemos así asegurada la calidad de nuestros traductores. Y esto es lo que muchas empresas no tienen; nosotros aquí tenemos una base de datos cualificada (Anexo 9).

- Necesidad de formar a los colaboradores externos

En cuarto lugar, el procedimiento de evaluación de los traductores externos, y la costumbre de devolver al traductor autónomo su traducción corregida, es una buena manera de proporcionar una formación constante a dichos colaboradores.

Dir_VERDE: Nuestros colaboradores ya están acostumbrados a este sistema de trabajar: saben que su traducción va a ser corregida y que luego van a ver la corrección porque si el traductor siempre traduce y no sabe nada más, está mal, ¿no?; entonces siempre tiene feedback

nuestro y puede mejorar o defenderse pero siempre puede ver la corrección y puede dar su opinión (Anexo 9).

Este tipo de formación es la base de las prácticas en traducción realizadas a distancia, como lo demuestra el informe de prácticas de AI_13_AÑIL:

AI_13_AÑIL: Les meves pràctiques han consistit en fer traduccions de tipus jurídic (diligències) del català al castellà. La meva tutora a l'empresa i altres treballadors m'han enviat uns quants textos repartits durant el primer semestre i m'han posat data per enviar la traducció. Totes les traduccions que he fet han estat revisades per algú de l'empresa i m'han comentat els errors. També m'han proporcionat alguna pàgina web per fer les traduccions més correctes (Anexo 28).

Cabe señalar al final de este apartado dedicado a las actividades subcontratadas, que las únicas actividades de prácticas analizadas que consistían exclusivamente en la actividad de la propia traducción han sido las prácticas realizadas por el alumno mencionado en AÑIL (AI_13_AÑIL). Esta circunstancia confirma la información proporcionada por los directores según la cual la actividad que más se suele externalizar es la de traducción.

Creación de servicios secundarios

El representante de TURQUESA cita un servicio secundario ofrecido por dicha empresa que consiste en la valoración de traducciones, probablemente un servicio que TURQUESA ofrece a otras empresas de traducción. *A veces, yo creo que están buscando traductores freelance y nos dicen que valoremos una traducción (GP_TURQUESA, Anexo 10).* Cabe la posibilidad de que existan otros servicios complementarios, derivados de la práctica de la subcontratación.

9.3.5. Recapitulación: empresas de traducción. Impacto de la variabilidad

Los datos recogidos durante las entrevistas con los directores de las empresas de traducción de Barcelona nos permiten definir de manera muy general las principales características de su actividad y organización. Como una recapitulación de los apartados anteriores, en la tabla que sigue a continuación (Figura 83) incluimos la información sobre el perfil de la empresa en cuanto al año de su fundación, actividad comercial principal, actividades secundarias, tipo y volumen de actividades subcontratadas y la posesión de alguna certificación

de calidad.⁵⁰ Dicha información también puede ser consultada en el fichero de Excel en el Anexo en CD: “Perfil Empresa Director”.

De manera adicional, incorporamos también datos sobre los mismos directores: la lengua materna (ámbito cultural de origen) e información sobre los antecedentes familiares del director.

Después del análisis de datos reunidos, consideramos que ninguno de estos factores que definimos como fuente de una posible variabilidad (lengua materna del director y ámbito cultural de origen, situación familiar, especialización en la actividad principal, peso y variedad de actividades secundarias, posesión de certificaciones) influye de manera determinante en a configuración de actividades que desempeña el personal interno en dichas entidades.

⁵⁰ En la tabla ponemos la incidencia de las actividades comerciales en porcentaje sólo cuando nuestro interlocutor lo ha explicitado durante la entrevista.

Empresa	Año fundación (antecedentes)	Lengua materna director (ámbito cultural)	Actividad principal	Actividades secundarias	Actividades subcontratadas	Certificaciones (ISO/UNE) Año 2009
ROJA	1999 (principios 1986)	ES/CA	Traducción e interpretación (Comunicación oral y escrita)	Interpretación (equipo técnico) y edición (tratamiento) de textos (actividades complementarias)	Traducción (80%-85%). Corrección lenguas extranjeras. Edición (esporádicamente)	En proceso de certificación de ISO
NARANJA	1976	EN	Traducción (90%)	Revisión textos clientes (10%)	50% del trabajo	Tienen certificación ISO 9001:2000
AMARILLA	2004 (padre del fundador trabaja en la misma empresa)	EN	Traducción	Maquetación (DTP, unida a la traducción)	Traducción. Revisión (a veces)	Tienen certificación ISO 9001:2000
VERDE	1988	DE	Traducción	Localización. Subtitulación. Doblaje	Traducción (90%)	Tienen certificación ISO y UNE 15038
TURQUESA	1999 (empresa del padre 1974)	ES/CA	Traducción	Revisión textos clientes. Valoración de traducciones. Localización. Interpretación	Traducción (80%)	No tienen certificaciones ni están en proceso pero se adaptan porque sus clientes lo tienen o exigen esta forma de trabajar
AZUL	1994-1997	EN	Traducción	Interpretación	80% de la traducción al español y 100% de la traducción al catalán	Las normas tienen su sentido pero postura anti-certificación, anti-asociación
VIOLETA	1992 (fuera de BCN 1989)	ES/CA	Traducción	Maquetación (unida a la traducción). Interpretación. Transcripción de audio (marginal)	Traducción (80%). Revisión (30%)	No tienen certificación (están en proceso) pero se adaptan porque es un proceso lógico y funcional

Figura 83. Perfil de la empresa de traducción y del director

9.4. Actividades desempeñadas. Puestos de trabajo y plazas de prácticas

Con el fin de describir el contenido del trabajo en un nivel más concreto, hemos analizado las actividades desempeñadas por el personal traductor en sus puestos de trabajo y por los alumnos en las plazas de prácticas ocupadas.

9.4.1. Medición de las actividades desempeñadas

Con el fin de medir el contenido de trabajo en las empresas de traducción, hemos creado una tipología de actividades desempeñadas por el personal traductor y alumnos, basada en el criterio del principal objeto o sujeto de interacción: ordenador, papel, personas y espacio (Figura 84).

Las actividades de prospección del mercado, la preparación de la y la propia traducción, la revisión, las tareas terminológicas, la gestión de ficheros y/o de proyectos de traducción, la gestión del correo electrónico y de los recursos humanos externos, y las transcripciones son actividades desempeñadas principalmente con el ordenador. Otro tipo de actividades está constituido por la manipulación del papel. Las actividades que consisten en la interacción con personas forman el siguiente grupo de acciones. Las salidas fuera de la sala donde se realizó la observación están clasificadas como el último tipo de actividades.

En algunos casos disponemos sólo de datos proporcionados por la observación o por los informes de prácticas. Los datos proporcionados por los directores de las empresas en cuanto a la función de los sujetos observados constituyen un complemento de los datos recogidos mediante la observación.

Tipo de actividad	Técnica obtención datos	Principal objeto/sujeto de interacción
Prospección del mercado	Informes	Ordenador
Preparación de la traducción	Informes	
Traducción	Observación/Informes	
Revisión	Observación/Informes	
Tareas terminológicas	Observación/Informes	
Gestión de ficheros/proyectos	Observación	
Gestión del correo electrónico	Observación	
Transcripción	Informes	
Manipulación del papel	Observación	Papel
Interacción con personas	Observación/Informes	Personas
Salidas	Observación	Espacio

Figura 84. Tipología de actividades desempeñadas por el personal traductor y alumnos de prácticas

La tarea de crear una clasificación común para ambos tipos de posición en la empresa (puestos de trabajo del personal traductor y plazas de prácticas de los alumnos) ha resultado bastante difícil debido a varias diferencias:

- 1) Diferencia de tiempo. El contenido del trabajo del personal interno corresponde a datos recogidos durante 4 horas; mientras que el contenido del trabajo de los alumnos de prácticas corresponde a 75 horas (plazas unitarias de un solo semestre) o 150 horas (plazas continuas que abarcan dos semestres).
- 2) Diferencia de estatus laboral. Los puestos de trabajo son puestos fijos y corresponden a una relación laboral entre la empresa y el trabajador. Reflejan las necesidades laborales de las empresas más o menos estables en el tiempo. Las plazas de prácticas son realidades creadas *ad hoc* en las empresas que quieren proporcionar una formación complementaria a los estudiantes. La labor de los alumnos de prácticas siempre es adicional al funcionamiento general de la empresa, nunca es sustancial e imprescindible. Por lo tanto, los datos proporcionados por los alumnos de prácticas se consideran complementarios en relación a los datos procedentes de la observación directa.
- 3) Diferencia de fuentes de datos. Evidentemente, los datos primarios, recogidos durante las entrevistas y la observación directa son más contextualizados y dirigidos por el observador. En cambio, los datos secundarios proporcionados por los informes de prácticas tienen un carácter más narrativo y valorativo. Se han recogido con el fin de aprobar las asignaturas de prácticas y por lo tanto sus objetivos son diferentes de los objetivos de nuestra investigación.

9.4.2. Estructura de las actividades desempeñadas

En los siguientes apartados presentamos la estructura de los puestos de trabajo y plazas de prácticas. Nos basamos en sus características cuantitativas y cualitativas.

9.4.2.1. Estructura de los puestos de trabajo. Impacto de la variabilidad

[Entrevistas. Observación]

Distribución de las actividades

En la Figura 85 recogemos los resultados de la cuantificación de las actividades registradas mediante la observación directa (datos en cantidad de minutos). Los datos pueden

ser igualmente consultados en el fichero de Excel en el Anexo en CD: “Perfil Traductor Cuantificación Actividades”. De esta manera obtenemos una visión de la distribución de las actividades por puesto de trabajo.

En la cuantificación realizada, existe un caso especial (Trad_2_AZUL), cuando no pudimos ver la pantalla del ordenador del sujeto y, además, no supimos identificar las actividades por no oír sus conversaciones con otras personas. Dichas conversación nos ayudaron a identificar el contenido del trabajo de Trad_2_VIOLETA, aunque tampoco vimos su pantalla.

Los datos recogidos en AMARILLA no se han podido cuantificar de la misma manera por un diferente registro de datos aplicado.

Empresa	Traductor	Lengua materna traductor	Traducción (TAO)	Revisión	Terminología	Gestión ficheros y/o proyectos	Gestión correo electrónico	Manipulación papel	Interacción personas	Ausencia
ROJA	Trad 1 ROJA	CA/ES	0	158	0	13	15	4	32	18
	Trad 2 ROJA	CA/ES	0	175	25	2	0	6	28	4
TURQUESA	Trad 1 TURQUESA	CA/ES	179	0	34	0	0	1	16	10
	Trad 2 TURQUESA	CA/ES	0	42	1	0	105	10	60	22
AZUL	Trad 1 AZUL	CA/ES	0	165	29	2	0	3	13	28
VIOLETA I	Trad 1 VIOLETA	CA/ES	0	33	0	76	45	29	51	6
	Trad 2 VIOLETA	CA/ES	0	128	0	0	0	53	41	18
	Trad 3 VIOLETA	EN	0	52	85	1	48	13	26	15
VIOLETA II	Trad 4 VIOLETA	CA/ES	63	3	96	8	16	15	16	23
	Trad 5 VIOLETA	CA/ES	0	0	0	64	18	46	75	37
	Trad 6 VIOLETA	CA/ES	0	0	0	52	21	99	68	23
Observador no puede distinguir las actividades realizadas con el uso del ordenador										
AZUL	Trad_2_AZUL	EN	Trabajo con el texto en la pantalla:				224	0	11	5

Figura 85. Estructura de las actividades desempeñadas por el personal traductor (cuantificación en minutos)

La misma distribución de las actividades desempeñadas por el personal traductor se puede apreciar en la Figura 86 (datos en porcentajes). En el gráfico no se ha tomado en cuenta el sujeto Trad_2_AZUL.

Entre las actividades realizadas con el ordenador predomina la actividad de revisión que representa casi un 30% de la totalidad de las actividades (concretamente, un 28%). La segunda actividad más representada es la interacción con personas, que ocupa un 16% del tiempo de la observación. Todas las demás actividades parecen ser distribuidas de manera equilibrada, alrededor de un 10%.

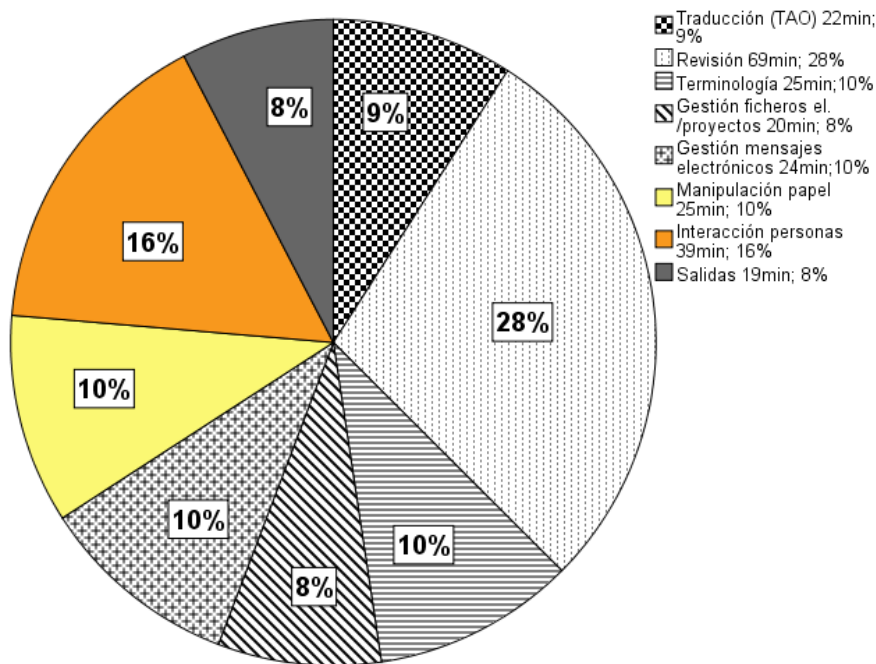


Figura 86. Distribución de todas las actividades desempeñadas por el personal traductor (datos en porcentajes)

Si juntamos todas las actividades realizadas con el uso del ordenador (traducción, revisión, terminología, gestión de ficheros y mensajes electrónicos), obtenemos la distribución como se puede apreciar en la Figura 87.

Con esta representación de los datos se pone en evidencia la importancia de las actividades realizadas mediante el ordenador (un 66%), dado que dichas actividades llenan aproximadamente dos terceras partes del tiempo total de la observación.

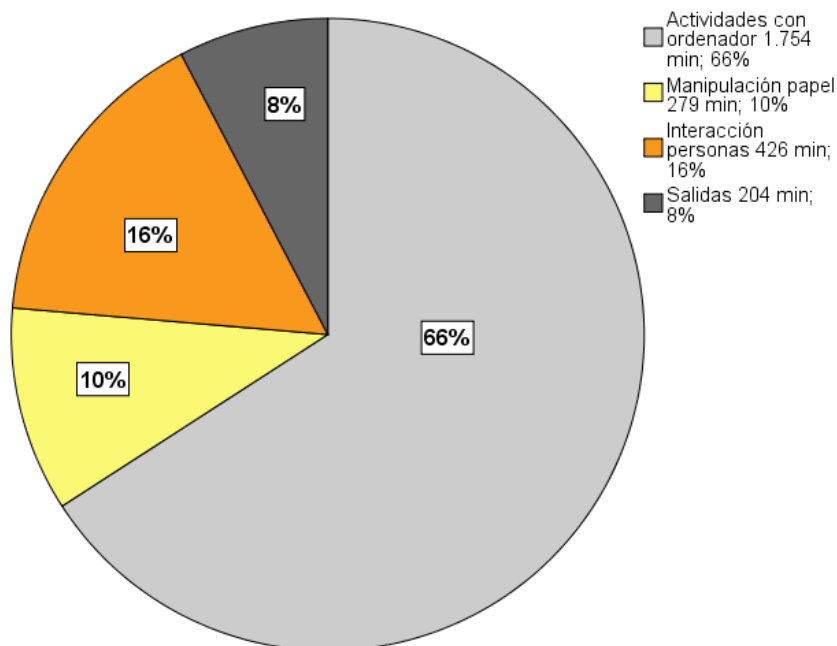


Figura 87. Distribución de las actividades desempeñadas por el personal traductor, agrupando las actividades realizadas con el uso del ordenador (en porcentajes)

Estructura de las actividades por puesto de trabajo

Aunque puedan existir estilos de trabajo individuales que no hemos tomado en cuenta en nuestro análisis (Notas VIOLETA I), se puede definir la estructura de las actividades por puesto de trabajo, registradas durante las cuatro horas de observación. Dicha estructura podría ser la base para una identificación del perfil de cada puesto de trabajo, sin embargo consideramos que las cuatro horas de observación no son suficientes y no dan una visión completa de las actividades desempeñadas por cada persona. Por esta razón, preferimos usar el término de estructura que el de perfil del puesto de trabajo.

Conde ha sido posible, hemos completado los datos obtenidos en la observación directa con la información proporcionada por los directores de las empresas acerca de la función de los sujetos observados. Cabe constatar que dicha información corresponde completamente o en gran parte a las actividades registradas por nosotros.

El sujeto Trad_1_ROJA se ha dedicado principalmente a las tareas de revisión (158 min.; Figura 88). Su función dentro de la empresa ROJA ha sido definida por el director como gestor de proyectos que asegura también asesoramiento lingüístico (Anexo 6).

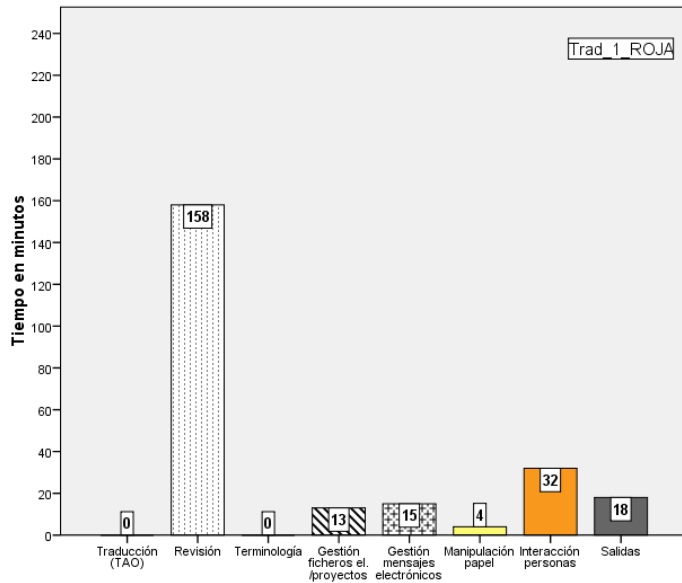


Figura 88. Distribución de las actividades de Trad_1_ROJA

Las actividades de Trad_2_ROJA (Figura 89) son bastante parecidas a las de su compañero de trabajo, dado que consisten esencialmente en la traducción (175 min.). Esta persona ha sido definida por el director de ROJA como traductor-revisor (Anexo 6).

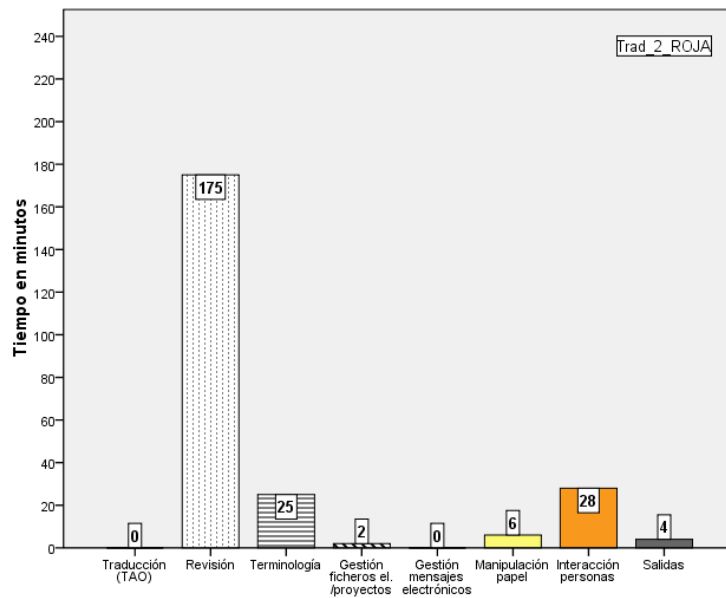


Figura 89. Distribución de las actividades de Trad_2_ROJA

La estructura de las actividades del sujeto Trad_1_TURQUESA (Figura 90), definido por el representante de TURQUESA como traductor y revisor, es igual de clara como en los dos casos anteriores. Dicho sujeto se ha dedicado principalmente a la traducción (179 min.) con el

uso de un programa de traducción asistida (TAO). Incorpora también elementos de tareas terminológicas.

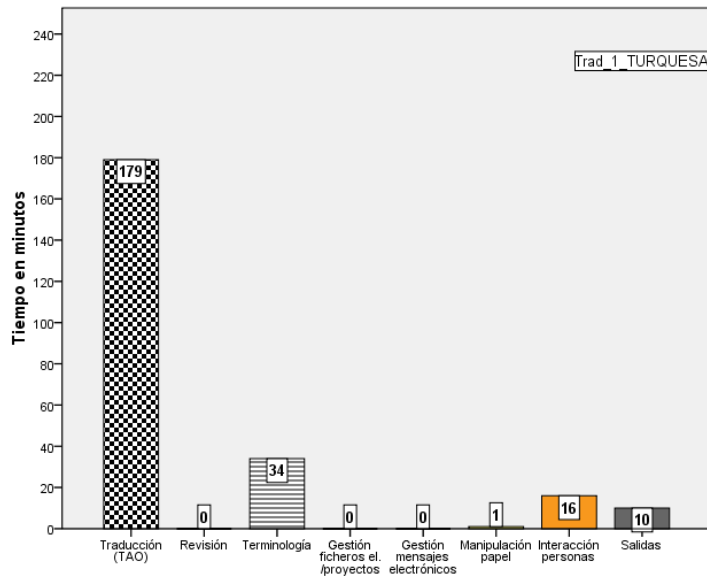


Figura 90. Distribución de las actividades de Trad_1_TURQUESA

En cambio, el sujeto Trad_2_TURQUESA ha empleado su tiempo en diversas actividades propias de la gestión (Figura 91), con bastante incidencia de la interacción con personas y revisión. Su función dentro de TURQUESA ha sido definida por el representante de la empresa como gestor de proyectos de traducción (Anexo 10).

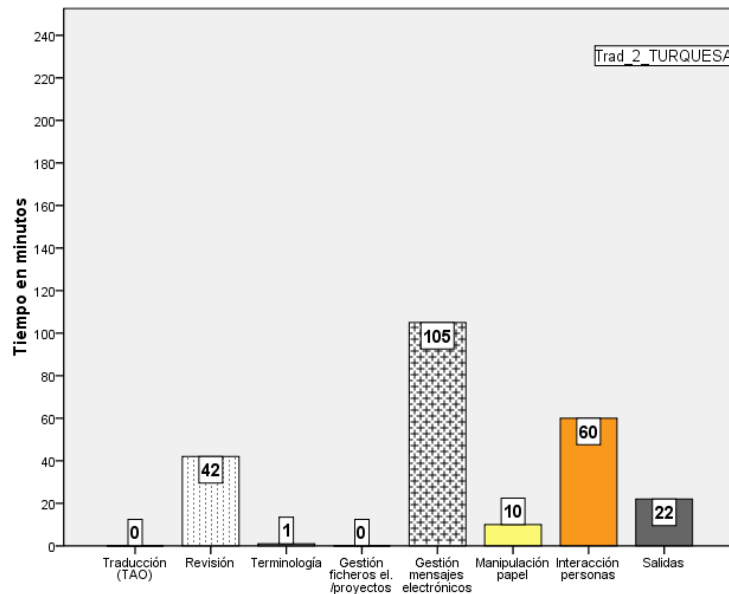


Figura 91. Distribución de las actividades de Trad_2_TURQUESA

El sujeto Trad_1_AZUL se ha dedicado básicamente a la revisión (165 min.; Figura 92), incorporando tareas terminológicas. El director de la empresa AZUL, durante la entrevista, nos ha revelado que dicho sujeto traduce y revisa (Anexo 11).

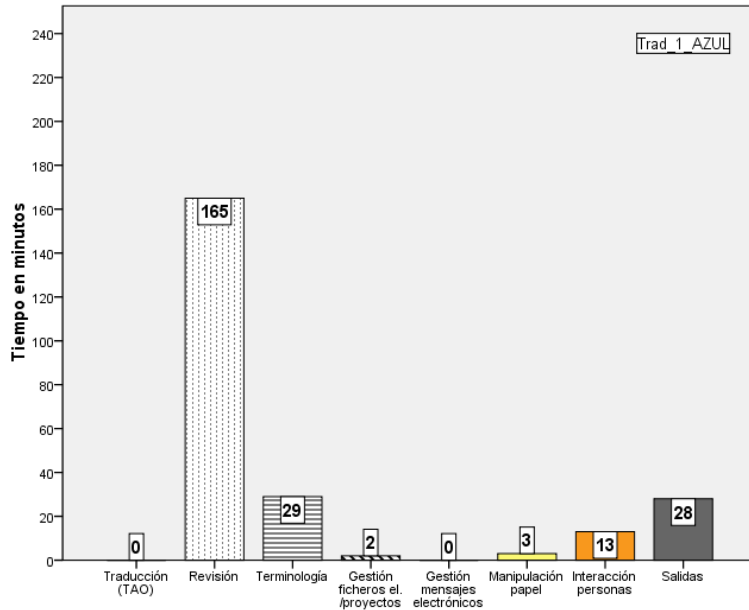


Figura 92. Distribución de las actividades de Trad_1_AZUL

Las actividades de Trad_1_VIOLETA (Figura 93) parecen ser típicas, en su conjunto, a una función basada en la gestión. El director de VIOLETA no ha mencionado este sujeto en concreto durante la entrevista.

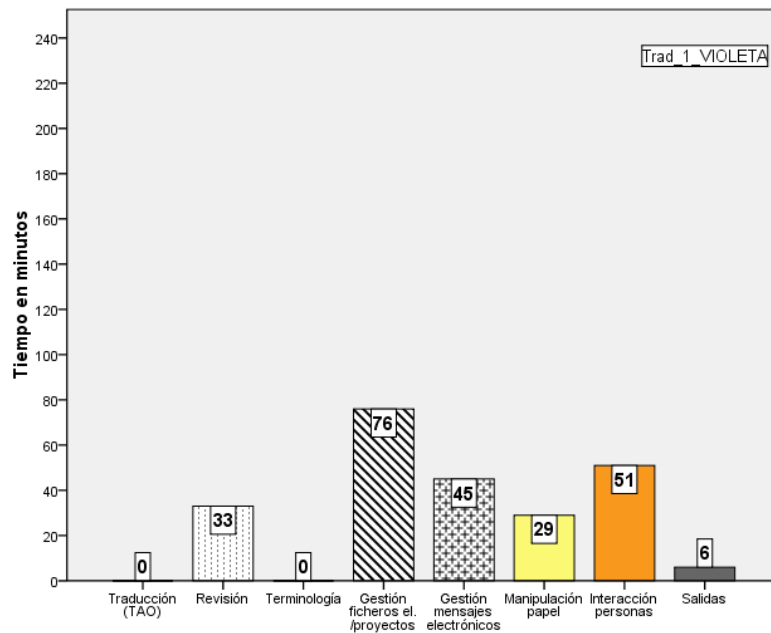


Figura 93. Distribución de las actividades de Trad_1_VIOLETA

El sujeto Trad_2_VIOLETA se ha dedicado básicamente a la revisión (128 min.; Figura 94) pero no ha sido mencionado por el director de VIOLETA durante la entrevista.

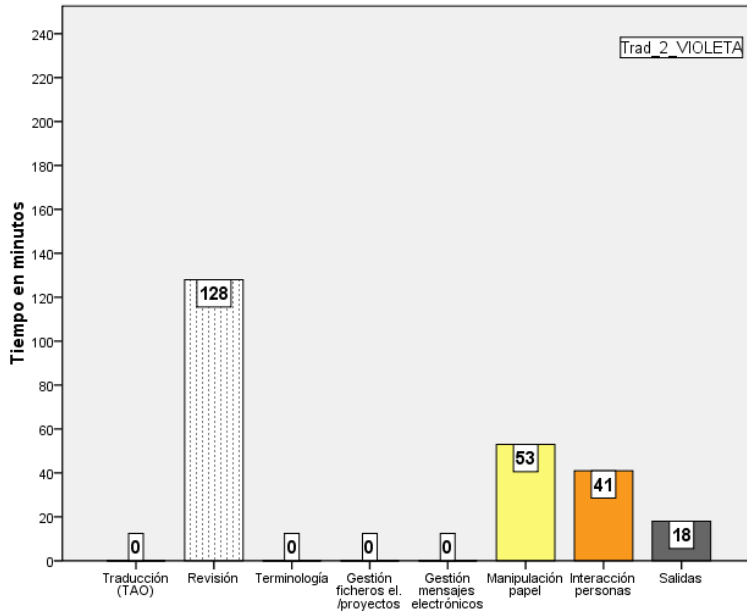


Figura 94. Distribución de las actividades de Trad_2_VIOLETA

Las actividades de Trad_3_VIOLETA, de lengua nativa inglesa, se centran en las tareas terminológicas (85 min.) pero también incluyen la revisión y las tareas de gestión (Figura 95). En la entrevista realizada con el director de VIOLETA, no encontramos datos acerca de su función.

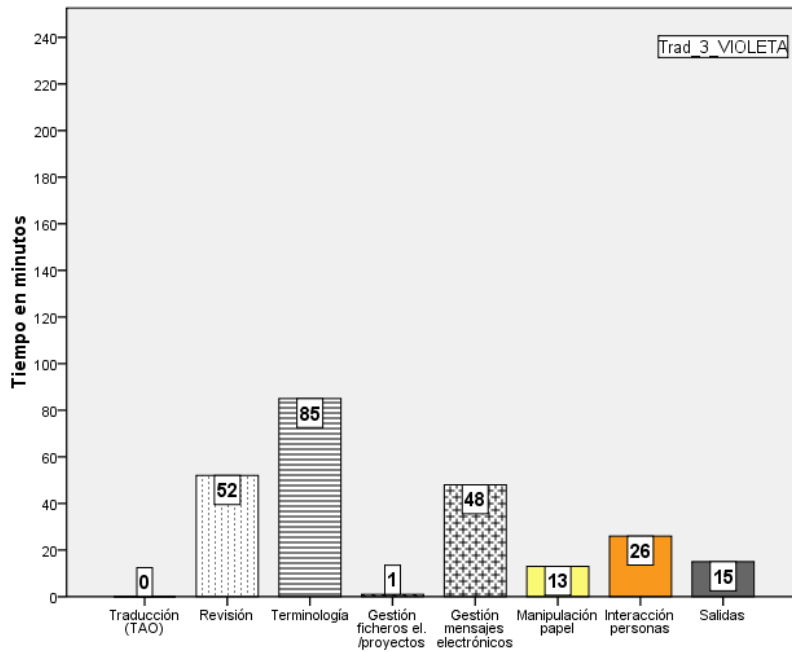


Figura 95. Distribución de las actividades de Trad_3_VIOLETA

La distribución de las actividades realizadas por Trad_4_VIOLETA durante cuatro horas de observación apunta a la combinación de las tareas terminológicas con la traducción realizada en un programa de traducción asistida (TAO), siendo incluso la terminología más representativa de su perfil que la traducción (Figura 96). En la entrevista con el director de VIOLETA esta persona aparece como traductora a media jornada (Anexo 12).

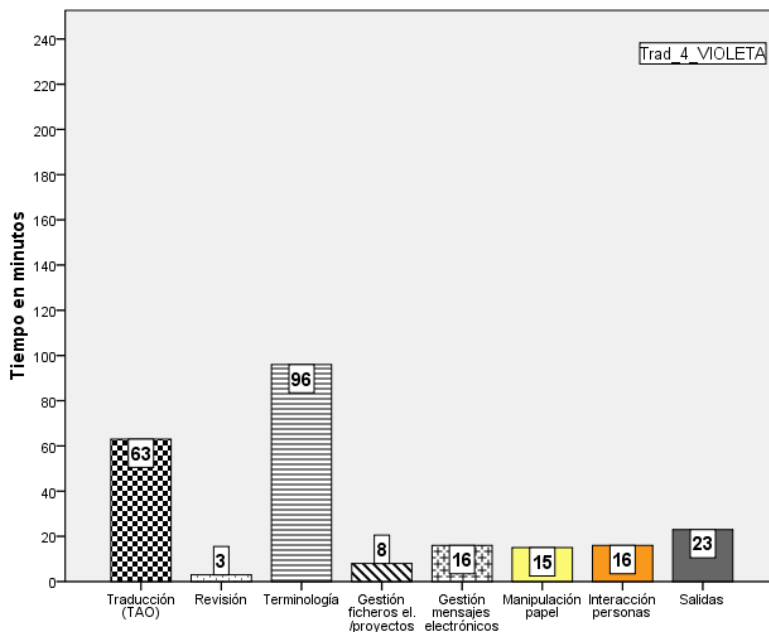


Figura 96. Distribución de las actividades de Trad_4_VIOLETA

El director de la empresa VIOLETA ha mencionado el sujeto Trad_5_VIOLETA como el típico de la función de administración y gestión (Anexo 12), lo que hemos comprobado con los datos de la observación (Figura 97).

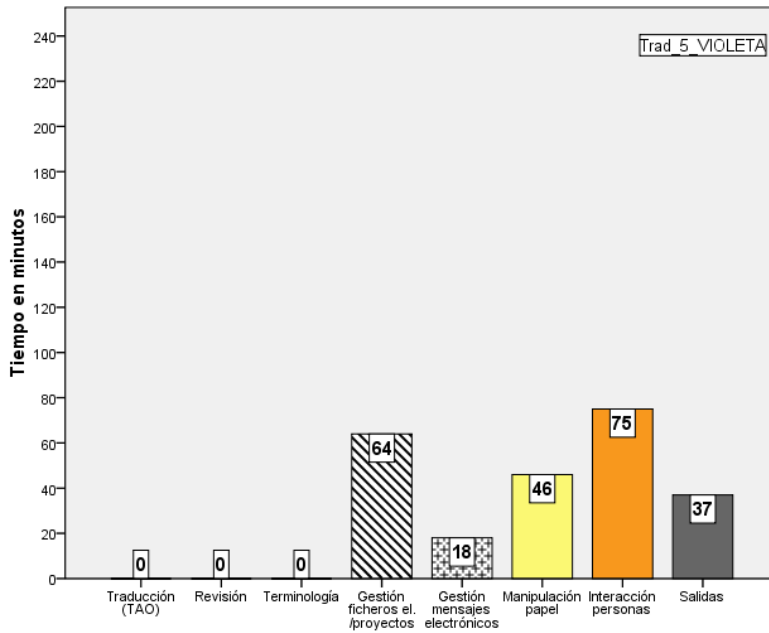


Figura 97. Distribución de las actividades de Trad_5_VIOLETA

Un perfil similar parece tener la función de Trad_6_VIOLETA (Figura 98) que también se dedica a la gestión aunque no ha sido citado por el director de la empresa en la entrevista (Anexo 12).

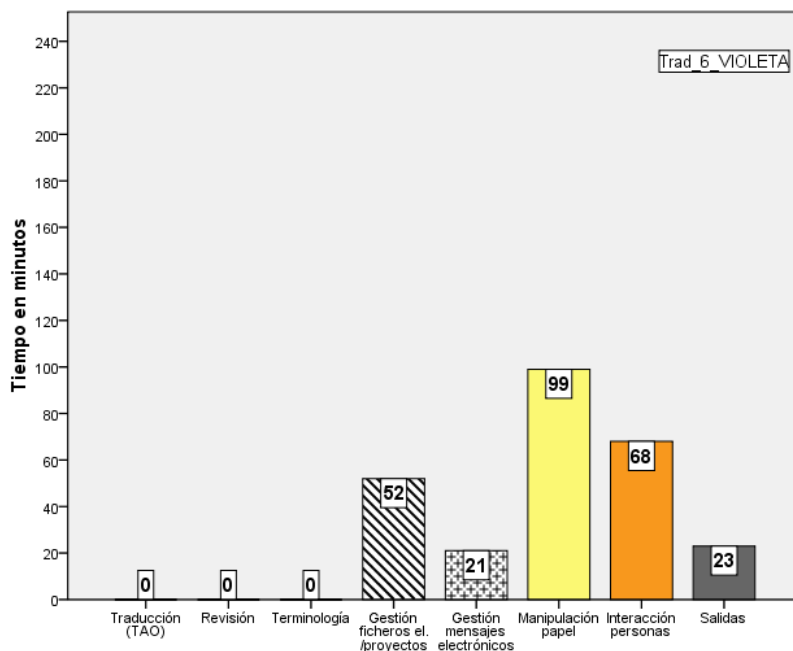


Figura 98. Distribución de las actividades de Trad_6_VIOLETA

Caso especial: cuando el observador no puede identificar las actividades

En el análisis cuantitativo (Figura 85), las actividades de Trad_2_AZUL se agruparon en una sola categoría “trabajo con texto en pantalla” que en realidad puede encerrar la propia traducción (con o sin TAO) o la revisión (con o sin TAO).

Durante la gran mayoría de su tiempo, el sujeto ha ocupado una posición muy estática (sólo ha dedicado 11 minutos a interacciones con otras personas y ha sido ausente durante 5 minutos). El resto del tiempo (224 minutos), Trad_2_AZUL estaba trabajando con la pantalla. Su actividad consistía en: (1) sólo lectura; (2) sólo escritura en el ordenador; (3) o ambas actividades mezcladas, con mayor o menor incidencia de cada una. El sujeto alteraba, pues, épocas de lectura con la de escritura, tecleando en la pantalla o clicando con el ratón. Se podría resumir, que Trad_2_AZUL a veces leía en la pantalla más que tecleaba y a veces, tecleaba más que leía.

Cuando leía tomaba una posición absolutamente quieta, y cuando escribía en el teclado del ordenador, lo hacía muy rápido (una manera de ejercer estas dos actividades bastante opuesta). Pensamos que esta manera de trabajar es debida a su estilo individual de trabajo, pero no permite identificar la actividad (traducción o revisión). La situación no se ha vuelto dar en otras observaciones.

Intuitivamente, la actividad llevada a cabo por este sujeto nos parecía una actividad de traducción no asistida por ordenador (equilibrio entre lectura de fragmentos de texto y escritura) pero los datos recogidos no permiten comprobar dicha interpretación. La información

proporcionada por el director de AZUL durante la entrevista tampoco permite zanjar esta cuestión, dado que la función del trabajador fue definida como traductor-revisor.

Impacto de la variabilidad

En la definición de los perfiles de los puestos de trabajo el personal traductor no tiene mayor incidencia la lengua materna de los sujetos (Figura 85). Tampoco influye en la distribución cuantitativa de las actividades por puesto de trabajo.

Cuatro sujetos observados tienen el inglés como lengua materna: Trad_2_AZUL, Trad_3_VIOLETA, Trad_5_AMARILLA (=Dir_AMARILLA) y Trad_1_AMARILLA (padre de Trad_5_AMARILLA). Además, como comenta el representante de AMARILLA, toda la plantilla es prácticamente bilingüe (castellano o inglés), y varias personas dominan muy bien el catalán.

9.4.2.2. Estructura de las plazas de prácticas. Impacto de la variabilidad

[Informes]

Estructura de las plazas de prácticas según actividades desempeñadas

En la Figura 99 que sigue a continuación presentamos cómo se estructuran las plazas de prácticas en función de las actividades desempeñadas por los alumnos. Son actividades que los alumnos han mencionado en los informes de prácticas. Los mismos datos pueden ser consultados en el fichero de Excel en el Anexo en CD “Perfil Alumno Estructura Actividades”.

Siete alumnos mencionan la traducción como la principal actividad desempeñada durante su estancia en la empresa. Entre ellos, dos alumnos precisan que se trata de la traducción asistida por ordenador (TAO). La traducción aparece también como actividad desempeñada con una frecuencia menor. Aparte de la traducción, las actividades de revisión, corrección, edición y maquetación parecen ser bastante representativas para las actividades desempeñadas por los alumnos. Dichas actividades se refieren principalmente a las traducciones pero también pueden concernir los diferentes tipos de bases de datos existentes en la empresa (base de datos de los proyectos de traducción o de los colaboradores externos). Las tareas terminológicas constituyen el siguiente grupo de actividades. A veces los alumnos aportan la información en qué se han basado para crear y actualizar los glosarios: traducciones propias de la empresa; material didáctico y manuales de formación encontrados en Internet; textos paralelos, etc. Tres alumnos se han dedicado a la transcripción de vídeos. Aparecen también varias actividades relacionadas con la función administrativa y comercial: búsqueda de clientes, recuento de palabras para preparar un presupuesto, etc.

Empresa	Alumno	Lengua materna (formación)	Modalidad de prácticas	Tipo de plaza (unitaria=75 h; continua=150 h)	Estructura plaza alumno (actividades p.o. de importancia)
MARRÓN	AI_17_MARRÓN	CA/ES (TI)	Presencial	75 h	Corrección. Traducción. Revisión (de las traducciones)
ROJA	AI_5_ROJA	CA/ES (TI)	Presencial	75 h	Creación de glosarios (a partir de traducciones propias de la empresa). Transcripción. Revisión. Traducción. Edición. Administración (actualización de la BdD de RRHH externos)
	AI_6_ROJA	CA/ES (TI)	Presencial	75 h	Creación de glosarios (a partir de vaciado de manuales y material didáctico). Transcripción de vídeos. Maquetación (edición). Otras actividades puntuales
	AI_9_ROJA	CA/ES (TI)	Presencial	75 h	Transcripción de documentos (pdf-doc). Traducción. Revisión. Corrección. Actualización de MdT (TAO). Creación de glosarios (a partir de vaciado de cursos e instrucciones de mantenimiento)
NARANJA	AI_3_NARANJA	CA/ES (TI)	Presencial	150 h	Transcripción de vídeos. Corrección. Traducción
OCRE	AI_4_OCRES	IT (TI)	Presencial	150 h	Traducción (TAO). Creación de glosarios (a partir de textos paralelos)
AMARILLA	AI_9_AMARILLA	CA/ES (TI)	Presencial	75 h	Creación de glosarios (glosarios nuevos y actualización de antiguos). Búsqueda de clientes (ámbito comercial). Traducción (TAO). Revisión. Maquetación
	AI_16_AMARILLA	CA/ES (TI)	Presencial	75 h	Creación de glosarios (a partir de traducciones del mismo cliente). TAO (creación de MdT, alineación). Traducción. Edición. Revisión (de las traducciones, BdD de traducciones, proyectos de traducción, webs). Resolución de dudas lingüísticas (chino)
VERDE	AI_7_VERDE	CA/ES (TI)	Presencial	150 h	Clasificación de curriculums (en soporte papel). Introducción y actualización de BdD de RRHH externos. Búsqueda de tarifas. Descarga de archivos de una web (curriculums). Recuento de palabras. Revisión de formato de archivos (integridades=revisión de textos traducidos). Añadir información no traducible (fechas, cifras, nombres, etc.) a documentos traducidos. Alineación. Traducción
	AI_12_VERDE	CA/ES (TI)	Presencial	75 h	Traducción. Corrección
TURQUESA	AI_8_TURQUESA	CA/ES (TI)	Presencial	75 h	Revisión. Corrección. TAO (alineación). Edición. Traducción
	AI_10_TURQUESA	CA/ES (TI)	Presencial	75 h	Revisión. Traducción
AZUL	AI_1_AZUL	FR (LL)	Presencial	75 h	Edición. Traducción. Revisión
	AI_11_AZUL	FR (LL)	Presencial	75 h	Transcripción de documentos (pdf-doc). Edición. Traducción. Creación de glosarios. Revisión y corrección (lectura)
	AI_15_AZUL	CA/ES (TI)	Presencial	75 h	Traducción. Edición
	AI_19_AZUL	CA/ES (TI)	Presencial	75 h	Traducción. Revisión. Elaboración de glosarios. Transcripción de documentos (pdf-doc). Edición (digitalización de documentos, integración de traducciones parciales en un solo texto, preparación del formato de texto para su traducción-reproducción del formato original)
AÑIL	AI_13_AÑIL	CA/ES (TI)	A distancia	150 h	Traducción
VIOLETA	AI_18_VIOLETA	CA/ES (TI)	Presencial	75 h	Traducción
	AI_2_VIOLETA	CA/ES (TI)	Presencial	150 h	Traducción (TAO). Introducción de datos en una web
	AI_5_VIOLETA	CA/ES (TI)	Semi-presencial	75 h	Traducción. Transcripción de vídeos
	AI_14_VIOLETA	CA/ES (TI)	Presencial	75 h	Pruebas de traducción. Traducción. Corrección. Revisión. Pruebas de corrección

Figura 99. Estructura de las plazas de prácticas según actividades desempeñadas

Impacto de la variabilidad

En el caso del análisis de los informes de prácticas, hemos notado que el impacto de los factores de variabilidad, sobre todo de la presencialidad de las prácticas y su duración, ha sido considerable.

- Presencialidad

El alumno Al_13_AÑIL realizó sus prácticas completamente a distancia, desde casa. Su actividad consistió únicamente en traducciones jurídicas del catalán al castellano. En su informe, menciona algunos aspectos relacionados con la externalización de la traducción: su interacción con otras personas se basó en contactarlas para recibir y entregar la traducción y la corrección de ésta; y en recibir indicaciones sobre recursos de documentación disponibles en Internet. El alumno puntúa que ha aprendido a documentarse y solucionar dudas terminológicas.

El alumno Al_5_VIOLETA realizó sus prácticas en una modalidad mixta: presencial y a distancia pero desafortunadamente no siempre sabemos qué parte de su informe corresponde a qué modalidad. Sin embargo, su actividad fue más rica y variada que en el caso del alumno anterior (Al_13_AÑIL). El alumno hizo traducciones en ámbitos temáticos muy diversificados (contabilidad, ciencia, periodismo), uso del inglés, castellano, catalán, y esporádicamente ruso. Además, realizó transcripciones de videos en catalán.

El alumno valora muy positivamente la variedad temática de las actividades y la facilidad *d'accedir a nombrosos recursos com programes de traducció, diccionaris, guies d'estil per conèixer les convencions de l'empresa* (Anexo 29). Parece que las prácticas le han permitido conocer a la empresa desde dentro:

Al_5_VIOLETA: durant les hores que he passat a l'oficina de VIOLETA he pogut observar a grans trets la seva organització interna: qui s'encarrega de què, quin és el ritme de treball, com s'atenen als clients, com es cerquen traductors (Anexo 29).

En la parte del informe dedicada a la valoración, Al_5_VIOLETA separa su valoración del aspecto presencial de las prácticas:

Al_5_VIOLETA: La meva valoració d'aquesta assignatura és positiva. Dur a terme les meves pràctiques en una empresa de traducció m'ha permès entrar en contacte i veure amb els meus propis ulls com funciona aquest món, del qual no se'ns en parla en profunditat a classe (Anexo 29).

del aspecto no presencial:

Al_5_VIOLETA: De totes maneres, aquest mode de treball presenta alhora una cara positiva, doncs m'ha permès conèixer-me a mi mateixa com a traductora: quantes paraules per hora puc arribar a traduir, fer un càlcul de la dedicació que he de donar-li a cada encàrrec, saber si m'agrada o no treballar des de casa, establir els meus propis horaris. Per tot plegat, estic contenta d'haver dut viscut aquesta experiència (Anexo 29).

Sin embargo, añade que el aspecto no presencial le ha quitado de profundidad a su experiencia en VIOLETA.

- Duración de las prácticas y progresión de los contenidos

La mayoría de las plazas de prácticas fue de 75 horas (plazas unitarias, de un solo semestre), pero en el caso de varios alumnos, los que realizaron prácticas de 150 horas en la misma empresa de traducción (plazas continuas durante los dos semestres) hemos podido observar si los contenidos cambian en función del tiempo.

No hemos observado ninguna progresión entre el primero y el segundo semestre en los informes de Al_13_AÑILA_bc y Al_13_AÑIL_cont (también plaza a distancia); y Al_3_NARANJA_bc y Al_3_NARANJA_cont.

En cambio, hemos notado la progresión de los contenidos en tres casos.

En primer lugar, Al_2_VIOLETA_cont comenta que durante el segundo semestre *he tingut més tasques en temps real, après a fer servir una eina tan interessant com és el programa DéjàVu... I també he après aspectes nous sobre l'àmbit burocràtic que envolta la nostra professió* (Anexo 29).

En segundo lugar, Al_4_OCRE_bc, en su informe del primer semestre, anticipa que *dado que cursaré la asignatura de prácticas II, me parece muy importante que pueda seguir en la misma empresa, tanto por el trato recibido, como por la oportunidad de tener "un desarrollo y un seguimiento continuo" dentro de la empresa*. Su intuición se corrobora y queda reflejada en el informe correspondiente al segundo semestre. La alumna ha podido ampliar algunas actividades, profundizar en otras, *asentar los conocimientos que ya tenía, pero también he aprendido nuevas funciones*. Al final del informe, Al_4_OCRE_cont concluye que *he notado que ha aumentado su confianza en mí y consecuentemente se me han asignado tareas más "importantes"* (Anexo 23).

En tercer lugar, un alumno que hacía una jornada completa en VERDE de 09:00 a 18:00 con una hora a mediodía para comer, Al_7_VERDE, nos proporciona información muy rica sobre la progresión de los contenidos durante sus prácticas. Dicha persona identifica qué actividades se repitieron en ambos semestres y qué contenidos fueron nuevos durante la segunda parte. Comenta que durante el segundo semestre, aparecieron más actividades de la propia traducción. Cabe señalar que disponemos de dicha información porque Al_7_VERDE quiso elaborar informes diferenciados para "Prácticas I" y "Prácticas II", y no siempre es el caso.

- Lengua materna del alumno

Igual que la lengua materna del director y del traductor no ha tenido mucho impacto sobre el tipo de actividades realizadas, la lengua materna del alumno no decide de la estructura de sus actividades durante las prácticas. Sí que influye obviamente en las características

específicas de los trabajos realizados (combinación lingüística) pero no en el tipo de la actividad desempeñada.

La formación previa del sujeto, en caso de los alumnos extranjeros de intercambio (Erasmus), puede tener una ligera influencia. Hemos contado, pues, con el informe de una alumna de Francia (Al_11_AZUL), procedente de estudios de grado de lenguas extranjeras aplicadas, y su visión ingenua del mundo traductológico nos ha enriquecido.

9.4.2.3. Recapitulación: actividades desempeñadas

[Entrevistas. Observación. Informes]

Con el fin de poder integrar todas las actividades desempeñadas por el personal traductor —y de manera complementaria por los alumnos de prácticas— con las actividades comerciales definidas por los directores de las empresas de traducción durante las entrevistas, en la Figura 100 ofrecemos la información de la cual disponemos sobre las actividades identificadas. En dicha tabla ponemos en relación la actividad comercial principal y actividades secundarias de las empresas; las actividades externalizadas; y el contenido del trabajo de los puestos del personal traductor interno y de las plazas de prácticas.

Algunos datos no nos han sido proporcionados por nuestros informantes, circunstancia que marcamos con el símbolo de datos no recogidos ([---]). Para las actividades comerciales y actividades subcontratadas, incorporamos el porcentaje sólo cuando éste ha sido mencionado explícitamente por los directores. Para las actividades del personal traductor, incorporamos la información cuantitativa en minutos (salvo para AMARILLA), empezando siempre por la actividad de mayor incidencia. Para las actividades de prácticas, presentamos éstas empezando por las actividades que han ocupado, según los alumnos, el tiempo mayor.

En su conjunto, las actividades integradas nos permiten identificar dos aspectos del contenido de trabajo en las empresas de traducción:

- 1) Heterogeneidad del contenido de trabajo propio de los puestos del personal traductor. Dichas personas realizan tareas muy variadas, combinando el trabajo con las personas y el trabajo realizado con los textos en diferentes soportes y en lenguas distintas. Esta heterogeneidad se repite en la configuración de las actividades en las plazas de prácticas. La variedad de tareas tiene su origen en el carácter colaborativo de la ejecución de los encargos de traducción (se reparte en diferentes actores) y en la complejidad del proceso de trabajo (se reparte en diferentes fases).

- 2) La traducción constituye la base de la definición de la actividad comercial principal de cada empresa pero es una actividad mayoritariamente subcontratada. Como tal, no aparece en el contenido de trabajo del personal traductor pero sí entre las actividades de prácticas, siendo uno de los contenidos básicos de la formación de los alumnos dentro de las empresas de traducción que hemos estudiado.

Parte II. Capítulo 9.

Empresa	Actividad comercial principal	Actividades comerciales secundarias	Actividades comerciales subcontratadas	Actividades por puesto de trabajo del personal traductor (minutos)	Actividades por plaza de prácticas
MARRÓN	[---]	[---]	[---]	[---]	Corrección. Traducción. Revisión (de las traducciones)
ROJA	Traducción e interpretación (Comunicación oral y escrita)	Interpretación (equipo técnico) y edición (tratamiento) de textos	Traducción (80%-85%). Corrección lenguas extranjeras. Edición (esporádicamente)	Revisión (158). Interacción con personas (32). Salidas (18). Gestión correo electrónico (15). Gestión ficheros/proyectos (13). Manipulación papel (4).	Creación de glosarios (a partir de traducciones propias de la empresa). Transcripción. Revisión. Traducción. Edición. Administración (actualización de la BdD de RRHH externos)
				Revisión (175). Interacción con personas (28). Terminología (25). Manipulación papel (6). Gestión ficheros/proyectos (2)	Creación de glosarios (a partir de vaciado de manuales y material didáctico). Transcripción de vídeos. Maquetación (edición). Otras actividades puntuales
					Transcripción de documentos (pdf-doc). Traducción. Revisión. Corrección. Actualización de MdT (TAO). Creación de glosarios (a partir de vaciado de cursos e instrucciones de mantenimiento)
NARANJA	Traducción (90%)	Revisión textos clientes (10%)	50% del trabajo	[---]	Transcripción de vídeos. Corrección. Traducción
OCRE	[---]	[---]	[---]	[---]	Traducción (TAO). Creación de glosarios (a partir de textos paralelos)
AMARILLA	Traducción	Autoedición (DTP, unida a la traducción)	Traducción	Interacciones con personas (91%). Trabajo con ordenadores portátiles en silencio (9%)	Creación de glosarios (glosarios nuevos y actualización de antiguos). Búsqueda de clientes (ámbito comercial). Traducción (TAO). Revisión. Maquetación
					Creación de glosarios (a partir de traducciones del mismo cliente). TAO (creación de MdT, alineación). Traducción. Edición. Revisión (de las traducciones, BdD de traducciones, proyectos de traducción, webs). Resolución de dudas lingüísticas (chino)
VERDE	Traducción	Localización. Subtitulación. Doblaje	Traducción (90%)	[---]	Clasificación de currículums (en soporte papel). Introducción y actualización de BdD de RRHH externos. Búsqueda de tarifas. Descarga de archivos de una web (currículums). Recuento de palabras. Revisión de formato de archivos (integridades=revisión de textos traducidos). Añadir información no traducible (fechas, cifras, nombres, etc.) a documentos traducidos. Alineación. Traducción
TURQUESA	Traducción	Revisión textos clientes. Valoración de traducciones. Localización. Interpretación	Traducción (80%)	Traducción (TAO; 179). Terminología (34). Interacción con personas (16). Salidas (10). Manipulación papel (1)	Revisión. Corrección. TAO (alineación). Edición. Traducción
				Gestión ficheros/proyectos (105). Interacción con personas (60). Revisión (42). Salidas (22). Manipulación papel (10). Terminología (1)	Revisión. Traducción
AZUL	Traducción	Interpretación	80% de la traducción al español y 100% de la traducción al catalán	Revisión (165). Terminología (29). Salidas (28). Interacción con personas (13). Manipulación papel (3). Gestión ficheros/proyectos (2)	Edición. Traducción. Revisión
				Trabajo con texto en la pantalla (224). Interacción con personas (11). Salidas (5)	Transcripción de documentos (pdf-doc). Edición. Traducción. Creación de glosarios. Revisión y corrección (lectura)
					Traducción. Edición

					Traducción. Revisión. Elaboración de glosarios. Transcripción de documentos (pdf-doc). Edición (digitalización de documentos, integración de traducciones parciales en un solo texto, preparación del formato de texto para su traducción-reproducción del formato original)
AÑIL	[---]	[---]	[---]	[---]	Traducción
VIOLETA	Traducción	Maquetación (unida a la traducción). Interpretación. Transcripción de audio (marginal)	Traducción (80%; 90-95%). Revisión (30%)	Gestión ficheros/proyectos (76). Interacción con personas (51). Gestión correo electrónico (45). Revisión (33). Manipulación papel (29). Salidas (6).	Traducción
				Revisión (128). Manipulación papel (53). Interacción con personas (41). Salidas (18)	Traducción (TAO). Introducción de datos en una web
				Terminología (85). Revisión (52). Gestión correo electrónico (48). Interacción con personas (26). Salidas (15). Manipulación papel (13). Gestión ficheros/proyectos (1)	Traducción. Transcripción de vídeos
				Terminología (96). Traducción (TAO; 63). Salidas (23). Gestión correo electrónico (16). Interacción con personas (16). Manipulación papel (15). Gestión ficheros/proyectos (8). Revisión (3).	Pruebas de traducción. Traducción. Corrección. Revisión. Pruebas de corrección
				Interacción con personas (75). Gestión de ficheros/proyectos (64). Manipulación papel (46). Salidas (37). Gestión correo electrónico (18)	[---]
				Manipulación papel (99). Interacción con personas (68). Gestión de ficheros/proyectos (52). Salidas (23). Gestión correo electrónico (21)	

Figura 100. Actividades desempeñadas en las empresas de traducción de Barcelona. Recapitulación

9.4.3. Tipología de las actividades desempeñadas

Tal como hemos señalado (*cf. supra* Figura 84), hemos clasificado las actividades identificadas de acuerdo con su principal objeto o sujeto de interacción. Este criterio nos permite distinguir entre cuatro grupos: (1) actividades realizadas con el uso del ordenador; (2) actividades realizadas con el uso del papel; (3) actividades realizadas en interacción con otras personas; y (4) salidas fuera de la sala de trabajo.

En la presentación de los resultados, dentro del primer grupo de actividades (uso del ordenador), el que cubre el mayor número de tareas y operaciones, hemos intentado seguir el orden de las fases del proceso de ejecución de las traducciones; sin embargo las actividades de gestión (gestión de ficheros y/o proyectos, gestión del correo electrónico) no se enmarcan en ninguna fase concreta de dicho proceso.

9.4.3.1. Actividades realizadas con el uso de ordenador

[Informes]

Prospección del mercado

La actividad de prospección del mercado de la traducción sólo se ha registrado una vez, en un informe de prácticas. El alumno menciona la actividad de búsqueda de clientes:

Al_9_AMARILLA: En segon lloc he realitzat tasques dins de l'àmbit "comercial", intentant buscar clients potencials per a l'empresa. Si bé això ha estat d'interès relatiu per a mi, si que és cert que considero que algunes de les estratègies i part d'aquest treball em poden ser útils en el futur com a professional (Anexo 24).

[Informes]

Preparación de la traducción

Hemos recogido los datos sobre esta actividad únicamente de los informes de prácticas. Probablemente, las actividades de este tipo desarrolladas por el personal traductor han sido clasificadas por nosotros como gestión de ficheros electrónicos, debido a las características metodológicas propias de la observación.

- Recuento de palabras para preparar un presupuesto

Están agrupadas aquí todas estas actividades en las cuales los alumnos aluden a la necesidad de contar palabras de un texto para que alguien del personal interno pueda hacer un presupuesto.

- Preparación del entorno gráfico y del soporte informático

Además, varios trabajos de edición que realizan los alumnos tienen por finalidad preparar el texto para ser enviado al traductor externo (Al_1_AZUL, Al_19_AZUL). Se comenta también la conversión de documentos en .pdf en .doc (Al_15_AZUL, Al_11_AZUL), las actividades para digitalizar los textos en soporte papel (Al_7_VERDE) y la maquetación (Al_6_ROJA, Al_9_AMARILLA). Dichas actividades tienen por objetivo *la preparación de un entorno gráfico de trabajo para presentar la traducción al cliente* (Al_6_ROJA, Anexo 21). Al_6_ROJA nos da un ejemplo de una tarea de maquetación:

Al_6_ROJA: En concreto, realicé una maquetación en MS Word imitando el formato de unos trípticos de una empresa de aviación, para que después se introdujese la traducción al catalán de la información referente a los aeropuertos ubicados en ámbito de la lengua catalana. Por causa del vencimiento del periodo de prácticas, sólo pude realizar la adaptación de los trípticos correspondientes a algunos aeropuertos (Anexo 21).

Un alumno constata que aparte de la traducción, hizo también otras actividades del ámbito de la traducción y da los siguientes ejemplos:

Al_19_AZUL: Entre aquestes activitats es troben la conversió de formats, per exemple de pdf a word; l'escaneig de documents per a obtenir un format digital dels mateixos i el muntatge, en un únic document, de projectes voluminosos traduïts per distintes persones. Quan era necessari, preparava el format de textos que estava previst traduir, ja fos dins com fora de l'empresa, és a dir, reproduïa la distribució del text en el document, el tipus de font, les imatges que contenia, etc. de l'original de manera que el traductor només hagués de centrar-ne en la traducció (Anexo 27).

Las operaciones de edición y maquetación tienen un carácter circular en el proceso de trabajo porque permiten preparar el *pack* para el traductor y posteriormente integrar la propia traducción con todos los demás elementos.

Traducción

[Observación. Informes]

- Traducción Asistida por Ordenador (TAO)

La actividad de la traducción propiamente dicha ha sido observada por nosotros en muy escasas ocasiones (Trad_1_TURQUESA, Trad_4_VIOLETA). Sin embargo, cuando se ha podido detectar, siempre ha consistido en la traducción asistida por ordenador (TAO), con aplicación de algún programa específico (Trados, Déjà Vu, Wordfast).

- Integración de las tareas terminológicas

En la actividad de traducción se integran de manera natural las tareas terminológicas como acciones subordinadas (Trad_4_VIOLETA 10:44, Anexo 29). La traducción también

puede estar insertada entre otras actividades: precedida por la gestión de ficheros y seguida por consultas terminológicas (Trad_4_VIOLETA 11:07, Anexo 29).

- Similitud de la traducción (TAO) y de la revisión

En el caso de la traducción realizada con programa de tipo TAO, nos ha sido muy difícil diferenciar esta actividad de la actividad de revisión. Creemos que es debido a que la traducción en un programa TAO, en realidad, consiste en una constante validación de los contenidos antiguos, almacenados en la memoria de traducción (MdT) y elaboración de contenidos nuevos. Por lo tanto, en más de una ocasión dudábamos si el sujeto traduce o revisa una memoria de traducción, como en el ejemplo que sigue:

10:30 Trad_1_AMARILLA trabaja con un programa TAO (¿Wordfast?), revisa una traducción o traduce (no es evidente)

10:55 ... Trad_1_AMARILLA termina la traducción/revisión en TAO, escribe mails (Anexo 14).

- Variedad de ámbitos socioprofesionales y de tipos de textos

Aunque la traducción está más presente en los informes de prácticas que en la observación directa, sigue siendo una actividad bastante rara. Los alumnos mencionan traducciones del ámbito jurídico y técnico. Se destaca la gran variedad temática: textos comerciales, gestión y dirección de empresas, odontología, neurología, economía, ecología, investigación europea, etc.

Al_4_OCRE: Los documentos que he traducido han sido de temas bastante diferentes: cultura, medicina “básica”, informática, construcción, electrónica, etc. (Anexo 23).

Algunos alumnos se refieren directamente a los siguientes tipos de textos: diligencias (Al_13_AÑIL); resoluciones emitidas por la *Generalitat de Catalunya* sobre sanciones a agencias de turismo y documentos oficiales de compra y venta de embarcaciones (Al_18_VIOLETA); notas de prensa, artículos periodísticos, actas de reuniones, informes y balanzas de organismos, artículos científicos (Al_5_VIOLETA); programa de asignatura universitaria de psicología deportiva y texto publicitario de una casa rural en el extranjero (Al_9_ROJA); correspondencia comercial, análisis de mercado (Al_19_AZUL); manuales dirigidos a altos cargos (gestores de proyectos) y manuales de mecánica automovilística (Al_7_VERDE).

- Combinaciones lingüísticas: lenguas europeas

Las combinaciones lingüísticas de las traducciones realizadas por los alumnos cubren las lenguas europeas y coinciden por las combinaciones lingüísticas de los propios alumnos (*cf.* *supra* Figura 77). Al_4_OCRE y Al_17_MARRON mencionan traducciones del y al italiano, y Al_2_VIOLETA y Al_5_VIOLETA, traducciones del ruso. En varias ocasiones no nos ha sido

posible identificar si se mencionan lenguas de las traducciones o lenguas de otras actividades (revisión, tareas terminológicas), sobre todo cuando los alumnos se expresaban de manera muy general, por ejemplo: *colaborar con las traducciones reales* (Al_18_VIOLETA, Anexo 29); *he trabajado con el inglés...* (Al_16_AMARILLA, Anexo 24); *las lenguas de trabajo han sido el inglés...* (Al_15_AZUL, Anexo 27).

- Traducciones provisionales y traducciones internas

Los alumnos tienen conciencia de que sus traducciones serán revisadas y por lo tanto a veces las llaman borradores, primeras versiones, traducciones provisionales o “drafts” (AZUL). Algunos alumnos realizan traducciones internas para el funcionamiento de la empresa (Al_9_AMARILLA y Al_16_AMARILLA; AL_12_VERDE traduce la página web de la empresa).

- Pruebas de traducción

En algunas ocasiones se comentan que las traducciones realizadas por los alumnos no son reales (Al_14_VIOLETA) en el sentido que ya han sido realizadas anteriormente y la empresa dispone de una traducción ejemplar para cotejar las versiones. Tal vez, se están aprovechando los tests de traducción que tienen preparadas las empresas para evaluar los traductores externos.

- Reutilización de las traducciones. Diferentes funciones de los programas de traducción asistida

Durante sus prácticas los alumnos van aprendiendo a usar los programas para la traducción asistida (TAO). Ejercen actividades complementarias como alineaciones (Al_8_TURQUESA, Al_7_VERDE) y actualizaciones de las memorias de traducción (Al_7_VERDE, Al_9_ROJA), con el fin de aprovechar las traducciones ya realizadas:

Al_7_VERDE: Las alineaciones fue otra de las cosas que me parecieron interesantes. Consisten en una comparación del texto original con el texto traducido, haciendo corresponder cada unidad traducida con su equivalente en lengua origen, con el fin de crear memorias de traducción. No tenía ni idea de que se pudiera aprovechar tanto el trabajo realizado con anterioridad. La mayoría de las alineaciones tenían como combinación de lenguas el inglés y el español, aunque también hubo algunas que partían de otros idiomas que desconocía (como el alemán o el polaco); pero bueno, si uno se fijaba bien en el formato, podía salir airosa (Anexo 25).

La misma alumna comenta que para la traducción jurídica y jurada, suelen usarse plantillas de documentos modelo, que ayudan mucho en el trabajo.

Revisión

[Observación. Informes]

• Variantes de la revisión

La revisión abarca todo un conjunto de actividades que se desglosan de la siguiente manera:

- 1) Lectura de un texto. Ejemplos: Al_11_AZUL, Trad_1_ROJA 09:30 lectura prolongada; Trad_1_ROJA 12:02 lectura combinada con corrección; Trad_1_AZUL: 11:02 lectura y comparación del texto en dos soportes: pantalla y papel; Trad_2_VIOLETA 09:40, 09:48, 10:07, 11:10-11:25, 13:35 aunque en el caso de Trad_2_VIOLETA no veíamos su pantalla del ordenador durante la observación, estábamos seguros de que este sujeto realizaba una revisión gracias a los comentarios intercambiados con otras personas en la sala.
- 2) Corrección del texto. Ejemplo: Trad_1_ROJA 09:43; Al_17_MARRÓN; Al_8_TURQUESA; Al_12_VERDE; Al_3_NARANJA.
- 3) Ajustes del formato (edición). Ejemplo: Trad_1_ROJA 11:14.
- 4) Acabados del texto (terminología, edición, mezclados contenido y forma). Ejemplos: Trad_1_AZUL 09:30 acabados múltiples del texto: edición y correcciones terminológicas, con uso del papel; Trad_2_ROJA 10:41 hace los acabados durante 39 minutos porque espera a Trad_1_ROJA; Trad_1_AZUL 10:17 realiza múltiples operaciones de una revisión; Al_7_VERDE y Al_11_AZUL añaden información no traducible (fechas, cifras, nombres, etc.) a documentos traducidos; Al_9_AMARILLA y Al_16_AMARILLA realizan operaciones de edición y maquetación (gracias a estas actividades, aprenden a usar los programas informáticos apropiados).
- 5) Introducción de fragmentos de una traducción en una página web (Al_2_VIOLETA). Hemos considerado también estas operaciones como actividades de revisión porque es un tipo de acabados de un proyecto de traducción, junto con la revisión de esta traducción.
- 6) Revisión general, sin precisar. Ejemplo: Al_10_TURQUESA y Al_9_ROJA. Al_7_VERDE realiza comprobaciones de la integridad de las traducciones.

• Diferentes formas de la revisión. Variedad de tipos de textos

La revisión puede ser realizada sobre textos de diferentes tipos y formatos (Trad_1_ROJA revisa un fichero de Power Point; Trad_2_ROJA revisa un fichero de Word con bibliografía al final del texto). Al_16_AMARILLA subraya la variedad de textos que ha revisado: bases de datos de traducciones, proyectos de traducción, webs, etc. La revisión está

acompañada frecuentemente de consultas terminológicas (Trad_2_ROJA: 10:02, Trad_1_AZUL: 11:37).

- Revisión realizada directamente en un programa de traducción asistida (TAO)

En varias ocasiones hemos observado que los sujetos revisan directamente en un programa TAO (Trad_2_TURQUESA: 10:17 revisión de una traducción, o de una memoria de traducción, completada por cotejo del texto en hojas impresas; Trad_1_AZUL: 09:30 revisa directamente en un programa TAO; 10:52 Trad_1_AMARILLA; Trad_3_VIOLETA 10:55, 11:15, 11:20).

- Valoración positiva de la actividad de revisión por los alumnos de prácticas

Varios alumnos han percibido la actividad de revisión como muy interesante. En este sentido, Al_1_AZUL comenta:

Al_1_AZUL: Cuando ya se acercaba el fin de mis prácticas, me pidieron que revisara algunas traducciones. Desde ese momento mis prácticas fueron más interesantes. Fueron textos casi siempre jurídicos, lo que me dio la oportunidad de aprender vocabulario nuevo (Anexo 27).

Al_14_VIOLETA ha valorado la actividad de revisión y el interés de los textos:

Al_14_VIOLETA: Per exemple, un dels treballs més interessants ha estat la revisió d'unes galerades en català del manual d'un telescopi. A més, he revisat la bibliografia d'uns manuals d'oncologia, en què calia unificar els criteris utilitzant les normes de Vancouver (Anexo 29).

Otros alumnos descubren el valor formativo de la actividad de revisión:

Al_10_TURQUESA: La part més complicada per mi ha estat la d'aprendre a respectar els límits a l'hora de revisar un text traduït per una altra persona. Ara bé, crec que a base de dedicar-hi hores, vaig aprendre a distingir entre una bona traducció, que requereix una intervenció mínima, i una de no tan bona, en què s'han de revisar molts més aspectes (Anexo 26).

La actividad de revisión ha despertado en Al_14_VIOLETA la motivación para orientar su futura carrera profesional en esta dirección:

Al_14_VIOLETA: De cara al curs vinent, probablement m'inscriuré al Postgrau de Correcció i de Qualitat Lingüística. Segons la meva tutora, hi ha molta feina de correcció, però es necessita gent realment bona. Es veu que no és gens fàcil trobar bons correctors, correctors que es fixen en tot i a qui no se'ls escapa cap detall. En part, m'ha fet pensar en el repte que suposa, així doncs, dedicar-se a la correcció; tot i això, considero que tinc aptituds per a la feina, considerant, a més, el meu caràcter perfeccionista. Actualment m'ha sorgit una oportunitat per iniciar-me en el món de la correcció (feines puntuals) i, ara per ara, he de dir que n'estic contenta, perquè noto que amb la pràctica és com més se n'aprèn (Anexo 29).

Tareas terminológicas

[Observación. Informes]

- Variantes de las tareas terminológicas

Con el concepto de trabajos terminológicos hemos denominado todas las acciones que se centran en la terminología, como búsquedas y consultas en Internet para comprobar la terminología y elaboración de glosarios. Los ejemplos de dichas actividades son muchos: Trad_2_ROJA 09:35, 09:47, 10:10; Trad_1_TURQUESA tiempo bastante largo de consultas terminológicas (20 minutos); Trad_3_VIOLETA 10:02 comprueba la terminología en CercaTerm sobre un texto alineado.

- Documento terminológico interno de la empresa

En la empresa VIOLETA, hemos observado la elaboración de un documento, probablemente de uso interno, denominado “Criterios de traducción” que recoge en tres columnas (en castellano, catalán e inglés) las consultas terminológicas realizadas por el sujeto. La elaboración de dicho documento fue combinada con la manipulación del papel y la gestión del correo electrónico. Lo ilustra la secuencia que sigue:

Trad_3_VIOLETA: 12:50 Aporta modificaciones al documento “Criterios de traducción”, lo consulta con las dos hojas impresas con las dos versiones y expresiones marcadas en azul, aporta observaciones, actualiza una tabla con la terminología, con comentarios [00:05] 12:55 Escribe mails [00:05] 13:00 Elabora el mismo documento de “Criterios...”, siempre consultando las hojas impresas, es un documento interno de la empresa -lleva su logo, con tres columnas: ES, CA y EN, algunos términos en amarillo [00:17] 13:17 Sigue con el documento “Criterios de traducción” [00:06] 13:23 Elabora mails [00:02] 13:25 Añade una tabla nueva al final del documento de “Criterios...” con expresiones en azul de las dos versiones impresas [00:05] (Anexo 18).

- Elaboración de glosarios temáticos multilingüe

Los alumnos de prácticas han participado en muchas tareas terminológicas, que consistían sobre todo en la elaboración de glosarios multilingües temáticos. Para ello, los alumnos se han basado en textos paralelos (Al_4_OCRE, Al_11_AZUL), traducciones existentes en la empresa (Al_4_OCRE, Al_16_AMARILLA, Al_5_ROJA, Al_6_ROJA), de temática muy variada (Al_5_ROJA: *com l’informe anual d’una empresa, el menú d’un restaurant o la promoció d’un indret turístic*, Anexo 21; Al_6_ROJA: *manuals de formació para mecànics de un fabricant de cotxes y curso para entrenadors de voleibol*, Anexo 21; Al_9_AMARILLA: *cosmètica, prevenció d’incendis o legal*, Anexo 24). Al_9_ROJA ha utilizado para la elaboración de los glosarios todas las lenguas que conoce: *català, castellà, anglès i portuguès (i gallec i valencià en un text petit sobre bancs)* (Anexo 21).

Como observa Al_5_ROJA, la empresa *elabora glossaris a partir de totes les seves traduccions per tal de disposar d'una eina de gran utilitat per a futures traduccions, ja sigui perquè es toca una especialitat similar o perquè el client és el mateix* (Anexo 21).

Gestión de ficheros y/o proyectos de traducción

[Observación]

- Dificultad de delimitación de la actividad de gestión

La gestión de ficheros electrónicos y de los proyectos de traducción es una actividad muy difícil de definir, de delimitar de todas las demás operaciones realizadas con el ordenador, y de captar mediante la observación directa. Puede estar vinculada con la gestión de las actividades externalizadas y de la subcontratación.

Sin embargo, parece que dicha actividad tiene características propias. Según el director de VERDE es una actividad completamente opuesta a la de traducción porque la persona tiene que ser *proactiva*. Durante la primera sesión de observación en la empresa VIOLETA, con carácter exploratorio, hemos tenido la sensación de que el comportamiento de Trad_1_VIOLETA era muy diferente del de sus compañeras porque su actividad parecía extremadamente variada. En las notas de campo hemos apuntado en aquella ocasión:

No sé si para Trad_1_VIOLETA tiene sentido detallar las actividades porque la gestión de proyectos es una coordinación, difícil de distinguir las tareas, son breves y superpuestas; mayor variedad de programas que maneja, tareas, variedad de soporte de las herramientas (ordenador, apuntes...) (Anexo 18).

En las actividades desarrolladas por Trad_1_VIOLETA, la gestión está vinculada con el trabajo con muchos colores en la pantalla, elaboración de mensajes electrónicos, uso del papel y recuento de palabras. No extraña que este tipo de comportamiento crea tensión en la persona, sobre todo si se presentan problemas adicionales. Parece que las personas que llevan a cabo este tipo de actividades *estén moviendo mundos enteros, en silencio* (Notas_VIOLETA I, Anexo 18).

Ahora bien, los alumnos de prácticas están implicados muy rara vez en gestión de ficheros o de proyectos de traducción, o tal vez no son concientes de ello y no lo resaltan en sus informes.

- Complejidad de la actividad de gestión: ejemplo

A pesar de esta dificultad de definición y clasificación unívoca, hemos podido identificar la actividad de gestión de ficheros y proyectos de traducción en varias ocasiones (Trad_1_ROJA 09:40, Trad_5_VIOLETA 10:28, 12:36). La gestión de proyectos “en estado puro” podría ser ejemplificada con esta situación:

Trad_2_TURQUESA: 11:25 Se vuelve a sentar, gestiona ficheros, escribe algo en hojas que tiene delante y gestiona ficheros, abre ficheros adjuntos, mira qué es, analiza los encargos, despacha mails [00:12] (Anexo 26).

Gestión del correo electrónico

[Observación]

- Interacción con personas mediatizada por el ordenador

La gestión del correo electrónico incluye, en menor medida, la gestión de ficheros electrónicos adjuntos, e incluso la revisión (comprobación) del contenido de los ficheros adjuntos. Es una actividad compleja, similar a la interacción con personas pero está muy vinculada al uso del ordenador. La hemos identificado sólo en el caso del personal traductor (*Trad_2_TURQUESA 09:47, 10:11, 10:50*).

- Esfuerzo cognitivo

La actividad de gestionar el correo electrónico podría ser reemplazada por la de despachar los mensajes electrónicos (*Trad_1_ROJA 13:15-13:30*), escribir o incluso elaborar los mensajes (*Trad_1_VIOLETA 13:00, Trad_1_VIOLETA 11:50*), dado que tal como hemos observado en muchas situaciones (sobre todo en *VIOLETA I*), consiste en un gran esfuerzo intelectual y concentración. Es común que dicha actividad va acompañada de momentos de silencio:

10:15 Trad_1_AMARILLA mira una tabla grande, gestiona ficheros, escribe mensajes electrónicos en silencio (Anexo 24).

Transcripción

[Informes]

- Actividad vinculada con la interpretación

La actividad de transcripción del material vídeo o audio ha sido identificado sólo en las plazas de prácticas ocupadas por los estudiantes. Se han registrado tres casos: una transcripción de vídeos en inglés y castellano (*Al_3_NARANJA*) y en catalán (*Al_5_VIOLETA, Al_6_ROJA*). Puede ser una actividad vinculada al servicio complementario de interpretación. A continuación ofrecemos una descripción más detallada de dicha actividad:

Al_6_ROJA: Una parte sustancial de mis prácticas se centró en la transcripción de una serie de conferencias realizadas con motivo de las Jornades de Llengua i Estadística. El trabajo consistió en el visionado del material audiovisual con el que se cubrió este evento, para realizar una transcripción de calidad para que posteriormente ésta pudiera ser editada y publicada como acta completa de las jornadas. Todas las ponencias versaron sobre la estadística, la lengua y la relación existente entre ambas, centrándose en la normalización y

normativización del lenguaje estadístico y de la estadística oficial. La lengua dominante de las conferencias era el catalán, con la salvedad de los conferenciantes provenientes del resto del estado o del extranjero. La duración del material transcrito fue de 11 horas, aproximadamente. Unas 90 páginas antes de su edición (Anexo 21).

9.4.3.2. Actividades realizadas con el uso de papel

[Observación]

Uso generalizado del papel

En este apartado se ha tomado en consideración sólo la información recogida durante la observación porque en los informes de prácticas se presenta de forma demasiado dispersa.

El papel, igual que los ficheros electrónicos, es el soporte de la información. En las empresas analizadas aún persiste un uso generalizado del papel, en sus diferentes formas, como herramienta de trabajo. El papel es un soporte de la información que transmite colores (Trad_1_AMARILLA, Trad_1_VIOLETA, Trad_2_VIOLETA 10:48, Trad_6_VIOLETA 11:09), puede ser llevado de un espacio a otro y consultado con otras personas sin necesidad de interrumpir el actual trabajo en los ordenadores. Sirve también como una manera de archivar contenidos a largo plazo (diccionarios, documentación, archivos) y a corto plazo, para descargar la memoria. No hemos observado el uso de papel en la empresa AMARILLA: no hemos visto la impresora y tampoco se manipula el papel. El director de VERDE menciona que *hay también empresas que tienen cosas medioambientales pero yo creo que para nosotros no es importante* (Anexo 9).

El papel como protagonista

Hemos categorizado con este concepto estas actividades en las cuales el papel es protagonista como en el siguiente ejemplo:

Trad_1_TURQUESA: 10:15 Se levanta y deja hojas en el escritorio de la supervisora [00:01] (Anexo 16); sin embargo, cabe advertir que en muchas ocasiones interviene como complemento de una acción.

Variedad de los soportes en papel

En algunas situaciones se puede apreciar la variedad de los soportes en papel, sobre todo en el caso de las actividades de gestión (Trad_5_VIOLETA). En otras, se observa el juego entre dos soportes de papel (Trad_3_VIOLETA 12:42) o entre el papel y los datos de la pantalla del ordenador (Trad_2_VIOLETA 11:52, Trad_6_VIOLETA 11:20).

- Hojas de papel, documentación interna

Podríamos distinguir varios tipos de soporte de papel. En primer lugar, está la manipulación de hojas. Esta actividad consiste en la manipulación de una documentación interna en papel, comprobación de datos con los de la pantalla, con lo que saben los compañeros de trabajo (Trad_1_ROJA 12:17), recogida de firmas (Trad_1_ROJA 10:35). Es una actividad compleja, típica de los trabajos de oficina, en la cual intervienen objetos (papel), impresoras (Trad_2_TURQUESA 10:14), bolígrafos (para recoger firmas), archivadores; personas y desplazamientos (por ejemplo al despacho del director Trad_5_VIOLETA 10:49). Dicha documentación interna se lee con atención (Trad_6_VIOLETA 11:50), se distribuye a otros compañeros (Trad_6_VIOLETA 13:45), y sirve para anotar observaciones (Trad_1_VIOLETA 10:55). La manipulación de hojas de papel puede marcar el final de un proyecto de traducción (Trad_1_VIOLETA 11:21, Trad_3_VIOLETA 12:25).

- Cuadernos, apuntes, post-it

En segundo lugar, el personal traductor suele usar sus propios cuadernos, apuntes y post-it como en el ejemplo que sigue:

09:50 Trad_1_AMARILLA apunta algo en el cuaderno, sigue gestionando ficheros

... 0:15 Trad_3_AMARILLA recibe una llamada al móvil, apunta cosas en un papelito, los códigos de algunas facturas (Anexo 15).

La función de esta actividad consiste normalmente en descargar la memoria a corto plazo (Trad_4_VIOLETA 10:17).

- Diccionarios

En tercer lugar, y muy de vez en cuando, aparece la manipulación de diccionarios en papel (Trad_4_VIOLETA 11:17). En TURQUESA, Trad_1_TURQUESA y Trad_2_TURQUESA (10:27) *ponen orden en diccionarios en papel, en el armario, que tiene que ir por lenguas [00:01]* (Anexo 26).

En la empresa AMARILLA, hemos observado la siguiente acción de manipulación de un diccionario:

12:08 Trad_2_AMARILLA le pregunta a Trad_1_AMARILLA la traducción de un término comercial del EN a ES; Trad_1_AMARILLA se levanta y consulta un diccionario en papel, detrás en la estantería 12:10...; Trad_1_AMARILLA se levanta con el diccionario, se acerca a Trad_2_AMARILLA, miran la pantalla y le sugiere una traducción, guarda el diccionario, vuelve a su sitio (Anexo 15).

9.4.3.3. Actividades realizadas con otras personas

[Observación. Informes]

Las actividades de interacción con personas consisten siempre en un tipo de colaboración en tareas laborales y en la creación conjunta de un ambiente de trabajo. Los datos recogidos durante la observación directa han servido para matizar diferentes situaciones de colaboración. En cambio, los datos procedentes de los informes de prácticas han servido para enfatizar la importancia de la tutorización de las prácticas, y la percepción totalmente positiva, en todos los casos, que tienen los alumnos de dicha interacción con el personal interno de la empresa.

Hemos observado las interacciones en las cuales una persona depende de otra, o ejerce una actividad solicitada por otra (Trad_1_ROJA revisa y Trad_2_ROJA realiza para él búsquedas terminológicas 09:34; Trad_2_TURQUESA: 10:36 Una chica le pide que le confirme la combinación de lenguas para una traducción). Las hay también más simétricas y recíprocas, cuando en un momento una persona es sujeto pasiva de la actividad, y en otro momento sujeto activo (Trad_1_ROJA y Trad_2_ROJA 09:45, 10:15).

Intercambiar información sobre un proyecto de traducción

En primer lugar, las personas interactúan en las empresas de traducción para intercambiar información sobre un proyecto de traducción. Puede tratarse de informaciones muy generales o de detalles de ejecución de un encargo, por ejemplo: 10:09 Trad_1_AMARILLA y Trad_5_AMARILLA hablan sobre el volumen de un proyecto, 10:10 Trad_3_AMARILLA y Trad_5_AMARILLA hablan sobre el código de un proyecto, 10:28 Trad_5_AMARILLA habla con Trad_3_AMARILLA sobre los códigos de algunas facturas. En TURQUESA, Trad_2_TURQUESA 11:45 *comenta con otra chica cómo se calcula el precio por un encargo breve* (Anexo 16). La información intercambiada puede referirse a un cliente (Trad_2_TURQUESA 12:35; en AMARILLA 09:45 Todos intercambian opiniones sobre el cliente y el presupuesto que pide). A veces se recurre a alguna herramienta que permite fijar los datos sobre los encargos de traducción como una pizarra blanca en AMARILLA (10:08 Trad_5_AMARILLA *se levanta y apunta detalles de un proyecto en una pizarra*; Anexo 14).

Lograr una sincronización temporal

En segundo lugar, las personas interactúan en las empresas de traducción para lograr una sincronización temporal (planificación). Es un tipo de interacción muy común (ROJA, TURQUESA, VIOLETA, AMARILLA). Las personas acuerdan el orden de las tareas, las coordinan en el tiempo, establecen los plazos, redistribuyen los recursos y asignan las tareas. En muchas ocasiones, tal coordinación temporal se basa en un cálculo estimativo de la duración de

la actividad actual, basado en la experiencia (¿Cuándo piensas que habrás terminado?; Trad_3_VIOLETA 10:55, Trad_1_ROJA 12:01). En otras ocasiones, el personal de plantilla se comunica para establecer un procedimiento *ad hoc* (09:53 Trad_2_AMARILLA y Trad_5_AMARILLA, Trad_1_TURQUESA: 10:16; Trad_2_ROJA 10:25). A veces intervienen los supervisores y directores en este tipo de actividad (Trad_5_VIOLETA 11:47).

Consensuar una actitud común

En tercer lugar, las personas se comunican para consensuar una actitud común cuando comparten el mismo encargo de traducción. Se consensúan aspectos generales del encargo (Trad_1_AZUL 12:28), la adjudicación de tareas (AMARILLA 10:47), un procedimiento con clientes (Trad_5_VIOLETA 11:16; AMARILLA 10:00), cuestiones lingüísticas (Trad_1_ROJA 09:56, Trad_2_ROJA 12:46, Trad_3_VIOLETA 12:01; Trad_4_VIOLETA 10:37), una actitud común frente a un problema (Trad_1_VIOLETA 11:02).

Realizar una actividad conjuntamente

En cuarto lugar, las personas interactúan porque realizan una actividad conjuntamente. Pueden redactar juntos algún texto (Trad_1_ROJA 10:28), realizar búsquedas terminológicas (Trad_1_TURQUESA 10:09), revisar juntos (Trad_1_AZUL 12:06), rellenar juntos formularios en formato electrónico, en un ambiente alegre además (Trad_5_VIOLETA 10:26), u ordenar diccionarios en la estantería (Trad_1_TURQUESA 10:27).

Comunicar y solucionar problemas

- Comunicar problemas a los compañeros de trabajo

En quinto lugar, las personas interactúan porque se comunican unos a otros el surgimiento de algún problema y proponen una solución. Ese tipo de interacción ocurre cuando se detectan errores en el texto de origen (Trad_2_ROJA 10:15), dificultades con los formatos (Trad_2_TURQUESA 11:58, AMARILLA 09:54 conversación sobre los ficheros en .pdf), fallo de un dispositivo (Trad_1_TURQUESA 09:50 pantalla del ordenador), fallo de conexión a Internet (Trad_2_TURQUESA 10:50) y problemas con alumnos de prácticas (AMARILLA 10:29).

- Solucionar problemas gracias a la ayuda de los compañeros de trabajo

Los problemas de tipo terminológico se solucionan comentando buenos ejemplos de traducción (AMARILLA 12:15). Muchos otros problemas se solucionan mediante ayuda de uno o varios compañeros de trabajo (Trad_2_VIOLETA 10:34). En esta secuencia registrada en AMARILLA, intervienen, de manera colectiva, todas las personas presentes en la sala:

10:01 Trad_1_AMARILLA y Trad_5_AMARILLA hablan cómo copiar un mensaje electrónico Trad_4_AMARILLA se levanta y acerca a Trad_5_AMARILLA, lo miran en la pantalla; Trad_2_AMARILLA está revisando un artículo y le consulta a Trad_5_AMARILLA un término en EN. Interviene Trad_4_AMARILLA sobre un tipo de médico, Trad_4_AMARILLA busca para Trad_2_AMARILLA el término solicitado (tipo de médico). Trad_2_AMARILLA se levanta y mira la pantalla de Trad_4_AMARILLA. Intervienen Trad_1_AMARILLA y Trad_3_AMARILLA, Trad_4_AMARILLA le envía a Trad_2_AMARILLA enlace a una página web 10:05 Todos trabajan en silencio [00:01] 10:06 Trad_4_AMARILLA y Trad_2_AMARILLA siguen hablando de la web que han encontrado.

- Pedir ayuda a las personas externas

Las personas pueden pedir ayuda a los compañeros de trabajo pero también intentar solucionar los problemas con recursos externos. Al Trad_1_VIOLETA (09:42) se le presenta la dificultad con la extracción de ficheros electrónicos, probablemente para pasarlos al gestor de contenidos de una web; llama sin éxito a una persona externa de VIOLETA vinculada con el cliente; la tensión crece pero finalmente Trad_1_VIOLETA recibe ayuda de su compañero que le sugiere una solución provisional.

Esclarecer dudas terminológicas

- Variedad de las consultas terminológicas

En sexto lugar, las personas se comunican para esclarecer sus dudas terminológicas. Pueden ser consultas terminológicas puntuales y sencillas (Trad_1_TURQUESA 11:53; Trad_3_VIOLETA 11:01), combinadas con el soporte papel (Trad_1_AZUL 11:57) pero también muy complejas, largas y simultaneadas con trabajo con ordenador.

- Foro de discusión de consultas terminológicas: ejemplo

Este tipo de interacciones predomina durante las cuatro horas de observación en AMARILLA. Son consultas terminológicas simultaneadas con trabajo con los ordenadores portátiles (las personas no interrumpen su actividad con el portátil). Parece un foro de discusión de consultas terminológicas donde las preguntas se lanzan hacia alguien en concreto pero los demás se juntan enseguida, a ver quién primero “coge el anzuelo” y propone una solución:

11:55 Trad_5_AMARILLA lanza una pregunta sobre un término inglés, cómo traducirlo al castellano, Trad_4_AMARILLA le sugiere una respuesta 11:56 Trad_5_AMARILLA lanza otra pregunta de terminología médica, todos contestan, entre todos le proponen una solución

... 12:01 Trad_5_AMARILLA lanza una pregunta para asegurarse de la traducción del nombre de una enfermedad, Trad_4_AMARILLA le contesta (Anexo 15).

Dentro de este contexto comunicativo, un alumno de prácticas en la misma empresa, Al_16_AMARILLA, aprende a interactuar en cuestiones terminológicas y comenta: *También he ayudado a mis compañeros en alguna duda lingüística referente al chino* (Anexo 24).

Comunicarse por teléfono

En séptimo lugar, hemos observado que las personas dentro de la sala de trabajo interactúan con otras, fuera de la sala, y lo más probable, fuera de la empresa, para comunicarse con ellas, mediante el teléfono.

Estaba en uso el teléfono fijo (Trad_5_VIOLETA 11:40, 12:00) y auriculares para llamar por Internet (Trad_1_VIOLETA 09:42; Trad_5_VIOLETA 12:08; 12:05 Trad_5_AMARILLA). Para hablar por teléfono móvil, las personas salían fuera de la sala. Durante las conversaciones telefónicas, el sujeto puede interactuar al mismo tiempo con algún tipo de soporte secundario hojas de papel o pantalla del ordenador.

Particularmente, Trad_5_VIOLETA y Trad_2_TURQUESA han usado el teléfono con mucha frecuencia. Trad_2_TURQUESA ha atendido las llamadas telefónicas (entrantes y salientes) 11 veces durante cuatro horas de observación. Mantenía conversaciones en alemán (la gran mayoría), castellano y catalán.

Descansar, divertirse, reír

• Variedad de motivos y ocasiones

En octavo lugar, las personas interactúan en el trabajo para descansar, divertirse y reírse. Hemos captado interacciones con carácter alegre sin motivo aparente (Trad_4_VIOLETA 11:05); y las relacionadas con el contenido del texto (Trad_1_ROJA 10:11); con una consulta terminológica (10:35 Trad_4_AMARILLA); con un cliente o una situación (Trad_1_TURQUESA 12:28; 10:45 Trad_1_AMARILLA).

• Eventos navideños

Se cuentan anécdotas, se comparten risas, se viven fiestas. Sobre todo, en la época de las Fiestas de Navidad abundan regalos, encuentros, chocolatinas... Durante la primera observación directa en VIOLETA se comenta una reunión con motivo de Navidad (incidencias en la observación). En AMARILLA, fuimos testigos de la entrega de un regalo de Navidad, toda una sorpresa para el personal de la plantilla:

11:28 ... Trad_5_AMARILLA entra con un caja de cartón (correo), la abre, comenta quién es el remitente con Trad_3_AMARILLA; son botellas de vino, regalo de Navidad, Trad_5_AMARILLA dice a Trad_3_AMARILLA que es regalo de un cliente, ambos miran la tarjeta; no es vino, es lote de Navidad (jamón, queso, turrón) de un tal Alberto de Montcada; Todos hablan de qué Alberto se trata, deciden llamar y preguntar; todos juegan con el papel de

plata que estaba dentro de la caja, comentan un proverbio 11:34 ... Trad_5_AMARILLA está todo el tiempo hablando de la caja, Trad_4_AMARILLA mientras tanto busca la referencia en Internet, que es su 50 aniversario, Trad_3_AMARILLA llama... 11:36 Trad_5_AMARILLA guarda la caja, Trad_3_AMARILLA comprueba quién es Alberto: es un italiano; Todos comentan cómo se comporta un gentleman italiano, hacen broma sobre Berlusconi y su nariz 11:37... Todos se ponen de acuerdo de agradecerle a Alberto por su regalo (Anexo 14).

Tutorizar alumnos de prácticas

- Transmisión del conocimiento

En noveno lugar, las personas interactúan durante el trabajo porque se transmiten algún tipo de conocimiento: los traductores séniores ayudan a los júnior (Notas VIOLETA I), y sobre todo se atiende a los alumnos de prácticas.

- Tutorización de los alumnos: ejemplo

La constante tutorización de los alumnos se refleja en los datos recogidos durante la observación (Trad_2_TURQUESA 12:15; Trad_1_AZUL 10:58; Trad_2_AMARILLA 10:20, 10:24). En el ejemplo que sigue a continuación, podemos ver una situación real de tutorización: *11:24 Trad_5_AMARILLA le pregunta a la alumna de prácticas los detalles de su Skype para que estén en contacto por Skype, Trad_5_AMARILLA le envía enlace al servidor para que se descargue el fichero 11:26... Trad_5_AMARILLA habla con la alumna, le enseña cómo se entra al servidor; Trad_3_AMARILLA y Trad_5_AMARILLA salen 11:27 Trad_2_AMARILLA se levanta, se acerca a la alumna de prácticas y le enseña cómo hacer un cálculo estimado de cantidad de palabras en un texto, luego se sienta (Anexo 15).*

Además, la alumna hace y consume los cafés con todo el equipo, y asimila un método de trabajo típico de AMARILLA: consulta sus dudas terminológicas con los miembros de la plantilla:

13:20 Alumna de prácticas consulta su duda terminológica con Trad_2_AMARILLA, también interviene Trad_4_AMARILLA (Anexo 15).

- Tutorización colectiva

De los informes de prácticas nos enteramos de que, en más de una ocasión, se dan casos de tutorización múltiple, colectiva, cuando varias personas atienden al alumno: *AL_13_AÑIL* menciona la colaboración de su tutor y de un corrector en la empresa (*Totes les traduccions que he fet han estat revisades per algú de l'empresa i m'han comentat els errors*; Anexo 28); *AL_7_VERDE* han tutorizado cuatro o más personas; *AL_4_OCRE* comenta: *Además creo que he sido afortunada, porque, no sólo mi tutora, sino todos los traductores de OCRE, han sido muy amables y disponibles conmigo (Anexo 23).*

- Valoración muy positiva de la autorización por parte de los alumnos

Cabe destacar que la tutorización que reciben los alumnos en las empresas de traducción analizadas está percibida por dichos alumnos como una experiencia sumamente positiva. Realmente, se sienten acogidos, integrados y acompañados. Abundan opiniones con buena valoración. Aquí citamos sólo dos:

Al_8_TURQUESA: Considero que ha estat una bona experiència i estic molt contenta del lloc on m'ha tocat, perquè m'han tractat molt bé, m'han ajudat sempre que tenia algun dubte i hi ha hagut un bon ambient de treball. He après bastant en poc temps i tant la meva tutora com la resta del personal s'han implicat per ensenyar-me (Anexo 26).

Al_16_AMARILLA: Mi valoración es más que positiva. He tenido la oportunidad de ver cómo funciona una empresa puntera de estas características. También he visto que hay muy buen ambiente y que la empresa es formal y se lo toma todo muy en serio que, al fin y al cabo, es lo que hay que hacer cuando uno trabaja. Me han explicado y ofrecido toda la ayuda que necesitaba y han sido flexibles conmigo (Anexo 24).

9.4.3.4. Salidas fuera de la sala de trabajo

[Observación]

En último lugar, comentamos las actividades que consisten en el desplazamiento de los sujetos fuera de la sala, una actividad registrada sólo durante la observación. Es una actividad que explica los momentos de ausencia de los sujetos en el campo de observación. Por la percepción de la situación en las salas adyacentes, la distribución de todo el despacho (contexto) y el sentido común, a nivel cualitativo podemos distinguir los siguientes motivos de desplazamiento: salir al despacho del director (Trad_5_VIOLETA 10:43, 10:49, 11:04, 11:43, 12:42; Trad_6_VIOLETA 11:35); hablar con un compañero (Trad_1_ROJA y Trad_2_ROJA salen a hablar con el administrativo; Trad_4_VIOLETA 11:30 sale para hablar con un experto en maquetación; Trad_1_AZUL 10:22); imprimir algo cuando la impresora está fuera (Trad_2_VIOLETA 10:32; Trad_3_VIOLETA 12:38); distribuir las hojas de papel (Trad_6_VIOLETA 10:55); llamar por teléfono móvil (Trad_1_ROJA 12:35, Trad_2_VIOLETA 12:03; coger el agua u otras bebidas (Trad_4_VIOLETA 11:55); y todas las demás salidas ocasionadas por necesidades fisiológicas (lavabo) y sin identificar.

9.4.4. Características del contenido de trabajo en las empresas de traducción

9.4.4.1. Importancia del uso del ordenador

[Observación. Informes]

Tal como se puede apreciar en la Figura 87 (*cfr. supra*), la mayoría de las actividades se realizan con el uso del ordenador (un 66%). La importancia del ordenador como el principal objeto de interacción también se traduce, a nivel cualitativo, en la tipología de las actividades desempeñadas que acabamos de presentar, y que abarca traducciones, revisiones, tareas terminológicas, gestión de ficheros y de la mensajería electrónica. Este resultado no parece sorprendente frente a la informatización muy generalizada de la actividad traductora.

Una alumna de prácticas, durante su estancia en la empresa VERDE, detecta esta importancia del trabajo con los ordenadores y la monotonía que dicha circunstancia puede causar:

Al_7_VERDE: Al principio no podía entender cómo una persona podía pasarse seis horas seguidas delante de la pantalla de un ordenador, prepararse la comida y seguir trabajando. Luego me di cuenta de que sí se hacía pausa, algunos se despejaban tomando el aire, mientras que otros preferían quedarse sentados. Sea como sea, al final cogí por costumbre permanecer seis horas seguidas delante del ordenador; a las 15:00 me marchaba para comer (antes de irme intentaba acabar lo que estuviera haciendo) y a las 16:00 volvía (Anexo 25).

9.4.4.2. Importancia de la interacción con otras personas

[Observación. Informes]

El análisis que hemos realizado ha puesto en evidencia la importancia de las interacciones entre las personas durante el trabajo. A nivel cuantitativo, este tipo de actividades representa un 16% (*cfr. supra* Figura 86) y a nivel cualitativo se manifiesta en una gran variedad de formas particulares de interacciones. Esta información ha resultado sorprendente para nosotros.

Incidencia de las interacciones con personas

La importancia de las interacciones entre personas durante el trabajo fue descubierta por nosotros durante la primera observación directa en la empresa VIOLETA, de carácter exploratorio, algo que confirma nuestra nota: *En tan poco tiempo, hay muchos intercambios con compañeros* (Anexo 18).

Esta impresión se ve confirmada en los resultados cuantitativos del estudio (*cf. supra* Figura 85, Figura 86 y Figura 87). Las actividades de interacción con personas son las únicas que aparecen en cada perfil identificado, siendo en cada caso superiores a 10 minutos en cuatro horas de observación.

Consisten en breves acciones repartidas a lo largo del tiempo. Están intercaladas con otras actividades (traducción, revisión, tareas terminológicas, etc.); incluso parece que las interrumpen (Figura 101; fichero de Excel en el Anexo en CD: “Perfil Traductor Cuantificación Actividades”).

Sujeto	Tiempos de interacción con personas	Tiempos de otras actividades con ordenador
Trad_1_TURQUESA	1+1+1+4+1+1+2+1+2+2	5+4+3+2+1+1+8+42+38+4+6+5+30+20+10 (Traducción TAO)
Trad_2_ROJA	1+2+1+1+1+1+2+1+5+1+1+1+1+2+4+1+1+1	8+4+3+5+6+2+8+39+16+21+13+6+7+2+1+7+27 (Revisión)

Figura 101. Comparación de las características cuantitativas entre las interacciones con personas, traducción y revisión

Donde más hemos registrado las acciones de interacción entre personas, ha sido en la empresa AMARILLA. Durante cuatro horas de observación, los sujetos continuamente se comunicaban. Las interacciones entre todos los sujetos observados ocupan aproximadamente un 91% del tiempo de la observación; y los silencios representan tan sólo un 9% (Figura 102).

Orden de horas de observación	Momento exacto (hh:mm)	Duración del silencio	Total de la duración de silencio por hora de observación
Primera hora de observación	09:59-10:00	1 min.	8 min.
	10:05-10:06	1 min.	
	10:07-10:08	1 min.	
	10:11-10:15	4 min.	
	10:22-10:23	1 min.	
Segunda hora de observación	10:30-10:35	5 min.	7 min.
	10:46-10:47	1 min.	
	11:15-11:16	1 min.	
Tercera hora de observación	11:53-11:54	1 min.	5 min.
	12:04-12:07	3 min.	
	12:14-12:15	1 min.	
Cuarta hora de observación	12:30-12:32	2 min.	2 min.
En total: duración del silencio en cuatro horas de observación	(aprox. 9% del tiempo de la observación)		

Figura 102. Cuantificación de los momentos de silencio en la empresa AMARILLA

Dichas interacciones, y los momentos de silencio que las separan, están repartidas de manera más o menos igual a lo largo de las cuatro horas de observación (Figura 103). Uno podría preguntarse si es fácil concentrarse en estas condiciones. De la primera observación en VIOLETA sabemos que todas las actividades realizadas con el ordenador requieren silencio y concentración, dado que suponen un gran esfuerzo intelectual:

Notas VIOLETA I: Se nota la concentración, no la tensión. Uno tiene la impresión de que están moviendo mundos enteros, en silencio (Anexo 18).

La situación en AMARILLA es opuesta en este sentido pero no olvidemos que su personal traductor puede quedarse en casa el día que necesite estar concentrado y realizar una traducción (Dir_AMARILLA).

Funciones de las interacciones con personas

La gran incidencia de las interacciones entre personas en las empresas de traducción observadas tienen una doble función: socializan el trabajo y crean ambiente.

- Socialización del trabajo

La realización de los encargos de traducción, y la tutorización de alumnos como hemos visto antes, se reparten en cada caso entre varias personas, que conjuntamente forman equipos humanos. Dichas personas colectivizan el trabajo. Nuestras notas que proceden de la primera observación en VIOLETA definen muy bien esta función:

Notas_VIOLETA I: Probablemente, durante este tiempo (4h), ninguna de ellas hizo traducción pero sí sus consultas apuntan a temas de carácter lingüístico, e informático. No hacen traducción pero hacen un trabajo eminentemente colectivo; lo colectivizan. A esta colaboración le tienen que dedicar tiempo y esfuerzo. La traducción, hoy en día, requiere este tipo de “puesta en común” constante (Anexo 18).

- Creación de un ambiente de trabajo

Las personas crean un ambiente de trabajo único. Dicho ambiente se va construyendo de forma imperceptible cada día y cada momento que las personas colaboran y pasan el tiempo juntas. A la creación de dicho ambiente contribuyen también todos los eventos organizados por la empresa (encuentros, fiestas).

El ambiente de trabajo se deja “respirar” en las reacciones emocionales de las personas (10:15 Trad_5_AMARILLA, Anexo 14; Trad_2_ROJA 11:20, Anexo 13) y en la expresión de gratitud por la ayuda, que hemos observado (Trad_5_VIOLETA 10:38, Anexo 19).

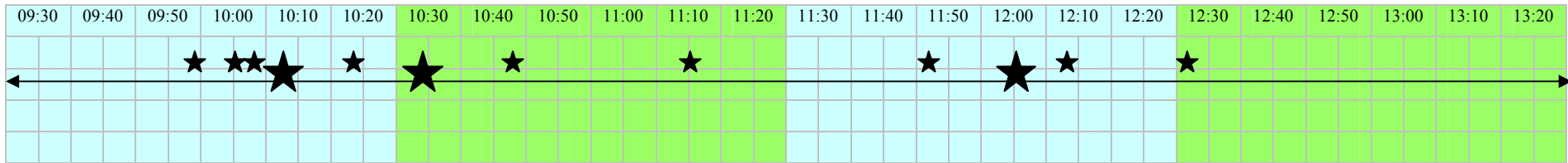


Figura 103. Distribución de los momentos de silencio (símbolo de estrella) durante cuatro horas de observación en la empresa AMARILLA

Leyenda:

- ★ Silencio breve de 1 a 2 minutos
- ★ Silencio más largo de 3 a 5 minutos
- ↔ Interacción

Valoración de las interacciones con personas por parte de los alumnos de prácticas

Ambas funciones de las interacciones con personas (socialización del trabajo y creación de un buen ambiente) han sido muy bien valoradas por los alumnos de prácticas:

Al_2_VIOLETA: La meva experiència a VIOLETA ha estat molt positiva. L'ambient de treball ha estat agradable, i la relació tant amb els companys de feina com amb la meva tutora a VIOLETA sempre ha estat molt cordial. M'hi he sentit ben acollida (Anexo 29).

Al_3_NARANJA: He de dir que he tingut sort amb l'empresa amb la qual faig les pràctiques. L'ambient és molt cordial i des del principi s'ha tingut en compte el fet de no ser professional i d'haver de compaginar les pràctiques amb el meu horari lectiu, l'entrega de treballs de la resta d'assignatures i la meva feina (Anexo 22).

La misma actitud de gratitud por haber vivido una experiencia muy positiva ha sido expresada por Al_4_OCRE de la siguiente manera:

Al_4_OCRE: Soy consciente de que he sido muy afortunada porque la empresa donde he estado me ha apoyado mucho y quisiera reiterar mi agradecimiento tanto para los tutores como para los trabajadores que en todo momento han sido disponibles y comprensivos conmigo (Anexo 23).

9.5. Personas implicadas en el trabajo. Competencias y conceptualización

Este apartado corresponde a la dimensión individual del contenido del trabajo. Primero, reunimos la información sobre la formación del personal traductor y el perfil de competencias que presuponen los puestos de trabajo ocupados por ellos. Luego, presentamos las diferentes concepciones existentes en el mundo laboral representado por las empresas de traducción, referentes a la traducción, al traductor y a las propias empresas de traducción.

9.5.1. Competencias requeridas

A continuación presentamos los resultados referentes a las competencias que presuponen los puestos de trabajo del personal traductor en las empresas analizadas.

9.5.1.1. Formación del personal traductor

[Entrevistas]

Predominio de la formación de grado en traducción

Los miembros de la plantilla de las empresas analizadas son mayoritariamente licenciados en traducción, en traducción e interpretación, en filología (inglesa), en lingüística, y en otras áreas (arte, psicología, economía, ingeniería).

Como titulación de grado, predomina la licenciatura en traducción, independientemente de la función desempeñada dentro de la empresa. El representante de TURQUESA afirma: *Aquí todos tenemos la licenciatura de traducción: gestores de proyectos, traductores y revisores* (Anexo 10). En la empresa VIOLETA *todos tienen licenciatura en traducción. Esto asegura un buen criterio lingüístico*, añade (GP_VIOLETA, Anexo 12). El director de VERDE comparte esta opinión y por esta razón *ya hemos incorporado ahora una persona más, licenciada en traducción, que ha hecho prácticas con nosotros y ahora está empezando a trabajar, y hará gestión de proyectos más complejos* (Anexo 9). Anuncia también más incorporación de licenciados TI pero para funciones del gestor de proyectos, para seguir la actual tendencia, muy acertada, según la cual *el gestor de proyectos es normalmente un licenciado de traducción pero lo hace todo, hace todo el proceso* (Anexo 9).

Ahora bien, la predominancia de la licenciatura en traducción no siempre se aplica a los trabajadores anglohablantes, probablemente debida a la gran demanda de personas de habla inglesa:

AK: Entonces todas las personas que trabajan aquí con el perfil de traductor y gestor de proyectos, ¿tienen licenciatura en traducción?

Dir_VIOLETA: Sí, excepto dos que son anglohablantes: Conchi que es inglesa y tiene un degree in art, y Lorena que tiene una licenciatura en algo de lengua, no propiamente de traducción, y todos los demás son licenciados en traducción (Anexo 12).

Además, que, como aclara el director de AZUL, *en Inglaterra no hay licenciatura de traducción, no hay certificado de traducción* (Anexo 11).

Complementariedad de la formación de postgrado

En cuanto a los cursos de postgrado, destaca la importancia de saber combinar diferentes especialidades y planificar la carrera laboral de los jóvenes en este sentido. En ROJA, el gestor de proyectos es licenciado en filología y tiene un master en traducción; y la traductora es licenciada en traducción e interpretación, con un postgrado en corrección.

Influencia de otros factores en el desempeño laboral

Sin embargo, como señalan algunos directores, la formación no lo es todo. *Incluso las empresas de selección de personal para puestos directivos dicen que la formación, a lo mejor, pesa sólo un 40%. Dependiendo de la tecnicidad del puesto de trabajo. Se valoran otras cualidades aparte de la formación* (Dir_VERDE, Anexo 9). Estas *otras cualidades* se refieren a una cierta predisposición de la persona, carácter, actitud. Así, por ejemplo el perfil de traductor o el de gestor de proyectos puede ser cubierto por un licenciado en traducción en ambos casos pero dichas personas tienen que tener cualidades personales diferentes.

El representante de AMARILLA, preguntado por nosotros por la formación de los miembros de la plantilla, enseguida ha empezado a enumerar otros aspectos, aparte de la traducción, que influyen en el rendimiento, principalmente el contexto familiar, estancias en el extranjero y nacionalidad:

GP_AMARILLA: Damian y yo hemos estudiado lenguas, traducción y lenguas; yo por ejemplo estudié la filología inglesa. Jimmy creo que también estudió lenguas, tiene una formación lingüística. Todos aquí hablamos inglés, español; todos somos bilingües. Jimmy es medio americano, de padre español y madre americana; Damian creo que es de padre vasco y madre catalana, se crió en Inglaterra y ha vivido casi toda su vida ahí. Adam es inglés y Michael es su hijo, medio español medio inglés; Olivia es inglesa también, lo que pasa es que ha vivido casi toda su vida aquí, y yo soy la única catalana pero estudié la filología inglesa y también estuve muchos años viviendo en Londres y también hablo inglés (Anexo 8).

9.5.1.2. Valoración de la preparación actual

[Entrevistas]

Preguntamos también a nuestros interlocutores qué opinan de la actual preparación de los jóvenes para el trabajo en las empresas de traducción.

Opinión crítica

El representante de TURQUESA opina que la formación actual *no se adapta lo suficientemente a las necesidades reales de este trabajo* (Anexo 10), al fallar las competencias de planificación, gestión y del uso de las herramientas de traducción asistida (TAO).

GP_TURQUESA: Yo estudié en la Pompeu y estoy contenta pero edición era una asignatura optativa, o sea si no la escogiste, mala suerte. Claro, quien traduce necesita experiencia, y eso se adquiere trabajando, y es lo que te dan allá. Pero, entonces, sí que hay postgrados de edición, de gestión de proyectos pero la gestión, la planificación, la organización, eso es básico. Es básico porque, enseñar a traducir, siempre te vas a encontrar un texto nuevo, que

tengas que buscar, que tengas que espabilar, o sea que tampoco; lo que está seguro es que tengas que gestionar, tengas que organizar, tengas que optimizar, y que tengas que utilizar las herramientas de traducción y gestión. Y eso es lo que aún falta un poco (Anexo 10).

Opinión equilibrada

El director de VIOLETA es un poco más optimista. Opina que con el paso de los años la formación en traducción va mejorando, incluso en lo que se refiere a las herramientas electrónicas. Menciona, sobre todo, los alumnos que cursan el Postgrado de Tradumática en la Universidad Autónoma de Barcelona.

Expresa, además, una opinión compartida con el representante de TURQUESA según la cual ningún profesional recién egresado está bien preparado porque la experiencia se adquiere a lo largo del tiempo: *No vienen bien preparados pero esto es extensivo a todas las carreras, a todas las profesiones, el oficio se adquiere oficiando y al principio, a la hora de la verdad, traducción, corrección, calidad son un poco flojos pero no porque no estén bien preparados sino porque no tienen aún el ojo, la experiencia; normalmente la diferencia de 6 meses, un año, el cambio es radical, ya se han hecho mayores, pero bueno antes de existía esto...* (Dir_VIOLETA, Anexo 12).

9.5.1.3. Exigencias de los puestos de trabajo

[Entrevistas. Informes]

Existen directores que subrayan la diferencia entre dos perfiles: entre el perfil del traductor y el del gestor de proyectos (Dir_VERDE, Dir_VIOLETA, GP_VIOLETA, GP_AMARILLA, Dir_ROJA). Muchos de ellos coinciden, sin embargo, en que hay también exigencias comunes de los puestos de trabajo en las empresas de traducción.

Exigencias del perfil lingüístico

Las exigencias propias del perfil lingüístico residen esencialmente en el muy buen conocimiento de las lenguas, empezando por lengua materna, combinado con una gran facilidad para escribir (Dir_AZUL). *El traductor tiene que saber escribir, sea lo que sea, un texto empresarial, sea literatura, tiene que saber de ese ámbito, tiene que saber de lenguas, completa esta postura el representante de AMARILLA (Anexo 8). También pienso que para la traducción, la principal habilidad es la que tienes en tu idioma materno. Tienes que dominar suficientemente tu idioma materno y no a un nivel así general sino que tienes que tener un muy buen dominio,* opina el director de VERDE (Anexo 9).

Aparte de las habilidades puramente lingüísticas, *los traductores son ya gente con personalidad y características muy determinadas para su trabajo*, afirma Dir_ROJA (Anexo 6); *el traductor tiene que ser meticulado, tranquilo, y tener mucha paciencia*, detalla Dir_VERDE (Anexo 9). Aún así, deben responder ante muchas interrupciones durante el trabajo en un contexto de urgencia, y antes cambios inesperados de actividades (por ejemplo, incorporar una breve revisión):

GP_TURQUESA: Multitasking para los traductores también porque están haciendo trabajos quizás de diez mil palabras “corre corre que no acabamos y que no sé cuántos” y tienes una frase pequeña que colar en medio, una revisión no sé qué, aquí el cliente te dice que hay que formular una frase... Muchas interrupciones, sobre todo para los que necesitan estar concentrados (Anexo 10).

Exigencias del perfil de gestión

Los gestores de proyectos tienen que ser proactivos y muy versátiles (Dir_VERDE), además de ser personas absolutamente polivalentes: *planificar y organizar y todo eso es un trabajo multitask, sobre todo la gestión de proyectos. Multitasking total* (GP_TURQUESA, Anexo 10). El representante de la empresa AMARILLA coincide con esta opinión:

GP_AMARILLA: Sobre todo para los Project Manager las tareas pueden variar, mucho; pueden trabajar con bases de datos, contactar los traductores, incluso revisar. Yo por ejemplo me ocupo muchísimos de trabajos de edición y de glosarios. Es un tipo de perfil muy polivalente (Anexo 8).

Exigencias generales

- Conocimientos de informática y constante aprendizaje

Entre las exigencias generales para todos los puestos de trabajo se mencionan habilidades relacionadas con *el tema informático* (Dir_VERDE, Anexo 9), y vinculadas con un constante aprendizaje y desarrollo:

Dir_VERDE: Ahora necesitamos gente con ganas de conocer, ampliar, conocer nuevas cosas. Yo también me tengo que formar continuamente (Anexo 9).

En la misma línea interviene el director de NARANJA: *Adquirimos conocimientos nuevos mediante los cursos necesarios* (Anexo 7).

- Adaptación a un entorno polivalente y flexible

La siguiente dificultad de dichos puestos consiste en la necesidad de asumir su carácter polivalente:

Dir_ AZUL: Todos hacen todo al mismo tiempo. En una pequeña empresa no creo que las personas puedan tener sólo una función. Además, es bueno que todo el mundo entienda el trabajo del otro y que haga un poco de todo (Anexo 11).

Hay que ser capaz de funcionar en un entorno de trabajo muy flexible:

GP_ AMARILLA: aunque se reparte mucho el trabajo aquí; cada uno por ejemplo que estamos trabajando en plantilla, cada uno tiene un trabajo específico que hacemos más que otros pero somos muy flexibles a la hora de hacer un trabajo; cuando falta uno, otra persona puede suplir este vacío. Nos gusta que no sólo una persona sepa hacerlas. No somos muchos aquí y pensamos que cuanto más sepa hacer una persona, mejor; cuanto más, mejor (Anexo 8).

Otro ejemplo de un puesto de trabajo con altas exigencias de polivalencia y flexibilidad encontramos en el informe de prácticas de Al_7_VERDE. Dicho alumno describe las actividades de Anita, la “secretaria” de la empresa, en estos términos: *Se encargaba un poco de todo: contactaba con los clientes y con los traductores, llevaba la gestión de los documentos originales y traducidos, corregía el formato de los archivos finales, daba los encargos a los traductores, realizaba alineaciones, integridades, gestionaba memorias de traducción, etc. Pese a no tener experiencia en traducción, conocía el funcionamiento de algunos programas de traducción asistida como Trados. Precisamente fue ella (Anita) quien me enseñó a utilizar el módulo de Trados WinAlign, para poder alinear documentos traducidos (Anexo 25).*

- Polivalencia lingüística

La polivalencia puede tener también un aspecto lingüístico. En varias ocasiones hemos registrados los casos en que la persona realiza con éxito ciertas operaciones sobre el texto, sin conocer bien el idioma en que está redactado. El director de VIOLETA cuenta el caso de Lorena:

Dir_ VIOLETA: Lorena ya está 12 años con nosotros pero le das un texto en sueco y detectará errores, faltas de ortografía, incoherencias, no digo que todas pero... como no tiene conocimientos de estos idiomas [sueco], enseguida ve cosas que otro no vería, ella lo que hace sobre todo es el punteo: coge el original, la traducción y compara sobre todo para cosas de puntuación, nombres propios, toponimia, cifras, fechas para comparar que estén bien transcritas... (Anexo 12).

Esta tendencia se ve confirmada por los alumnos de prácticas. Están puestas frecuentemente ante las tareas para las cuales aparentemente no tienen un nivel suficiente de lengua, pero igualmente realizan dichas tareas con éxito:

Al_7_VERDE: La mayoría de las alineaciones tenían como combinación de lenguas el inglés y el español, aunque también hubo algunas que partían de otros idiomas que desconocía (como el alemán o el polaco); pero bueno, si uno se fijaba bien en el formato, podía salir airosa (Anexo 25).

Otro alumno hizo tareas terminológicas con uso de todas las lenguas que conocía:

Al_9_ROJA: Bàsicament, a partir de textos de caire força especialitzat - com cursos de mecànica d'automòbils per a treballadors del sector o d'instruccions de manteniment per a bombes hidràuliques – vaig crear glossaris en Excel per a cada una de les llengües que conec: català, castellà, anglès i portuguès (i galleg i valencià en un text petit sobre bancs) (Anexo 21).

- Límites de la polivalencia

Especialización

Dos directores llaman atención al hecho de que no sólo la polivalencia es necesaria, sino también la especialización. *Ambas cosas, sino, no se puede sobrevivir (Dir_NARANJA, Anexo 7).* El director de VIOLETA opina que *de entrada, diría que las dos cosas son buenas y las dos cosas son necesarias. Es como todo en la vida. Aquí, yo siempre digo que tiene que elegir cada uno. Las dos estrategias son buenas (Anexo 12).* Observa que la especialización causa una cierta dependencia de la existencia y accesibilidad del objeto de dicha especialización. Cita el ejemplo de un oso panda que sólo consume hojas de eucalipto pero justamente su especialización en la comida le hace dependiente de su existencia y representa un riesgo. En cambio, *tenemos el otro extremo, somos nosotros que somos generalistas, podemos estar en cualquier lado del mundo, ganarlos la vida en cualquier entorno, en cualquier medio. Esto del trabajo es nuevo. En la Edad Media el trabajo como tal no existía. Hemos pasado a otro tipo de esclavismo (Anexo 12).*

Estructura funcional de la empresa

No sólo la existencia de la especialización neutraliza la polivalencia sino también la estructura funcional de la empresa. En este punto el director de ROJA afirma que *en el área técnica pueden simultanearse algunos trabajos pero las disciplinas están bastante marcadas. Tienen unas líneas de trabajo bastante definidas (Anexo 6).*

El director de VIOLETA contribuye a esta visión su punto de vista: polivalencia sí pero bastante acotada, aunque el paso entre uno y otro es muy frágil:

Dir_VIOLETA: Es una actividad bastante variada dentro de un acotamiento y hay bastante flexibilidad. Es verdad que tenemos muchas cosas que mejorar pero hay una definición... Si no estuviesen bien definidas las actividades, sería imposible; entonces tendríamos cada vez una improvisación; la cosa está bien definida pero... el punto en que deja de ser una cosa y pasa a ser otra es frágil, es un claro-oscuro. Cada uno tiene ciertas funciones (Anexo 12).

Necesidades del cliente

El último límite que se le pone a la polivalencia es la lógica de trabajar para un cliente. La polivalencia termina donde terminan las necesidades de un cliente, aunque en la práctica dichas necesidades también pueden resultar ilimitadas. Cada uno se especializa por el tipo de clientes que lleva en la empresa VIOLETA.

Dir_VIOLETA: Sí. La estructura que tenemos dentro es la estructura “por cuentas”. No en el sentido literal pero que cada uno tiene sus propios clientes, cada uno tiene sus clientes y se ocupa de ellos. Es necesario yo creo, porque hay que tener un conocimiento del cliente, para estar bien, para la relación, para la comunicación, parece una tontería pero no, cuando empiezas con un cliente nuevo, ya sabemos que puede pasar un mes, dos meses, hasta que haya la comunicación entre ellos; que él nos entienda, nosotros a ellos, el entenderse porque muchas veces todos decimos cosas pero no todo el mundo entiende lo mismo, entonces pasa un tiempo hasta que se establezca esta confianza (Anexo 12).

9.5.2. Conceptualización de las actividades desarrolladas

En los apartados que siguen proporcionamos los resultados del análisis de las diferentes conceptualizaciones que realizan los directores sobre lo que es la traducción y quién es el traductor; y de los alumnos de prácticas sobre lo que son para ellos las empresas de traducción.

9.5.2.1. Concepción de la traducción

[Entrevistas]

A nivel explícito, los directores han contestado de maneras muy diversificadas sobre lo que es para ellos la traducción, qué concepción tienen de ella y cómo la enfocan.

Eje de la comunicación

La traducción ha sido enfocada por el representante de TURQUESA como un eje de la comunicación en el mundo globalizado:

GP_TURQUESA: que pienso que la traducción es un eje central e imprescindible en el mundo globalizado de hoy en día, en el que continuamente existe la necesidad de posibilitar la comunicación, y de hecho cada vez se otorga más valor a dicha comunicación, en cualquier sector y actividad y entre distintas lenguas y culturas (Anexo 10).

Tributo que se debe pagar por superar diferencias lingüísticas

El director de VIOLETA nos presenta una visión igualmente muy amplia, social:

Dir_VIOLETA: Este es un tipo de situaciones que a nosotros nos gustan también; podemos aportar, añadimos un valor a lo que estamos haciendo, porque la traducción tiene un valor, es necesaria, pero no aporta mucho valor; es un poco el tributo que la gente ha de pagar porque existen otros idiomas; entonces si se puede aportar un valor más allá de la traducción, me parece extraordinario (Anexo 12).

Traspasar, trasladar, transponer

Hemos agrupado estas tres concepciones en una porque tienen un enfoque común. El director de ROJA nos habla de la traducción y también de la interpretación:

Dir_ROJA: La traducción es un traspaso de una lengua a otra por escrito, bastamente dicho sin matices... y la interpretación es un traspaso de una lengua a otra oral (Anexo 6).

El director de VIOLETA menciona la dificultad de traducir y la cuestión de soportes:

Dir_VIOLETA: ¡Vaya! Para mí la traducción es trasladar a otro idioma la información; luego hay mucho que decir sobre lo que significa traducir, sobre la dificultad de traducir, es transmitir información en otra superficie (Anexo 12).

Para el director de VERDE, la traducción significa *transponer un contenido de un idioma a otro, teniendo en cuenta todas las características que tiene el contenido en el idioma de origen, que tiene un registro y una finalidad, que tiene un target de lectores, un cierto nivel de tecnicidad, campo, muchas cosas (Anexo 9).*

Creación

El mismo director de la empresa VERDE enfoca la traducción como un tipo de creación, concretamente re-creación con todas las limitaciones tecnológicas que esto conlleva:

Dir_VERDE: Para mí, la traducción es la re-creación. Tienes que re-crear un contenido en otro idioma. Y a veces te dicen “es un programa informático y los mensajes no pueden sobrepasar los 40 caracteres” (Anexo 9).

Para el representante de AMARILLA, *la traducción es casi un arte*, y no se trata tanto de cuestiones tecnológicas sino de saber escribir bien:

GP_AMARILLA: Incluso para un manual de una lavadora también hace falta un poco de estilo, también se trata de conocer la lengua y traducir bien. Para mí es un arte, es saber escribir, el traductor tiene que saber escribir, sea lo que sea, un texto empresarial, sea literatura, tiene que saber de ese ámbito, tiene que saber de lenguas (Anexo 8).

Trabajo intelectual

Dentro de esta conceptualización, encontramos conceptos como toma de decisiones, rompecabezas, meta inalcanzable, desgaste, sacrificio y renunciaciones:

GP_TURQUESA: Yo creo una meta casi inalcanzable, un rompecabezas y normalmente es súper complicado, que desgasta mucho. Se trata de un trabajo intelectual complejo basado en la toma de decisiones léxicas, semánticas, gramaticales, pragmáticas, culturales, etc., teniendo en cuenta que en toda decisión existe por definición cierta renuncia. Para mí la traducción es una toma de decisiones, en la que tengas que sacrificar (Anexo 10).

Constante aprendizaje

En este tipo de conceptualización, los sujetos enfocan la traducción como un constante aprendizaje porque *traducir... siempre te vas a encontrar un texto nuevo, que tengas que buscar, que tengas que espabilar (GP_TURQUESA, Anexo 10)*. La opinión del director de AZUL es bastante cercana:

Dir_AZUL: Es una manera de aprender cada día una cosa nueva en mi vida. Es muy importante para mí porque yo creo que más allá de lo de envejecer y dejar de utilizar la mente, a mí toda mi vida me ha gustado estudiar y aprender, toda mi vida. Y todavía. Entonces, continúo pensando que yo soy novata todavía. La traducción es una manera de aprender (Anexo 11).

A nivel implícito, las concepciones acerca de la traducción, detectadas en los datos recogidos, se desplazan desde tomar como núcleo la actividad de traducción hasta llegar a la figura del traductor externo. Porque el marco organizativo de la empresa sitúa la propia traducción fuera de ella y la deposita en la persona del traductor subcontratado. Ahora sí, los directores parecen tener claro que en caso de los traductores externos, *el traductor lo traduce [el texto que le enviamos], y aquí se controlan los plazos, la terminología y la corrección (Dir_VERDE, Anexo 9)*. La propia traducción no se ve; sólo existen los traductores externos.

Este desplazamiento de la conceptualización hace que los directores sienten la importancia de los recursos externos. Por un lado, enfocan la traducción como un elemento esencial de su actividad (*materia prima*):

Dir_VERDE: Entonces, claro, la calidad de la traducción depende en el primer lugar de la materia prima.

AK: Cuando habla de la materia prima, ¿se refiere a los traductores?

Dir_VERDE: Sí, “materia prima, me refiero a la traducción (Anexo 9).

Hacen depositar en las manos de los traductores la gran parte de su propio éxito:

Dir_VIOLETA: La madre del cordero, la madre de todo es el traductor, y un buen traductor; es decir todo depende de buenos traductores (Anexo 12).

Por otro lado, esperan tener en los traductores externos unos interlocutores fiables a nivel de administración y gestión:

Dir_ROJA: Una vez implementado todo el tráfico de traducciones por Internet, ahora lo que buscamos más es el comportamiento del traductor, su implicación en el trabajo, la capacidad de absorción, la respuesta, costes, para poder empezar más a un nivel de gestión técnica y administrativa (Anexo 6).

9.5.2.2. Concepción del traductor

[Entrevistas. Informes]

A nivel implícito, hemos podido detectar varias concepciones de la figura del traductor, principalmente en las intervenciones de los directores de las empresas, durante las entrevistas.

Son traductores los que están formados en traducción

En cuanto al concepto de la figura de traductor que tienen los directores, hemos encontrado huellas de un tipo de concepción, integrado en una visión histórica de la evolución de la profesión traductora. Según dicha concepción, el traductor es una persona formada en traducción:

Dir_VIOLETA: Bien preparado, en el sentido que conoce; es un traductor, le han enseñado, viene de la facultad de traducción, sabe lo que es la traducción y tiran hacia delante (Anexo 12).

Son traductores los que traducen

Si quisiéramos apoyarnos en un segundo criterio de definición del traductor, basado esta vez en la actividad desempeñada (el traductor es una persona que básicamente traduce), encontraríamos este tipo de concepción que hacen los directores, siempre y cuando éstos se refieren a traductores externos. Acabamos de presentar este aspecto en el apartado anterior. “Los que traducen, están fuera”, parece indicarnos la realidad estudiada.

Son traductores los que trabajan aquí y se dedican a los procesos de traducción

El criterio de concepción de la figura del traductor que predomina entre los directores es un criterio de naturaleza laboral. El traductor es una persona que trabaja en una empresa de traducción y se dedica a los procesos de traducción:

Dir_VIOLETA: Luego hay diez traductores que traducen, corrigen, hacen project management...

AK: ¿Por qué los llama “traductores”?

Dir_VIOLETA: Bueno, porque son traductores. Sí, sí, y trabajan aquí como traductores y se dedican a todo lo que son los procesos de traducción. (Anexo 12).

Dentro de una aproximación muy similar, el director de NARANJA denomina a las cinco personas fijas de su plantilla traductores. Dichas cinco personas se dedican a la gestión de los encargos:

Dir_NARANJA: Somos 5 personas fijas, todas traductores menos la recepcionista. Cada persona es responsable de sus textos desde el momento en que los reciben hasta que se envíen al cliente. Nuestro trabajo no suele incluir proyectos grandes, por lo tanto la gestión de los trabajos (largos o cortos) la asume el mismo traductor. En cuanto a otras tareas llevadas a cabo por los traductores, en nuestro caso éstas serían consultas con el autor del original, revisión de trabajos hechos por otros traductores, revisión de traducciones hechas por el cliente mismo, y el envío puntual al cliente del trabajo en cuestión (Anexo 7).

Una conceptualización parecida demuestra el representante de AMARILLA. Define los miembros de la plantilla de la siguiente manera: *Todos los que trabajamos aquí en plantilla, somos traductores.* Luego, hablando de las tareas desempeñadas enumera las de gestión de los encargos de traducción: *Aquí somos cuatro Project Managers. El Project Manager se ocupará de buscar un traductor, de tener los documentos traducidos a tiempo por supuesto, si hay glosarios, hablar con el cliente, hacer de intermediario entre el cliente y el traductor. Luego, hará la entrega de los documentos (Anexo 8).*

El mismo representante de la empresa AMARILLA se define a sí mismo de la siguiente manera: *Soy Project Manager y traductora también. Me ocupo por ejemplo muchísimos de trabajos de edición y de glosarios (Anexo 8).*

A partir de esta constatación, podemos mejor entender la ambigüedad de la posición del *traductor* en la empresa y la heterogeneidad de su actividad. Son personas que integran muchas veces dos (o más) funciones: la función del traductor y revisor o traductor y corrector, con diferente incidencia de cada de estas actividades (GP_TURQUESA, Dir_AZUL, Dir_ROJA).

Dicha integración de funciones (traductor y corrector) puede ser percibida por los alumnos de prácticas como una realidad confusa:

Al_7_VERDE: El proceso de traducción empezaba con Anita (ella me daba el encargo), y acababa con un segundo traductor que actuaba de corrector, tras pasar por mis manos (Anexo 25).

9.5.2.3. Concepción de la empresa de traducción

[Informes]

En los informes de prácticas, redactados por los estudiantes, hemos podido detectar una gran variedad de las concepciones de las empresas de traducción.

Es todo un mundo, y además un mundo real

Las empresas de traducción representan para los alumnos un mundo entero, y además un mundo real. Las prácticas abren los ojos de los alumnos a dicho mundo:

Al_5_ROJA: La meva valoració d'aquesta assignatura és positiva. Realitzar pràctiques en una empresa de traducció t'obre els ulls i t'ensenyà el món real que hi ha més enllà de les classes a la facultat (Anexo 21).

- Un mundo distinto de la facultad

Inmediatamente, aparece en este contexto la comparación con la facultad (*Al_5_ROJA: un mundo más allá de las clases en la facultad*, Anexo 21), que está percibida como una realidad artificial (*Al_7_VERDE: situación ficticia, recreada en las aulas*, Anexo 25). Son, por lo tanto, dos realidades distintas.

- Contexto de urgencia

Dicho mundo se caracteriza por una gran variedad de temática tratada y de tipos de textos. En él, se opera con un gran volumen de trabajo (*Al_2_VIOLETA*) en muy poco tiempo y dentro de un constante contexto de urgencia (*Al_7_VERDE*), y en el cual la presión del tiempo es preponderante (*Al_2_VIOLETA*). En ocasiones, existe la necesidad de quedarse las horas extras.

Al_14_VIOLETA: Pel que fa a l'horari, he anat a VIOLETA quatre hores al dia durant quatre setmanes. No obstant això, m'he ofert a quedar-me més estona quan hi havia encàrrecs urgents que calia enllestir, cosa que m'han agraiït (Anexo 29).

Al_8_TURQUESA: La relació amb l'empresa ha estat molt bona. He realitzat les 75 hores, tot i que més d'algun dia sortia una mica més tard per poder enllestir la feina que se m'havia encarregat (Anexo 26).

En este mundo real, la presencia de los nervios y del estrés parecen comprensibles a los alumnos:

Al_8_TURQUESA: Cal dir, que alguna vegada m'encarregaven algun treball amb molt poc marge de temps, i que de vegades ens posàvem tots una mica nerviosos en veure que no arribàvem a temps, però suposo que malauradament això forma part de la normalitat i la dinàmica del nostre ofici (Anexo 26).

Las prisas y *ese ambiente de estrés constante* ponen un límite natural al tiempo que se puede dedicar a una traducción:

Al_7_VERDE: Creo que una de las cosas que más valoro de estas prácticas es haber respirado ese ambiente de estrés constante, que te empuja inconscientemente a traducir de forma frenética y digo frenética, porque no daba tiempo ni a leer la primera página del documento: había que traducir a destajo. En ningún momento me pusieron límite de tiempo ni mucho menos, pero obviamente no podía dedicar media mañana a documentarme y la otra media a traducir (como podría hacer para una traducción de la facultad) (Anexo 25).

Será su mundo en el futuro (o no)

La gran mayoría de los alumnos perciben el mundo laboral de las empresas de traducción como una realidad que dentro de poco será suya, donde trabajarán y estarán plenamente integrados. Ven estos espacios con sus ojos del futuro:

Al_4_OCRE: Estar en una empresa de traducción me ha hecho entender de verdad como van a ser las cosas cuando acabe la facultad (Anexo 23).

Hemos notado casos muy escasos en los cuales el alumno concibe el mundo empresarial como un mundo sin él. Las prácticas y el contacto con la empresa le han servido para descartar este camino laboral:

Al_1_AZUL: El desarrollo de estas prácticas no ha sido como me esperaba. Creo que tendría que haber traducido más textos y trabajar menos cuestiones de formato. Pero tampoco le doy mucha importancia, porque aún no siendo lo que esperaba, estoy contenta de haberlas realizado. Gracias a este periodo de prácticas, me he dado cuenta de que no quería ser traductora. No me gusta el hecho de estar delante del ordenador buscando la palabra perfecta, ni me gusta la presión del tiempo. Cuando había un proyecto de traducción en el que trabajaba la empresa de forma global, todos estaban estresados (Anexo 27).

Donde se trabaja con método

El paso por las empresas de traducción cambia la visión de los alumnos porque entonces empiezan a entender que en estas entidades no es sólo necesario trabajar, sino además se trabaja con método. Al_18_VIOLETA expresa muy bien este aspecto de la conceptualización de las empresas de traducción:

Al_18_VIOLETA: Las prácticas me han permitido comprender lo que es trabajar en equipo, con seriedad, con responsabilidad, con el stress del día a día, con las demandas de los clientes y la postura a tomar para todos y cada uno de ellos (Anexo 29).

- Competencias instrumentales, estratégicas y metodológicas

En este sentido, Al_9_AMARILLA menciona las competencias instrumentales, estratégicas y metodológicas como las principales competencias adquiridas durante las prácticas en AMARILLA. Añade también que ha asimilado muchos pequeños detalles del método de trabajo observado que se han convertido en verdaderas pequeñas lecciones:

Al_9_AMARILLA: La meva valoració general d'aquesta experiència a AMARILLA és molt positiva. En primer lloc, per l'atenció i el tracte de tot el personal que ha potenciat un ambient de confiança òptim per a l'aprenentatge, però també per les competències instrumentals, estratègiques i metodològiques que he pogut adquirir durant aquestes setmanes. Tanmateix, considero que aquest aprenentatge no es limita a aquestes competències que he esmentat, sinó també han pres forma en petits detalls que s'han convertit en petites lliçons per a mi i que considero que em seran de gran utilitat en el futur: petites qüestions com respostes a preguntes com què es busca i què es valora en un professional o quines eines convé conèixer, per exemple (Anexo 24)

- Visión global de la organización del trabajo

El método de trabajo que ven los alumnos en las empresas de traducción consiste también en adquirir una visión global de la organización del trabajo en la entidad; entender la importancia de las interacciones entre personas y la función de cada pieza, articulada en un conjunto muy complejo:

Al_5_ROJA: Les hores que he passat a l'oficina de ROJA m'han permès veure de prop com treballen gestors i traductors, la relació que tenen entre ells i l'important paper que juga cadascú en el procés de traducció global. Penso que conèixer la seva organització i, d'alguna manera, participar-hi, ha estat una experiència molt enriquidora, especialment en un equip de treball tan petit i acollidor com el de ROJA, on la interacció entre els seus treballadors és molt fàcil i ràpida. Per tot plegat, valoro de forma positiva l'experiència viscuda (Anexo 21).

Done se realizan los servicios de traducción

- Proceso de traducción

Gracias a las prácticas, los alumnos tienden a conceptualizar las actividades desarrolladas en las empresas de traducción en función de todo el proceso que presupone la ejecución de los servicios de traducción. Así, pues, dichas empresas se convierten para ellos en lugares donde se realizan los procesos de trabajo, procesos de traducción.

Al_17_MARRON: He de confessar que he après molt més del que em pensava, perquè he vist molts aspectes de la feina de traductor que no s'ensenyen a la facultat, com per exemple el procés d'una traducció des que arriba un encàrrec a una empresa fins que es lliura la

traducció definitiva, després d'haver passat pel/per la gestor/a de la traducció, el/la traductor/a i el/la corrector/a (Anexo 20).

- Identificación de las actividades complementarias a la traducción

Para nombrar todas las actividades, diferentes de la propia traducción, los alumnos hablan de *todos los aspectos del oficio* (AI_16_AMARILLA, Anexo 24); *aspectes sobre l'àmbit burocràtic que envolta la nostra professió* (AI_2_VIOLETA, Anexo 29); o *diversas tareas complementarias que rodean a la práctica de la traducción* (AI_6_ROJA, Anexo 21). AI_9_AMARILLA comenta al respecto con bastante humor: *L'aspecte que he trobat més tediós i que menys m'ha aportat han estat algunes tasques administratives, si bé val a dir que aquestes han estat l'anècdota, no la norma, i que això ho esmento a falta de poder apuntar a cap altre punt negatiu en l'experiència* (Anexo 24).

Donde la traducción propiamente dicha está ausente

Muchos alumnos terminan sus prácticas con un concepto muy claro de los son las empresas de traducción porque descubren que en ellas la traducción propiamente dicha está ausente.

- Sorpresa desagradable

En primer lugar, comentan con una sorpresa desagradable que han hecho de todo, menos traducción:

AI_6_ROJA: Como aspectos negativos, sólo señalaría el que no se me asignó ninguna traducción (Anexo 21).

- Confusión ante la externalización de la traducción

Se sienten confusos porque ven pasar las traducciones delante de sus ojos pero no las hacen ellos: se envían fuera:

AI_19_AZUL: No obstant això, el nombre de textos traduïts del francès al castellà ha estat mínim, tot i haver-ho comunicat a la tutora externa i saber que s'han enviat a traductors externs de l'empresa documents amb aquesta combinació lingüística (Anexo 27).

- Añoranza de la traducción

Algunos, a pesar de haber ampliado mucho sus conocimientos, aún no se sienten satisfechos del todo porque la traducción les hace falta:

AI_8_TURQUESA: La meva feina ha consistit principalment en la revisió i correcció de textos de l'alemany o l'anglès al castellà. He treballat sobre paper o amb el programa Trados. Esporàdicament també he hagut d'alinear textos amb el programa WinAlign, i convertir

documents PDF a format Word amb el programa ABBY Fine Reader 9.0 Professional Edition. No obstant això, l'únic aspecte menys positiu és que m'hauria agradat que se m'hagués donat l'oportunitat de traduir més d'un text. Un dia vaig fer una petita traducció de l'anglès al castellà (Anexo 26).

- Transformación de la falta de traducción en una experiencia positiva

Existen alumnos que durante las prácticas empiezan a asimilar la experiencia vivida. La nostalgia de traducción que experimentan en un primer momento cede paso a un tipo de resignación, e incluso comprensión de la situación. En este sentido, creemos que su concepción de lo que es el trabajo en una empresa de traducción ha sufrido una transformación profunda y positiva. Al_9_ROJA experimenta una decepción al darse cuenta que durante las prácticas no hará muchas traducciones; y luego la transforma en una decisión de abandonar la visión parcial del mundo laboral:

Al_9_ROJA: La meva valoració de l'experiència a ROJA és positiva, tot i que en alguns moments no m'ho va semblar. La meva reacció inicial al tipus de treball proposat va ser de una certa decepció – tot i que no per això em vaig relaxar ni deixar de treballar dur, tot el contrari – ja que no esperava fer feines tan mecàniques i allunyades de la traducció. En qualsevol cas, i també arrel dels comentaris del meu tutor intern, ha arribat a valorar aquesta feina menys grata com a part important del meu procés d'aprenentatge, i per deixar de tenir una visió parcial del tipus de feina que es realitza en agències de traducció (Anexo 21).

En algunas situaciones el alumno entiende que no ha sido posible realizar más traducciones porque las actividades realizadas dentro de las empresas ya son tan variadas y absorbentes en sí que no dejan ningún lugar para la propia traducción (saturación con una importante carga de trabajo de las posiciones laborales internas):

Al_16_AMARILLA: He realizado unas pocas horas más de las exigidas por la universidad para acabar alguna tarea y porque me encontraba muy a gusto. Respecto a los trabajos, quizá haya echado un poco en falta “traducir” más, pero era algo necesario, ya que tenía que tocar todos los aspectos del oficio, es decir, creación de glosarios, memorias, revisión... y en tan sólo 75 horas es lo más normal del mundo (Anexo 24).

Ahora bien, la variedad de tareas realizadas puede ser percibida como un tipo de compensación por echar en falta a la propia traducción:

Al_5_ROJA: Tot i que considero que el volum de tasques de traducció que se m'han encarregat és força baix, valoro molt positivament la varietat de feines que se m'ha permès dur a terme, especialment perquè són encàrrecs reals que difícilment mai podria dur a terme dins de l'aula, sinó que formen part del món laboral de la traducció i en conseqüència, t'hi posen a prova (Anexo 21).

El alumno ha sabido también llenar el vacío creado por la ausencia de la actividad de traducción enfocando la variedad de tareas y, sobre todo, la posibilidad de trabajar con los programas de tipo TAO como una contraprestación, y de esta manera integrar la experiencia vivida:

Al_10_TURQUESA: Les tasques que he realitzat han estat bàsicament de revisió de traduccions fetes pels traductors que treballen habitualment per TURQUESA. A part de les revisions, en un parell d'ocasions em van oferir de traduir algun text curtet de l'anglès al castellà. La veritat és que l'experiència de fer les pràctiques a TURQUESA ha estat molt positiva. Tot i no haver pogut traduir gaire, ha estat molt interessant poder treballar amb textos de temàtica tan diversa i tenir l'oportunitat de veure com funcionen alguns programes de traducció assistida com el Trados o el TagEditor (Anexo 26).

- Valoración positiva de las actividades de gestión de las traducciones

Existen igualmente voces muy opuestas que en ningún caso cuestionan la ausencia de la traducción. *Al_18_VIOLETA* comenta al respecto: *VIOLETA es una empresa que se dedica más a la gestión de traducciones que a la traducción en sí, lo cual para mí fue ideal ya que es a eso a lo que intento dedicarme (Anexo 29).*

- Falta de información previa sobre el trabajo en las empresas de traducción

Los alumnos valoran la ausencia de la propia traducción como un factor negativo porque les parece absolutamente natural que las personas, en una empresa de traducción, traduzcan. *Naturalmente, mi principal tarea ha sido traducir; no obstante, a veces me he encargado también de organizar glosarios, escribe Al_4_OCRE (Anexo 23).* No esperan encontrarse con esta sorpresa: *El desarrollo de estas prácticas no ha sido como me esperaba. Creo que tendría que haber traducido más textos y trabajar menos cuestiones de formato (Al_1_AZUL, Anexo 27).* Sus expectativas y su primera imagen de los es un trabajo en las empresas de traducción eran distintas de lo que es el mundo real: *Al principio, pensaba que la traducción sería lo que me ocuparía gran parte del tiempo. Lo que no imaginaba era que acabaría haciendo tantas tareas administrativas (Al_7_VERDE, Anexo 25).*

Las investigaciones empíricas como la que acabamos de realizar deben proporcionar información más realista del mundo laboral de la traducción, y con ello curar las nostalgias.

CONCLUSIONES

Pensamos que en la investigación que hemos realizado, hemos cumplido con el objetivo general de nuestra tesis doctoral y con los objetivos específicos. En cuanto al objetivo general, hemos analizado el contenido de los puestos de trabajo de los traductores internos. Nos hemos centrado en el caso concreto de los traductores internos asignados a la ejecución de los encargos de traducción que trabajan en las empresas de traducción de Barcelona.

En cuanto a los objetivos específicos, hemos cumplido con los siguientes propósitos:

- 1) Establecimiento del marco conceptual para el estudio del contenido de los puestos de trabajo de los traductores internos.
- 2) Estudio del contexto organizativo de las actividades desempeñadas por los traductores internos en las empresas de traducción.
- 3) Identificación de las actividades desempeñadas por los traductores internos en sus puestos de trabajo.
- 4) Análisis de la dimensión individual de las actividades desempeñadas.

Hemos analizado el objeto de estudio en sus dos dimensiones diferenciadas (dimensión organizativa e individual). En la dimensión organizativa, hemos subrayado la importancia de tres tipos de contexto de las actividades desempeñadas por el personal interno. En la dimensión individual, nos hemos centrado en las competencias requeridas y la conceptualización de las actividades.

• Dimensión organizativa: contexto de la empresa, del proceso productivo y de la situación de trabajo

El estudio que hemos llevado a cabo demuestra la importancia de realizar investigaciones en un contexto empresarial. Hemos podido describir las actividades desempeñadas por el personal interno en las empresas de traducción.

En primer lugar, la organización del trabajo implementado en las empresas de traducción es el fundamental ámbito contextual, en el cual se desarrollan dichas actividades.

En segundo lugar, hemos analizado las actividades desempeñadas, incorporadas en un proceso de ejecución de las traducciones. Dicho proceso de trabajo productivo, en las empresas de traducción, constituye el segundo marco contextual para el trabajo interno.

En tercer lugar, el contenido de los puestos de trabajo ha sido estudiado en un contexto situacional, principalmente gracias a la técnica de observación directa. Al estructurar la observación en torno al eje temporal, se han podido registrar y analizar todas las actividades desempeñadas por el personal interno. Así se ha descubierto una gran cantidad de interacciones realizadas con ordenador, papel y con otras personas, interacciones que conllevan las

situaciones reales de trabajo. Dentro de este contexto situacional, el principal referente de la interacción (ordenador, papel, personas) nos ha servido para proponer una clasificación de las actividades desarrolladas por el personal traductor en las empresas de traducción.

- Dimensión individual: competencias y conceptualización

No sólo hemos demostrado la importancia de estudiar las actividades del personal interno en un triple contexto organizativo (empresa, proceso productivo, situación de trabajo) sino también en su dimensión individual, que es inherente al trabajo, dada la peculiaridad de la fuerza laboral como mercancía. En la dimensión individual, hemos tomado en cuenta las competencias necesarias para el desempeño satisfactorio de las actividades y la conceptualización que realizan las personas implicadas en el trabajo, acerca de los elementos del mundo laboral (traducción, traductor y empresa de traducción).

La investigación que hemos llevado a cabo se ha desarrollado en dos grandes fases: (1) la fase conceptual que cubre el nivel teórico del procedimiento científico; y (2) la fase empírica que cubre el nivel metodológico y analítico del procedimiento científico.

- Fase conceptual

En la fase conceptual, hemos seguido la lógica de empezar la elaboración del marco conceptual con los aspectos referentes al individuo y terminar con los aspectos referentes al contexto organizativo de trabajo. Tras un breve capítulo introductorio, hemos presentado los contenidos generales sobre el trabajo —estudiados en el ámbito de la sociología del trabajo—, y luego los contenidos específicos relacionados con la traducción —estudiados en el ámbito de la traductología. De esta manera, el principal eje de nuestro marco conceptual se articula entre los conceptos de formación, inserción laboral, trabajo-empleo y el mundo laboral (empresa), con menciones puntuales al concepto de profesión y competencias.

- Fase empírica

Hemos realizado una larga fase inicial de reflexión y maduración del objeto de estudio, fase previa al estudio empírico. En dicha fase, hemos elaborado tres propuestas diferentes de la definición del objeto de estudio, con distintos planteamientos metodológicos. Sin embargo, desde los inicios estaba presente nuestro interés por la organización del trabajo de traducción en el ámbito empresarial. Dicho interés ha perdurado hasta el estudio empírico definitivo, a lo largo de los siete años de elaboración de la tesis.

La fase exploratoria ha sido muy importante. Hemos podido definir las conclusiones parciales y las pautas para el diseño del estudio empírico definitivo, gracias a cuatro tipos de decisiones teóricas y metodológicas. Se ha puesto de relieve la importancia de la dimensión

organizativa del contenido del trabajo; por esta razón, hemos invertido el orden (la lógica) de los objetivos del estudio empírico: empezamos con los objetivos referentes al contexto organizativo y terminamos con objetivos centrados en el individuo. La fase exploratoria justifica en parte el método retroductivo que hemos utilizado. El hecho de haberla realizado en el contexto francés ha contribuido al carácter europeo de nuestra investigación.

En el estudio empírico hemos intentado lograr una visión actual, completa e integradora de los diferentes aspectos del contenido de trabajo de los traductores internos, visión que integra el punto de vista de tres colectivos: directores, trabajadores y alumnos de prácticas. Dichos colectivos no son opuestos pero sí muy diferenciados entre sí. Los resultados de nuestro estudio empírico tienen carácter confirmatorio referente al marco conceptual establecido.

Pasamos a presentar las conclusiones de nuestro estudio, agrupadas en cuatro bloques relacionados con los objetivos específicos: (1) marco conceptual; (2) contexto organizativo de las actividades desempeñadas; (3) actividades desempeñadas por los traductores internos; y (4) dimensión individual de las actividades desempeñadas.

El primer bloque de conclusiones se refiere al marco conceptual de nuestra investigación. Los otros tres bloques (contexto organizativo, actividades desempeñadas, dimensión individual) están formados por los resultados del estudio empírico con elementos de discusión en relación con el marco conceptual. Luego presentamos las conclusiones finales de toda la investigación.

I. ELABORACIÓN DEL MARCO CONCEPTUAL

A continuación presentamos nuestras conclusiones relativas al marco conceptual para el estudio del contenido de los puestos de trabajo de los traductores internos en las empresas de traducción.

1. Centralidad del trabajo en la sociedad

- Ambigüedad de la concepción del trabajo a través de la historia

En la bibliografía consultada (Sanchis 2004, Köhler y Martín Artiles 2005) queda patente el carácter ambiguo de la concepción del trabajo que se iba formando a través de la historia. Por un lado, el trabajo ha sido percibido como una actividad servil y “penosa”, y por otro lado, sobre todo a partir de la Edad Media, empieza a cristalizarse una concepción positiva del trabajo en las sociedades. Dicha ambivalencia en la percepción del trabajo perdura incluso

en las sociedades modernas altamente desarrolladas. La dualidad de la percepción se manifiesta también en muchas lenguas europeas que tienen términos diferentes cuando enfocan el trabajo de manera positiva o negativa.

Hemos podido constatar que los diferentes grupos que conforman las sociedades en sus diferentes etapas de desarrollo nunca se quedan indiferentes ante la concepción del trabajo; siempre toman una posición concreta. Dicha constatación confirma el carácter central del trabajo en la vida de cada grupo humano.

- Peculiaridad de la fuerza laboral como mercancía

Con la evolución de las sociedades, el trabajo se iba repartiendo entre diferentes actores. La división social del trabajo está en la base de la definición de las clases y grupos sociales.

En el siglo XIX, durante la época de la Revolución Industrial, Marx (1867) empezó el estudio de las condiciones de trabajo en el incipiente sistema capitalista y descubrió que la fuerza de trabajo como mercancía tiene un carácter propio, único. Según Marx (1867) la relación de trabajo supone que el trabajador pone a disposición de la empresa su fuerza laboral, que es indisoluble del propio trabajador.

Esta naturaleza de la fuerza de trabajo como mercancía tiene sus consecuencias en la configuración de los mercados laborales (Ruesga 2002) que tienen las siguientes características: (1) el trabajo no existe de forma natural; hay que producirlo; (2) el trabajo no es homogéneo; existen tantas variedades del trabajo como variedades de las personas; por lo tanto es difícil fijar su precio; (3) la información sobre el trabajo no es transparente; y (4) el trabajo tiene limitaciones en su movilidad dado que está indisolublemente ligado a la movilidad de las personas.

- Preocupación por la correspondencia entre formación y empleo

Teniendo en cuenta que las rentas procedentes del trabajo son indispensables para la vida, seguridad y bienestar de las personas, existe en la sociedad una fuerte preocupación por proporcionar a los individuos una formación adecuada que les permita el ejercicio laboral de la profesión (u ocupación). En este sentido, el esfuerzo social consiste en colocar a los jóvenes formados en una profesión en los sitios adecuados para su perfil, y ello en poco tiempo después de la carrera universitaria o formación profesional.

En el ámbito de la sociología del trabajo se han elaborado tres teorías diferentes que intentan explicar el fenómeno de la correspondencia entre la formación y el empleo: (1) el modelo funcionalista de la Teoría del Capital Humano; (2) el modelo de reproducción y el enfoque de la Escuela Francesa de Sociología; y (3) el enfoque credencialista. Sin embargo, por lo que hemos podido constatar, ninguna de estas aproximaciones no ha sido utilizada para el estudio de la inserción laboral de los traductores.

2. Flexibilización de la organización del trabajo

- Desarrollo de paradigmas de organización del trabajo

El trabajo es una actividad razonada y organizada. En el ámbito de la sociología del trabajo, se han podido identificar diferentes paradigmas de la organización del trabajo. Hemos presentado en la tesis el paradigma de la producción artesana; el “management científico” y la producción en masa; la especialización flexible; la producción ligera; el enfoque sociotécnico y el sistema de producción ligera.

- Tendencia a la flexibilización de la organización del trabajo

En el desarrollo de los paradigmas de la organización del trabajo hemos podido observar una tendencia hacia la flexibilización. El fenómeno de la flexibilización del trabajo va acompañado del impacto de la globalización económica y política, y de la utilización de las nuevas tecnologías a gran escala.

Como consecuencia de la organización flexible del trabajo, aparece una ampliación del concepto del puesto de trabajo y difuminación de sus límites; una nueva redistribución de las actividades entre puestos de trabajo con contornos borrosos; el surgimiento de diferentes formas de teletrabajo, y la necesidad del personal flexible y polivalente. Al fenómeno de flexibilización se asocia también el carácter precario del empleo y la proliferación de formas de trabajo intermedias.

- Proceso de trabajo como principio de estructuración

Frente al hecho de que los puestos de trabajo han perdido su fuerza de referente organizativo, la configuración del proceso de trabajo parece constituir el principio en el cual se basa la organización del ámbito laboral. En la actualidad, los procesos de trabajo suelen ser automatizados o semiautomatizados, sin embargo su ejecución no puede ser confiada a los dispositivos automáticos por completo. Siempre existirá una gran cantidad y variedad de perturbaciones sobrevenidas que tienen que ser solucionadas por los trabajadores para asegurar la continuidad de la producción (Terssac 1995).

3. Necesidad de estudios empíricos en ámbitos laborales

- Tradición del estudio de los ámbitos laborales en la sociología del trabajo

Con el fin de poder reaccionar ante la percepción negativa del trabajo, la precariedad del empleo y las dificultades encontradas durante la producción, se hace patente la necesidad de estudiar los ámbitos laborales mediante estudios empíricos.

La sociología de trabajo es una disciplina que cuenta ya con una larga tradición del estudio de contextos laborales, comparando con la traductología. Los autores se han centrado en todos los sectores de la economía. En la tesis doctoral, hemos mencionado principalmente los estudios realizados en el sector de la industria y en el sector de los servicios. Las diferentes aproximaciones teóricas utilizadas en dichos estudios demuestran la complejidad del mundo laboral.

- Metodología de investigación apropiada para los contextos empresariales

Los estudios sociológicos aplicados a los contextos empresariales poseen varias características comunes en cuanto a los aspectos metodológicos. Son investigaciones de tipo interdisciplinario, que operan con indicadores propios, adaptados a la medición de los aspectos laborales. Frecuentemente se inscriben en el razonamiento metodológico abductivo y presentan características de diseños mixtos en los cuales las técnicas cualitativas se combinan con las cuantitativas. Algunos autores (Peneff 1998, von Rosenstiel 2004, Coller y Garvía 2004) subrayan la dificultad de acceso al mundo empresarial, lo que tiene sus consecuencias en el diseño de los estudios dado que en muchas investigaciones se realiza un estudio de caso.

4. La traducción como actividad laboral específica

- La traducción como proceso de comunicación social y proceso tecnológico

La actividad de traducción es una actividad laboral específica. La traducción cuenta con muchas formas de manifestación en la sociedad, clasificadas y descritas por Hurtado Albir (2001). Las dos definiciones de la traducción citadas (Hurtado Albir 2001, Mayoral 2001) coinciden en enfocar la traducción como una actividad textual, un acto de comunicación y una actividad cognitiva.

Mayoral (2001) profundiza en el enfoque de la traducción como un tipo de proceso social de comunicación. Identifica un nivel más concreto de dicho proceso, a saber: el proceso de actuación del traductor en el ámbito laboral, entendido como una secuencia de tareas que llevan a la ejecución de los encargos de traducción. El mismo autor plantea el proceso de traducción como un proceso tecnológico, proceso que se nutre de los avances procedentes de disciplinas afines y está centrado en la constante búsqueda de la calidad.

- Necesidad de estudios empíricos en torno a las competencias específicas para la actividad traductora

Siendo la traducción una actividad específica, requiere la existencia de competencias igualmente específicas, subyacentes a la realización de dicha actividad. En el ámbito traductológico se han propuesto varios modelos de competencia traductora pero sólo uno de

ellos ha sido validado mediante una investigación empírico-experimental (PACTE 2002, 2003a, 2003b, 2005b, 2008, 2009a, 2009b, 2010). Dichos modelos tienen un carácter componencial y se refieren a un traductor de tipo “generalista”, no especializado.

Sin embargo, durante el ejercicio laboral de la actividad traductora, las personas suelen especializarse en algún ámbito concreto. Dicha especialización suele ser denominada “perfil profesional”. Desgraciadamente, los investigadores no han elaborado un consenso en cuanto a la definición de este concepto. En cambio, contamos con varias propuestas de elaboración conceptual y empírica de los perfiles profesionales del traductor en el ámbito jurídico, audiovisual y empresarial. Los estudios traductológicos de este tipo, primero analizan el contenido de los puestos de trabajo reales; luego definen el perfil profesional; y finalmente identifican la configuración específica de las competencias necesarias para el satisfactorio desempeño de dicho perfil.

- Necesidad de estudios empíricos sobre la inserción laboral de los traductores

Frente a la inestabilidad del mundo laboral y de la falta de definición sólida de los puestos de trabajo y perfiles profesionales propios de la profesión del traductor, la única actitud razonable parece ser la de potenciar los estudios empíricos en contextos laborales. La misma necesidad queda cubierta por los estudios empíricos cualitativos y cuantitativos en torno a la capacidad de formación en traducción, seguida por la inserción laboral de los traductores.

Las prácticas profesionalizadoras deben cumplir con la función formativa de inserción en el mercado de trabajo.

5. Las empresas de traducción como agentes del mercado

- Carácter disperso de los datos sobre el contexto externo del mercado de los servicios de traducción

El estudio de la realidad laboral del sector de los servicios de traducción no es una tarea fácil. En ocasiones los investigadores no siguen el procedimiento del método científico sino que aportan datos de manera no sistemática. Escasean datos cuantitativos fiables acerca de la realidad laboral. Los estudios que se han realizado son susceptibles de repetir los errores de los estudios precedentes o tomar en cuenta las características de la traducción externalizada como propias de la traducción efectuada por los traductores autónomos. Todas estas circunstancias contribuyen al hecho de que los datos acerca del mercado de la traducción parecen ser dispersos y difícilmente comparables entre sí.

- Falta de consenso en la definición de la empresa de traducción

En el mercado de los servicios de traducción operan muchos tipos de actores. Un tipo de actores son los proveedores de los servicios de traducción. Entre ellos, destaca la posición de las empresas de traducción. Sin embargo, los autores realizan una clasificación de las empresas de traducción muy diversificada: contamos con la definición de Davico (2005), con la de Gouadec (2007b) y con la definición elaborada en la encuesta española sobre el mercado de los servicios de traducción (ACT 2005). Los autores distinguen entre empresa de traducción, agencia de traducción y un *broker* de los servicios de traducción (un intermediario).

- Variedad de la oferta de servicios de las empresas de traducción

Cabe resaltar que la oferta de los servicios de traducción elaborada por todas las entidades-proveedores de dichos servicios es muy variada. En este contexto, destacan las empresas de traducción, sobre todo en lo que se refiere a las diversas estrategias de elaborar los servicios complementarios que parecen concentrarse en las actividades adicionales de formación, recursos humanos, edición, maquetación, revisión y administración de actividad comercial internacional.

6. Organización del trabajo en las empresas de traducción

- Polivalencia de los puestos de trabajo internos

En los estudios que hemos analizado en torno a las actividades desarrolladas en las empresas de traducción, se pone de manifiesto el carácter polivalente de los puestos de trabajo internos. Dichos puestos suelen ser contrastados con la especialización de los traductores autónomos (Lebtahi e Ibert 2000). El personal interno cubre las funciones de traducción, revisión, edición y varias formas de gestión de los proyectos de traducción.

- Complejidad del proceso de trabajo

Gouadec (2002a, 2005a, 2005b, 2007b) elabora una propuesta de modelo del proceso de trabajo específico, cuya finalidad es la producción de un servicio de traducción. En dicho modelo la producción está separada por fases y etapas del proceso. Gouadec distingue entre la fase de pretraducción, la fase de traducción y la fase de postraducción. La actividad de traducción propiamente dicha se inscribe dentro de la fase de traducción y se denomina operación de transferencia, con su parte inicial (pretransferencia) y final (postransferencia).

En la ejecución de las traducciones pueden incidir las normas de gestión de la calidad, concretamente la norma 900X/9000+ para todo tipo de servicios, y la norma europea UNE-EN 15038 para los proveedores de los servicios de traducción.

- Interés por estudiar el estatus profesional y la jornada laboral del traductor interno

Entre los estudios realizados en el ámbito laboral de los traductores destacan dos tipos de intereses. Por un lado los investigadores intentan definir el estatus profesional de los traductores internos (Hermans y Lambert 1998, Dam y Zethsen 2008), siendo éste percibido generalmente como un estatus bajo. Por otro lado, hemos observado que los investigadores se sitúan ante el difícil reto de abarcar la totalidad de la jornada laboral del personal interno en las empresas de traducción (Stelmach 2000, Hébert-Malloch 2004). Dichas investigaciones están realizadas con metodología cualitativa o cuantitativa pero no se suele combinar estas dos estrategias en un mismo estudio.

II. CONTEXTO ORGANIZATIVO DE LAS ACTIVIDADES DESEMPEÑADAS

A continuación presentamos las conclusiones del estudio empírico referentes al contexto organizativo de las actividades desempeñadas por los traductores internos en las empresas de traducción.

1. Tipos y características de los servicios desarrollados por la empresa

- Auge del sector de servicios

Los servicios de traducción son un tipo de servicios que prolifera en las sociedades modernas porque son originados por los tres motivos mencionados por Durand (2004) como causas del auge del sector terciario: (1) consisten en la profesionalización de actividades consideradas hasta hace poco “naturales”, posibles para cada bilingüe; (2) corresponden a la informatización de la vida económica (servicios informáticos y de comunicación); y (3) son fruto de la externalización de las actividades de traducción fuera de las empresas. Los servicios desarrollados por las empresas de traducción que hemos estudiado cumplen estos tres requisitos: ofrecen servicios profesionales de calidad; los soportes que tratan son informatizados; y trabajan principalmente para el sector empresarial (y público), siendo la atención al cliente particular muy escasa.

- Mercado derivado

En este sentido, el mercado de los servicios de traducción puede considerarse un mercado básicamente derivado, en el cual la participación de los clientes particulares es minoritaria: las empresas de traducción analizadas sirven a otras empresas, incluso otras empresas de traducción. Dicha circunstancia confirma los resultados de la encuesta realizada

por la Agrupación de Centros Especializados en Traducción (ACT), según la cual la facturación de una empresa de traducción puede estar repartida entre los sectores siguientes: 50% para el sector de la demanda empresarial intensiva; 25% para el sector de la demanda empresarial no intensiva; el 25% restante puede proceder de otras fuentes como el sector público, las empresas de traducción de otros países y los particulares (ACT 2005: 240-247; 3.10.1 “Cifras de mercado comparativas”). En el mismo estudio se puntualiza que el principal cliente de las empresas de traducción españolas son empresas nacionales situadas en España (ACT 2005: 107-111, 1.7.6. “Tipo de cliente”). Gouadec (2007b) llamaría este tipo de mercado de servicios de traducción un mercado abierto.

- Carácter abierto de la oferta de los servicios de traducción

Las empresas de traducción que hemos estudiado definen su principal actividad comercial en función de los servicios de traducción pero incluso las hay que optan por definirse como especialistas en procesos de trabajo (procesos de traducción). La segunda definición es una respuesta al carácter completamente abierto de los servicios de traducción desarrollados, en lo que se refiere a lenguas de trabajo, ámbitos socioprofesionales y tipos de textos. Mientras aumenta la capacidad de volumen de trabajo de la empresa, aumenta también la posibilidad de colaborar con clientes grandes, cuyas necesidades lingüísticas y variedad de campos temáticos son inmensas. Dicha apertura de la oferta está originada por la prioridad dada a las necesidades del cliente. Podríamos definir la oferta de los servicios como prácticamente ilimitada porque la empresa puede adaptarse a las necesidades del cliente gracias a las estrategias de subcontratación.

- Demanda de traducciones especializadas del sector comercial e institucional autónomico

En cuanto a los tipos de servicios de traducción desarrollados, los resultados de nuestro estudio empírico en varios puntos subrayan su gran variedad.

Ahora bien, dentro de la variedad de los servicios de traducción, podemos detectar un gran volumen de encargos procedentes del sector comercial del mercado de la traducción y del sector institucional de carácter autónomico (Cancio-Pastor 1995). A finales de la primera década del siglo XXI, continúan siendo muy solicitadas las traducciones especializadas, mencionadas por Hurtado Albir (2001: 118) como las prototípicas de la era de la traducción del siglo XX: la traducción científica, técnica, jurídica, económica y administrativa. Nuestros resultados confirman los de la reciente encuesta española según la cual “la oferta coincide con la demanda en que el mayor volumen de traducciones es de tipo técnico. Le siguen en un segundo nivel de importancia las traducciones comerciales y financieras, y las de tipo legal” (ACT 2005; 240-247, 3.10.3. “Tipo de traducciones”). Las traducciones comerciales figuran también entre los tipos de textos traducidos con mayor frecuencia por los traductores profesionales que

participaron en la investigación empírico-experimental del grupo PACTE (2006), tanto en la traducción directa como en la inversa. Además, en la traducción directa son igualmente muy frecuentes las traducciones divulgativas, según los mismos datos (PACTE 2006).

En cuanto a las combinaciones lingüísticas más frecuentes de las traducciones especializadas, siguen muy demandadas las lenguas europeas en todas las combinaciones posibles (ACT 2005: 240-247, 2.10.2 “Idiomas”; Gouadec 2007b: 132-133), con una importante incidencia de lenguas autonómicas (Golden *et al.* 1992).

- Servicios complementarios originados por la externalización y complejidad de soportes

En lo que se refiere a los servicios complementarios, las empresas de traducción estudiadas intentan aprovechar los nichos del mercado, creados por ejemplo por la práctica muy común de la externalización de la traducción. Gouadec (2007b) considera que el aprovechamiento de los nichos es una señal de la industrialización del sector de los servicios de traducción. Según nuestro estudio, otros servicios complementarios tienen su origen en la complejidad de los soportes informatizados. Además, en varios casos hemos observado la complementariedad de los servicios de interpretación, que generalmente están vinculados al cliente que solicita los servicios de traducción. De manera general, la configuración de las actividades comerciales secundarias de las empresas de traducción que hemos estudiado, se inscribe en la misma lógica de apertura y flexibilidad de la oferta.

2. Procesos de trabajo implementados en la empresa

- Complejidad del proceso de trabajo

En las empresas de traducción analizadas los procesos de trabajo implementados constan siempre de varias fases. Incluso los encargos de traducción muy sencillos y estandarizados, requieren que se den las fases de preparación de la traducción, la traducción propiamente dicha y las revisiones. Las fases mencionadas por los directores de las empresas coinciden con las principales fases y etapas del modelo del proceso de ejecución de las traducciones elaborado por Gouadec (2005a, 2007b). El mismo autor precisa que las empresas de traducción suelen realizar servicios de traducción ampliados (extendidos), que constan de varias fases de ejecución, cuando los traductores autónomos realizan traducciones “puras”, que consisten en una sola etapa de transferencia (Gouadec 2007b: 104).

- Variantes del proceso de trabajo estándar

Existen también muchas variantes del proceso estándar. Así pues, se dan procesos de trabajo diferenciados para traducción y para interpretación, o procesos de trabajo diferenciados para cliente final y para cliente que sea otra empresa de traducción. El proceso de trabajo puede

ser influenciado por los requisitos de la norma de calidad ISO. En este caso, el proceso de trabajo implementado está enfocado explícitamente como un tipo de producción.

- Funciones de la empresa relacionadas con el proceso de trabajo

Frente a los procesos de trabajo que estructuran la producción de los servicios de traducción, las empresas juegan una serie de funciones, que han sido mencionadas anteriormente por Terssac (1995), Durand (2004), Choi y Lim (2000) y Gouadec (2002a, 2007b). Dichas funciones consisten principalmente en ser el agente responsable de asegurar la continuidad del proceso de trabajo, la buena gestión del proceso y la calidad del producto final. La responsabilidad de asegurar la continuidad de la producción parece ser la más importante.

Aparte de estos tres tipos de responsabilidad, las empresas de traducción juegan el papel de un tipo de memoria o repositorio de todas las versiones definitivas de las traducciones realizadas. Dicha función de archivo y repositorio es de gran utilidad cuando la empresa quiere aprovechar (reutilizar) las traducciones en forma de glosarios internos o actualizaciones de las memorias de traducción.

- Herramientas para el seguimiento y gestión del proceso de trabajo

Para la correcta gestión de los procesos de trabajo, las empresas crean una serie de herramientas y aplicaciones que la facilitan. En nuestro estudio hemos descubierto las herramientas para el seguimiento de los procesos de traducción: listas de comprobación en diferentes versiones, programas informáticos de gestión de los proyectos de traducción y ayudas para la valoración de los traductores externos.

- Control de las perturbaciones del proceso de trabajo

Siendo tan importante el compromiso de asegurar la continuidad del proceso (respetar los plazos y las características del pedido), las empresas de traducción dedican mucho tiempo y esfuerzo a controlar las perturbaciones, que, además tienen un carácter general y constante. Si aplicamos, a la producción de los servicios de traducción, la clasificación de las perturbaciones propias de las industrias de proceso continuo elaborada por Terssac (1995: 86-87), constatamos que las perturbaciones están originadas principalmente por fallos técnicos, fluctuación de la materia prima en el input y output del proceso, e imperfecciones en la documentación. Concretamente, hemos observado las siguientes causas de alteraciones: fallos de dispositivos y aparatos; contexto de urgencia y cansancio; herramientas y aplicaciones informáticas; y dificultades terminológicas. Las soluciones observadas han consistido en: preguntar a los compañeros de trabajo; anticiparse a los problemas; reforzar las actividades de revisión y corrección; y apostar por un buen gestor de los proyectos de traducción.

En muy pocas ocasiones hemos registrado las pausas en el proceso de trabajo, que serían los tiempos muertos y los momentos de espera inactiva. En el estudio de Stelmach (2000) también aparecen registrados los periodos de espera pero son escasos.

3. Composición de la plantilla y funciones del personal interno

- Empleo y colectivos implicados: mujeres y hombres, extranjeros, personas jóvenes y con trayectorias laborales discontinuas

Las empresas de traducción analizadas crean empleo. Su capacidad de creación de empleo parece ser importante sobre todo en el periodo actual de crisis del empleo, en el cual los dos principales colectivos perjudicados suelen ser las personas jóvenes y las mujeres. Los equipos humanos en las empresas de traducción que hemos estudiado son jóvenes y muy formados. La mayoría de la plantilla suele estar constituida por mujeres. Se ve confirmado el carácter femenino de los empleos en el sector de la traducción. En este sentido, sigue teniendo validez el título de un subcapítulo del libro de Gouadec (2002a): 2.2. “Le traducteur est plutôt une traductrice” (en la versión inglesa del mismo libro: 4.1.2. “Translators are mostly women”; Gouadec 2007b). La feminización de la profesión traductora ha quedado también patente en las características de la muestra que participó en la investigación empírico-experimental del grupo PACTE (2006), dado que la mayoría del grupo de los traductores profesionales fue constituida por mujeres jóvenes. Una gran parte de ellas tenía, además de la traducción, una ocupación complementaria —dato que no se ha recabado en el caso del personal traductor estudiado en la tesis doctoral—.

Las plantillas de las empresas de traducción incorporan también a hombres, aunque en menor medida. Gouadec (2007b) ha señalado la tendencia de un aumento de la cantidad de varones en el sector de los servicios de traducción debido a la complejidad técnica de las actividades; impacto de las herramientas electrónicas y reto tecnológico que ello presupone; además de una gran variedad de salidas profesionales en el sector de la traducción. Nosotros hemos encontrado los hombres en las empresas de traducción como superiores, gestores de proyectos de traducción y especialistas de otras áreas (informáticos, maquetadores, etc.).

Las mismas entidades incorporan también a extranjeros (como directores y trabajadores) y personas con trayectorias profesionales discontinuas (viajes, desplazamientos, épocas de maternidad y formación complementaria).

- El empleo y la definición temporal de la jornada laboral

Ahora bien, la técnica de observación directa que hemos utilizado, estructurada en torno al eje temporal continuo, nos ha permitido registrar la totalidad de las actividades desempeñadas por el personal traductor durante las cuatro horas de observación. La retribución que paga la

empresa de traducción a su trabajador comprende la totalidad del tiempo estipulado en el contrato de trabajo. Según el estudio realizado por Stelmach (2000), la retribución que reciben los dos trabajadores cubre incluso las pausas-cafés, salidas al banco y tiempos de espera. De manera parecida, en el estudio de Hébert-Malloch (2004) queda patente que las pausas llenan la mayoría de la jornada laboral del traductor interno (59%), y no la actividad de traducción. Ahí radica la principal diferencia entre el trabajo de un traductor interno y el trabajo de un traductor autónomo: la retribución del traductor interno se parece a la de un jornalero que vende su tiempo; mientras que la retribución de un traductor autónomo se parece a la de un artesano que vende su producto.

- Tamaño de la plantilla: PYME, e incluso microempresas

El criterio del tamaño de la plantilla ha sido uno de nuestros criterios de selección de la muestra. Las plantillas de las empresas de traducción que hemos estudiado son muy pequeñas (PYME). La mayoría son incluso microempresas (hasta 9 asalariados; ACT 2005: 2). La empresa más grande cuenta con 19 trabajadores. Sin embargo, no se han confirmado dos características de las empresas de traducción en España detectadas en el estudio de ACT (1005: 107-111, 1.7.10 “Características de las empresas de traducción”). Dicho estudio plantea que la mitad de la plantilla suele ser a tiempo parcial (no lo podemos confirmar) y que los traductores del equipo suelen ser la mitad de la plantilla (no sabemos cómo se define el concepto de traductor).

- Variedad de soluciones organizativas: personal polivalente y separación clara de perfiles

En cuanto a las funciones del personal interno, nuestro estudio ha demostrado el carácter polivalente del personal en empresas pequeñas, y una tendencia general hacia la especialización de los perfiles en las empresas más grandes. En un caso, en la plantilla se distingue el área comercial, administrativo y técnico; en otra empresa se puede identificar un perfil de gestor de proyectos y de traductor-revisor; finalmente, bajo la influencia de la norma de calidad ISO, se está marcando una clara separación entre el gestor de proyectos y traductor (perfiles tipo). En la empresa más grande, hemos notado la complementariedad de perfiles existentes.

4. Tipos de actividades externalizadas (subcontratadas) e incidencia

- Derecho a decidir en materia de la subcontratación

Las empresas de traducción analizadas reivindican su derecho a decidir de manera autónoma con qué recursos —internos o externos— realizan los servicios de traducción. Hemos notado también un efecto organizativo circular de la subcontratación: mientras crece la

capacidad de la empresa para externalizar las actividades, crece también su potencial de recepción de grandes volúmenes de trabajo.

- La subcontratación en la base de la definición de la actividad de la empresa

Las actividades subcontratadas, sin embargo, son tomadas en cuenta por los directores de las empresas de traducción cuando éstos definen su actividad comercial; la subcontratación, pues, está en la base de la definición de la actividad de la empresa. De ahí procede la advertencia formulada por Gouadec (2007b) de que los estudios sobre el sector de los servicios de traducción pueden contener errores, dado que el volumen de la traducción subcontratada está considerado dos veces: por parte de las empresas de traducción y por parte de los traductores autónomos.

- Clara tendencia de externalizar la traducción

Hemos observado una tendencia muy marcada y general de externalizar principalmente la actividad de traducción, y ello en grandes proporciones. Lo confirman los directores de las empresas de traducción de Barcelona y también el hecho de que las prácticas de traducción no presenciales (por Internet, a distancia) consisten sólo en la actividad de traducción propiamente dicha. Esta tendencia de la creciente subcontratación de la traducción ha sido comentada por Gouadec (2007b). Este autor menciona que una empresa de traducción media tiene aproximadamente 200 colaboradores autónomos y trabaja en más de 20 lenguas (Gouadec 2007b: 132-133).

Una parte reducida de las traducciones se realiza dentro de la empresa. En nuestro estudio, hemos podido identificar uno de los criterios que sirven a las empresas para decidir si realizar una traducción dentro de la empresa con recursos internos, o enviarla a un traductor autónomo. Resulta, pues, que en caso de traducciones breves, poco absorbentes, la empresa es más susceptible de realizarlas con recursos internos. Esta observación se ve confirmada en los resultados de la encuesta española sobre los hábitos de traducción de las entidades del sector comercial, usuarias de los servicios de traducción. El criterio por el cual se rigen es “la inmediatez, lo que implica traducciones cortas” que no son resueltas por los servicios externos y “constituyen los principales trabajos que las empresas usuarias realizan internamente” (ACT 2005: 240-247, 3.10.7. “Valores”).

- Causas y consecuencias de la externalización

En la tesis doctoral hemos podido identificar las siguientes causas de externalización: deseo de mantener la oferta de los servicios completamente abierta; deseo de poder contar con la producción 7 días a la semana (incluyendo los días festivos y los fines de semana); y

necesidad de aligerar los puestos de trabajo internos que están saturados con una excesiva carga laboral.

La externalización de las actividades a gran escala repercute en el contenido del trabajo que conforma la actividad principal de la empresa (servicios de traducción) porque crea ambigüedades que afectan la plantilla y refuerza la necesidad de contratar los gestores de proyectos de traducción. Además, llena los puestos de trabajo internos con actividades procedentes de las fases extremas del proceso del trabajo (preparación del *kit* para el traductor y revisión del material recibido de él). Finalmente, añade un componente nuevo, que es la gestión de recursos humanos externos, con sus diferentes elementos (bases de datos completas, actuales, informatizadas y accesibles para los miembros de la plantilla; criterios y herramientas para la selección y evaluación de los traductores externos; necesidad de formar a los traductores externos, etc.). Por último, el sistema de la subcontratación desarrollado en las empresas de traducción crea la posibilidad de ofrecer servicios complementarios.

- Definición pragmática de la empresa de traducción: decisión acertada

El volumen de la traducción subcontratada sirve a varios autores a diferenciar entre una agencia de traducción y una empresa de traducción. Para Davico (2005), una agencia de traducción es la que realiza al menos un 30% de las traducciones con recursos internos. Gouadec (2007b) no hace referencia explícita a una cifra concreta de traducciones subcontratadas pero define la agencia de traducción como un tipo de entidad que subcontrata la traducción en su mayoría. Si tomamos en cuenta las propuestas de Davico y Gouadec que acabamos de mencionar, todas las empresas que hemos analizado tendrían que ser clasificadas como agencias de traducción.

Nosotros en la tesis doctoral hemos adoptado la definición más actual y pragmática de la encuesta española sobre los proveedores de los servicios de traducción (ACT 2005). Creemos que esta elección ha sido acertada, dado que la distinción entre agencia y empresa basada en el volumen de la traducción subcontratada no toma en cuenta la postura real de las empresas de traducción. Los resultados de nuestro estudio empírico han puesto de manifiesto que dichas entidades se ven a sí mismas como empresas, del mismo modo si externalizan poco o mucho volumen de traducciones. Además, las empresas estudiadas reivindican su derecho a decidir libremente en este aspecto y afirman que, de todas maneras, son ellas que se responsabilizan frente al cliente y otros colaboradores de la total y correcta ejecución de todo el proceso de traducción. La definición pragmática propuesta por el estudio de la ACT nos parece más respetuosa frente a las entidades empresariales, dado que respeta sus derechos y reconoce su esfuerzo de responsabilidad. Dicho esfuerzo por responsabilizarse nos permite tener una visión positiva y constructiva de las empresas de traducción analizadas, aunque sean entidades muy pequeñas y por ello económicamente frágiles. No podemos perder de vista, además, que frente a

los traductores autónomos, las empresas de traducción son las únicas entidades visibles en el mercado de los servicios de traducción (Davico 2005).

3. ACTIVIDADES DESEMPEÑADAS POR LOS TRADUCTORES INTERNOS

En los apartados que siguen presentamos las conclusiones del estudio empírico referentes a las actividades desempeñadas por los traductores internos en sus puestos de trabajo.

1. Tipos e incidencia de las actividades desempeñadas

- Predominio del uso del ordenador (con importante incidencia de la revisión) y de la interacción con otras personas

Tras el análisis de datos recogidos durante la observación directa podemos constatar que en los puestos de trabajo de los traductores internos predominan las actividades realizadas con uso del ordenador, dado que representan un 66% del tiempo total de la observación. Dichas actividades se reparten entre: revisión (28%), tareas terminológicas (10%), gestión de mensajes electrónicos (10%), traducción (9%) y gestión de ficheros y proyectos de traducción (8%). El segundo grupo de actividades constituyen las actividades realizadas en interacción con otras personas (16%). Siguen las actividades desempeñadas con uso del papel (10%). Dichas actividades no son mayoritarias pero ponen de manifiesto que aún en muchos sitios de trabajo el papel sigue siendo el importante soporte de la información. Las demás actividades han sido desarrolladas fuera de la sala de trabajo y por lo tanto se han clasificado como salidas (8%). Cabe resaltar que entre todas las actividades realizadas con uso del ordenador, predomina la revisión (28%). Estos resultados, en su conjunto, confirman las características de las funciones de traducción, revisión y gestión mencionadas por Davico (2005) y Gouadec (2007b).

- Identificación de los perfiles profesionales

En cuanto a la identificación del perfil específico de cada traductor interno, esta tarea no ha sido nada fácil. Aún así, hemos descubierto que la estructura de las actividades desempeñadas por algunos sujetos era propia de un perfil de traductor-revisor (con mayor o menor incidencia de tareas terminológicas); otros sujetos cumplían la función de gestor de proyectos de traducción, incorporando tareas de revisión y tareas terminológicas; en algunos casos hemos registrado la presencia de un perfil “puro” de gestión.

El perfil de traductor interno ha sido estudiado por Hébert-Malloch (2004). El traductor observado en dicho estudio ha dedicado sólo 41% de su tiempo a las tareas de traducción

(medidas como tiempo de escritura de una traducción en la pantalla del ordenador) y el resto del tiempo (59%) de la observación han llenado las pausas (momentos de no traducción). Uno de nuestros sujetos observados ha dedicado hasta 75% (179 min.) del tiempo de la observación a la actividad de traducción; sin embargo, la sesión de observación efectuada por nosotros ha durado tan sólo 4 horas de una mañana y no permiten realizar una comparación más profunda con los resultados del estudio de Hébert-Malloch (2004).

El perfil “puro” de gestión (un perfil administrativo) ha sido objeto de estudio de la observación de Stelmach (2000). Esta autora afirma que el dominio de la variedad de tareas y de las perturbaciones sobrevenidas es el verdadero reto del trabajo de gestión. Comparando con los resultados del estudio de Stelmach (2000; reinterpretación traductológica en Kuznik y Verd 2010), en el trabajo de gestión de nuestros sujetos observados, se reduce considerablemente la cantidad de salidas fuera del despacho; aumentan las interacciones con otras personas; la variedad de aparatos y máquinas se mantiene pero se generaliza el uso de los programas de traducción asistida por ordenador (TAO); se añaden también las tareas de revisión. En este tipo de perfil, sigue siendo importante el manejo de las herramientas administrativas (en soporte electrónico y en papel) y de la documentación del proceso. Los fallos en la documentación de los procesos de trabajo es un tipo de fuente de perturbaciones en el proceso de trabajo, como comenta Terssac (1995).

- Predominio de puestos de trabajo híbridos

En la terminología adoptada por Bowker (2004) en el estudio en torno a las ofertas de empleo en el mercado de trabajo canadiense, los perfiles identificados en nuestra tesis doctoral serían denominados puestos híbridos. Bowker detecta la evolución del mercado canadiense y demuestra el aumento de necesidad de puestos híbridos desde el año 1999. Según los resultados obtenidos por Bowker, el 10,3% de ofertas de trabajo hacían referencia al perfil de traductor-revisor (el puesto de trabajo más ofertado, después del puesto de traductor). En general, todas las ofertas de puestos de trabajo híbridos representaban un 28,8%.

En nuestro estudio, la mejor definición de un puesto de trabajo híbrido es la autodefinition que realiza una de las representantes de las empresas estudiadas: “Soy *Project Manager*, y traductora también. La mayoría del tiempo reviso textos y hago glosarios”. Séguinot (2008: 7) llama la atención al hecho de que seguramente todas las actividades que realizan los traductores pero que son ajenas a la traducción, tienen impacto sobre la actividad de traducción, siempre y cuando se considere la traducción como actividad central de referencia.

2. Características de las actividades en función del tipo de interacción

En el análisis cualitativo de los datos, hemos utilizado el criterio de principal objeto/sujeto de interacción como criterio clasificatorio.

- Predominio del uso del ordenador

Las actividades realizadas con uso del ordenador han sido las más numerosas. Algunas consisten en la transcripción de vídeos, prospección del mercado y preparación de la traducción (recuento de palabras para elaborar un presupuesto o preparación del entorno gráfico y del soporte informático de la futura traducción). Las operaciones más representativas de este tipo de actividades son las de traducción, revisión, tareas terminológicas y gestión. Pasamos a comentarlas a continuación.

Revisión

En las empresas de traducción que hemos analizado encontramos muchas variantes de revisión (lectura, corrección, ajustes del formato, acabados múltiples, introducción de fragmentos de una traducción en una página web); algunas de ellas descritas por Gouadec (2007b). Hemos notado también varios casos de revisiones realizadas dentro de un programa de traducción asistida por ordenador (TAO). En general, los alumnos de prácticas valoran mucho este tipo de actividades.

Para las actividades de revisión en castellano y catalán las empresas de traducción cuentan con revisores internos. Esta es la tendencia mencionada por Davico (2005) en relación con el contexto italiano. La revisión en inglés se realiza con recursos internos o externos, en ambos casos mediante personal nativo de lengua inglesa. Choi y Lim (2000) comentan la situación muy diferente en el mercado coreano, donde las empresas de traducción tienen muchas dificultades en encontrar personas nativas de inglés que conozcan la lengua coreana suficientemente para realizar las revisiones y correcciones. Nuestro estudio demuestra la posición más fuerte del castellano en Europa que la posición ocupada por el coreano en el contexto asiático.

Terminología

Las tareas terminológicas se suelen integrar con otras actividades pero también hemos registrado la presencia de estas tareas como una presencia aparte. Presentan muchas variantes pero, en general, consisten en elaboración o actualización de glosarios temáticos multilingües. Dichos glosarios suelen tener forma de documentos internos de las empresas.

Gestión

Siendo el perfil de gestión bastante complejo, no extraña que hayamos tenido mucha dificultad en delimitar y definir la actividad de gestión. Hemos juntado las operaciones efectuadas sobre los ficheros electrónicos (gestión de ficheros) con la gestión de los proyectos de traducción, por no haber podido encontrar una fórmula mejor.

En lo que se refiere a la gestión del correo electrónico, en nuestro estudio se ha puesto en evidencia el esfuerzo cognitivo que acompaña esta actividad. Aunque la lectura y la elaboración de los mensajes electrónico constituye una forma de interacción con otras personas, la hemos clasificado como actividad con uso del ordenador porque el ordenador mediatiza este contacto.

Traducción

La actividad de traducción ha sido observada por nosotros en muy escasas ocasiones pero siempre cuando se ha registrado ha sido la traducción asistida por ordenador (TAO). La traducción efectuada de esta manera se parece mucho a la actividad de revisión y corrección, dado que consiste en una constante validación de contenidos antiguos o elaboración de contenidos nuevos. A la traducción se integran de manera natural las tareas terminológicas. Se practica la reutilización de las traducciones ya realizadas, en forma de actualización de las memorias de traducción (Piqué 2005), textos paralelos, glosarios o plantillas. Estas actividades son realizadas frecuentemente por los alumnos de prácticas.

Los resultados parecen indicar que la actividad de traducción requiere un tiempo considerable de concentración pero aún así los traductores internos, cuando traducen, pueden ser interrumpidos por algún encargo más urgente o una revisión puntual. Para proporcionar al traductor un entorno tranquilo y propicio para la concentración, una de las empresas estudiadas permite que los traductores se queden trabajando en casa cuando tienen que realizar una traducción larga.

• Importancia de la interacción con otras personas

El segundo grupo de actividades es el que está constituido por las interacciones con otras personas. Este grupo ocupa el segundo lugar de importancia (después del ordenador), tanto a nivel cuantitativo (16%) como a nivel cualitativo, ya que representa una gran variedad tipológica. Hemos clasificado las interacciones entre personas según su finalidad. Así, hemos obtenido los siguientes tipos: (1) intercambiar información sobre un proyecto de traducción; (2) lograr una sincronización temporal; (3) consensuar una actitud común; (4) realizar una actividad conjuntamente; (5) comunicar y solucionar problemas; (6) esclarecer dudas terminológicas; (7) comunicarse por teléfono; (8) descansar, divertirse, reír; y (9) tutorizar alumnos de prácticas. Esta última actividad (tutorización de los alumnos de prácticas) tiene una forma individual y colectiva; siempre está muy bien valorada por los propios alumnos.

3. Características de las actividades en función de la fase del proceso productivo

- Articulación entre fases del proceso y actores que realizan cada fase

Tras el análisis de la estructura de los puestos de trabajo según fases del proceso productivo, podemos constatar que la ejecución de dichas fases está asignada a personas (actores) diferentes. Debido a esta circunstancia, el personal traductor interno tiene que asegurar la correcta articulación entre fases y personas. Tal como ya hemos visto, en la mayoría de los casos, la fase central de traducción está asignada a un traductor autónomo que realiza la traducción a distancia (físicamente ausente en la empresa). Se dan también casos que las fases están repartidas entre actores de la misma plantilla.

El personal traductor interno realiza sobre todo las fases que preceden la traducción propiamente dicha y las que la siguen, o sea el contenido de su trabajo se concentra en las fases extremas del proceso, siendo la fase central (traducción) generalmente externalizada. Además, el personal traductor debe cumplir con el compromiso implícito de asegurar la continuidad del proceso de trabajo y solucionar todas las alteraciones que se puedan dar (Terssac 1995, Choi y Lim 2000, Gouadec 2007b).

- Carácter representativo de las plazas de prácticas

En cuanto a la estructura de plazas de prácticas, los alumnos realizan todas las actividades del proceso de traducción: revisión, corrección, edición, maquetación, muchas tareas terminológicas, transcripciones vinculadas a la interpretación, tareas administrativas y comerciales, y actividades vinculadas con la subcontratación. Los alumnos realizan más traducciones que el personal traductor interno pero dichas actividades tienen un propósito eminentemente formativo (borradores, tests, traducciones internas de las empresas), y no suelen ser incorporadas como una fase de un encargo de traducción real. En su totalidad, las actividades que desempeñan los alumnos de prácticas en las empresas de traducción son muy representativas para este tipo de ámbito laboral.

<p>4. DIMENSIÓN INDIVIDUAL DE LAS ACTIVIDADES DESEMPEÑADAS</p>
--

En los apartados que siguen presentamos las conclusiones del estudio empírico, referentes a la dimensión individual del contenido de los puestos de trabajos propio del personal traductor. Nos centramos en las competencias requeridas y en la conceptualización que realizan las personas en torno a tres aspectos de la actividad laboral: la traducción, el traductor y las

empresas de traducción. Los datos en torno a la concepción de la traducción se han recogido a nivel explícito (pregunta final durante la entrevista con los directores de las empresas de traducción). Los datos en torno a la concepción del traductor y de la empresa de traducción se han inferido de manera implícita.

1. Competencias requeridas

- Formación de grado en traducción

En cuanto a la formación actual del personal traductor, predomina la formación de grado en traducción. Según indican los datos, es la formación de grado más adecuada para desempeñar las actividades antes descritas por nosotros (aunque existan también voces críticas al respecto). Además, una de las empresas prevé una mayor contratación de licenciados de traducción, no precisamente para que realicen traducciones en su empresa sino para que puedan llevar la gestión de proyectos de gran volumen y muy complejos (proyectos de mayor responsabilidad). El crecimiento de la contratación de las personas formadas en traducción ya ha sido previsto por Gouadec (2007b), como una consecuencia paradójica del aumento de la externalización de la traducción.

De acuerdo con la opinión del representante de una de las empresas de traducción analizadas, la formación en traducción asegura un buen criterio lingüístico de entrada y proporciona a la persona las bases de traducción que, de otro modo, tendrían que ser adquiridas durante la primera época de trabajo en la empresa.

Ahora bien, tenemos que matizar los resultados obtenidos en el estudio empírico. Por un lado, no todos los licenciados de traducción encuentran empleo en el sector de la traducción, según indican las encuestas de inserción laboral (UAB 2000, 2003, 2004). Por otro lado, en las empresas de traducción analizadas trabajan también como personal traductor licenciados de otras disciplinas. La última constatación es válida principalmente para los nativos de lengua inglesa que en varias ocasiones cumplen las funciones del personal traductor sin ser licenciados de traducción.

- Complementariedad de la formación de postgrado

Nuestro estudio ha demostrado la necesidad de planificar bien la carrera profesional del personal traductor interno, combinando la formación de grado en traducción con un tipo de formación de posgrado complementario (corrección, edición, traducción especializada, etc.). En esta línea parecen apuntar también las características de los traductores profesionales que participaron en el estudio empírico-experimental del grupo PACTE (2006) porque la gran mayoría de los sujetos estaba muy formada, con una o varias formaciones de postgrado cursadas, incluso con dos licenciaturas.

- Impacto de otros factores: ámbito familiar, discontinuidad de trayectorias laborales y formación dentro de la empresa

Sin embargo, aparecen también opiniones fundamentadas de que “la formación no lo es todo”, principalmente por dos motivos.

En primer lugar, en el desempeño laboral influyen también otros factores como el ámbito lingüístico del entorno familiar, formación y autoaprendizaje durante los viajes y desplazamientos migratorios.

En segundo lugar, la empresa siempre aporta una formación específica a cada trabajador a lo largo del tiempo. Hemos visto que según la Teoría del Capital Humano (Becker 1983) las empresas, al principio de la contratación, invierten en cada trabajador en el sentido de proporcionarle una formación general que pueda ser perdida si el trabajador no se queda definitivamente en la empresa. Con el paso del tiempo, sin embargo le enseña contenidos más específicos, vinculantes y comprometedores. La formación general es la que adquieren normalmente los alumnos durante sus prácticas. Hemos notado en nuestro estudio la aparición de los contenidos propios de la formación interna específica en el caso de una alumna que ocupaba una plaza de prácticas larga, continua, de 150 horas. Dicha alumna ha mencionado en su informe la progresión de los contenidos aprendidos en la empresa: aparición de tareas más responsables, incluso con mayor incidencia de la traducción. En la misma dirección apuntan los resultados de la encuesta realizada por la Universidad Autónoma de Barcelona (UAB 2000) en torno a la inserción laboral de sus egresados y, concretamente, el grado de responsabilidad que tienen ellos sobre otras personas en el trabajo. Según este estudio, los titulados de traducción, una vez presentes en el mercado laboral, adquieren responsabilidades de grado medio.

- Exigencias diferenciadas por perfil profesional y exigencias comunes

En cuanto a las exigencias de una configuración de las competencias que requieren los puestos de trabajo de los traductores internos en las empresas estudiadas, hemos podido identificar las exigencias diferenciadas por perfil (diferentes para el perfil lingüístico y el perfil de gestión) y las exigencias comunes. Entre los requisitos compartidos por todos los puestos internos, encontramos la necesidad de conocimientos de informática, de constante aprendizaje y adaptación a un entorno polivalente y flexible. Hemos detectado igualmente la necesidad de una polivalencia lingüística que permite al personal traductor aprovechar su conocimiento de todas las lenguas, independientemente si es un conocimiento profundo o superficial. Dicha característica confirman los datos descriptivos de la muestra seleccionada por el grupo PACTE (2006), ya que muchos sujetos realizaban traducciones directas desde más de una lengua extranjera.

- Requisitos de ámbitos laborales flexibles

Los requisitos de los puestos de trabajo del personal traductor detectados por nosotros se solapan con los requisitos típicos de los ámbitos laborales flexibles en las sociedades modernas. Todas las nuevas competencias demandadas, descritas por Köhler y Martín Artilles (2005) son aplicables al desempeño del personal interno en las empresas de traducción. Dichos requisitos aluden a los siguientes aspectos: (1) capacidad de abstracción para poder operar con equipos informáticos, lo que conlleva un aumento de la carga mental a la par que disminuye la carga física; (2) autonomía de los puestos de trabajo, lo que comporta un sentido de la responsabilidad para tomar decisiones y auto-organizar el puesto de trabajo; (3) inteligencia emocional para poder trabajar en equipo, resolver tensiones o conflictos derivados del trabajo, saber comunicarse y relacionarse con los compañeros, así como capacidad de liderazgo para movilizar la inteligencia y las cualificaciones colectivas; (4) polivalencia entendida como habilidad para desempeñar distintos puestos de trabajo o distintas funciones; y (5) capacidad de aprendizaje continuo para adaptarse a los continuos cambios tecnológicos y organizativos, así como predisposición para la formación continua y desarrollar capacidades para buscar información para el desempeño del puesto de trabajo (Köhler y Martín Artilles 2005: 359).

2. Conceptualización de las actividades desempeñadas

- Concepciones diferenciadas de la traducción a nivel explícito

Los directores de las empresas de traducción, durante las entrevistas (nivel explícito) han mencionado las siguientes concepciones de la traducción: (1) eje de la comunicación; (2) tributo que se debe pagar por superar diferencias lingüísticas; (3) acción de traspasar, trasladar, transponer; (4) creación; (5) trabajo intelectual; y (6) constante aprendizaje.

Sin embargo, a nivel implícito, las mismas personas asocian la traducción directamente con el traductor externo porque, como ya bien sabemos, es una actividad principalmente externalizada.

- Dificultad para definir la figura del traductor

En lo que se refiere a la concepción del traductor, como bien señala Gouadec (2007b), actualmente resulta difícil saber quién es y quién no es traductor. El sujeto observado por Hébert-Malloch (2004) era un traductor interno de alto nivel con un muy buen rendimiento laboral, sin embargo el 59% de su tiempo laboral constituye el tiempo de no traducción (pausas, ausencias). Lebtahi e Ibert (2000) abogan por la redefinición de la profesión del traductor en el ámbito audiovisual y de empresas de traducción, frente a la heterogeneidad de los puestos de trabajo de los traductores internos.

Cabe advertir que esta falta de identidad profesional coherente alrededor de la profesión del traductor puede ser percibida como un factor de debilidad. En este sentido, los resultados del estudio de Dam y Zethsen (2009) parecen indicar que los sujetos que se denominan a ellos mismos traductores (se identifican con la actividad y profesión), están formados en traducción y realizan básicamente traducciones, tienen un buen autoconcepto y perciben su estatus laboral como alto y satisfactorio.

- Predominio de la concepción pragmática y funcional del traductor

En nuestro estudio, a nivel implícito, hemos detectado apenas huellas de la concepción del traductor como persona formada en traducción o como aquella que realiza traducciones dentro de la empresa. La concepción del traductor que predomina es un tipo de visión pragmática y funcional: son traductores los que trabajan aquí —en una empresa de traducción— y se dedican a los procesos de traducción. Hemos sido testigos de una situación paradójica en la cual existen traductores en la empresa pero no la traducción. Dicha paradoja sólo se puede explicar mediante un cambio de paradigma en la concepción del traductor en el ámbito laboral.

- Concepción positiva de las empresas de traducción por parte de los alumnos de prácticas

Este ámbito laboral que representan las empresas de traducción de Barcelona está percibido por los alumnos de prácticas de manera positiva. El trabajo en estos contextos laborales tiene un sentido positivo, como los colores del arco iris, aunque de vez en cuando añoran la traducción. La buena predisposición de los alumnos se traduce en ver las empresas de traducción como: (1) todo un mundo, y además un mundo real; (2) que será su mundo en el futuro; (3) donde se trabaja con método; pero (4) donde la traducción propiamente dicha está ausente. Esta última concepción despierta en los alumnos de prácticas actitudes muy matizadas. Dichas actitudes pueden manifestarse en una de estas reacciones: (1) sorpresa desagradable; (2) confusión ante la externalización de la traducción; (3) añoranza de la traducción; (4) transformación de la falta de traducción en una experiencia positiva; y (5) valoración positiva de las actividades de gestión de las traducciones. Pensamos que las primeras conceptualizaciones con un tono tan nostálgico se podrían evitar si los alumnos hubiesen recibido la adecuada información previa sobre el trabajo en las empresas de traducción.

CONCLUSIONES FINALES

A continuación presentamos las conclusiones finales que se derivan de la investigación realizada y que suponen nuestra aportación a la investigación traductológica.

*Contribución a la incorporación de los aspectos laborales
en el campo de estudio de la traductología*

Nuestra tesis doctoral contribuye a la mayor incorporación de los aspectos laborales de la traducción en el campo de estudio de la traductología, apoyándose en los estudios sociológicos previos. Por otro lado, aporta elementos para sentar las bases para una sociología del trabajo aplicada a la traducción.

Enfoque sociolaboral de la traducción

Hemos enfocado la traducción como actividad laboral en forma de empleo, desempeñada en un contexto empresarial. La hemos definido como actividad propia del sector de servicios, que se desarrolla en el marco del trabajo de tipo intelectual, situado en los despachos, altamente informatizado. Dicha actividad de traducción, socialmente organizada y distribuida entre diferentes trabajadores, da como resultado definitivo un producto de tipo económico: un servicio de traducción. En este sentido, en nuestra investigación hemos subrayado la importancia del estudio de la traducción como un tipo de organización social y gestión en un contexto económico.

División y socialización del trabajo en las empresas de traducción

El trabajo en las empresas de traducción es un trabajo colectivo. La ejecución de los procesos se reparte entre varias personas —internas y sobre todo externas— que conjuntamente forman equipos humanos. Dichos equipos están gestionados por la figura del gestor de proyectos de traducción que tiene una visión centralizada de todo el proceso. Gestionar proyectos significa tener una visión global. La socialización del trabajo se manifiesta en la importancia de las interacciones entre personas. En consecuencia, los traductores internos deben saber formar equipos y colaborar.

Carácter reflexivo del trabajo en las empresas de traducción

La organización del trabajo en proyectos y equipos humanos en las empresas de traducción se asimila al paradigma de organización reflexiva. Cada equipo es capaz de realizar un servicio completo; todos los miembros tienen conocimientos y visión tanto de la totalidad como de las partes del proceso. La diferencia del trabajo en las empresas de traducción y en el sector industrial de producción de masa (por ejemplo, sector automovilístico) consiste en que

ningún producto es idéntico y por lo tanto la configuración de los equipos cambia constantemente.

Organización flexible del trabajo en las empresas de traducción

Las empresas de traducción llevan las principales marcas de la organización flexible del trabajo y se caracterizan por un método de trabajo racionalizado que contiene los siguientes elementos: (1) trabajo en equipo bajo la supervisión de un gestor de proyectos de traducción; (2) anticipación, identificación y eliminación de ineficiencias y perturbaciones; optimización de los recursos; (3) planificación y seguimiento del proceso de trabajo; (4) gestión eficiente de la subcontratación; y (5) control de calidad.

*Carácter heterogéneo y complejo del contenido de los puestos de trabajo
de los traductores internos*

El análisis que acabamos de realizar nos permite identificar las principales características del contenido del trabajo en los puestos internos, en las empresas de traducción. Dicho contenido resulta ser muy heterogéneo y complejo. Presupone la coexistencia permanente, en el mismo puesto de trabajo, de los siguientes componentes: (1) un amplio abanico de interacciones principalmente con ordenador y con otras personas; (2) una mezcla de diferentes elementos de encargos de traducción en distintas fases de realización y de distintas características, que requieren un constante seguimiento; (3) detección y solución inmediata de alteraciones que se producen en el proceso de realización de las traducciones con el principal compromiso de asegurar la continuidad del proceso; (4) gestión y colaboración con equipos humanos internos, externos o mixtos; y (5) la combinación de tareas de gestión, revisión y terminología con las tareas de traducción propiamente dicha. Tal combinación de tareas en el mismo puesto de trabajo requiere personal polivalente.

Delimitación de la profesión del traductor

Frente a una gran heterogeneidad del contenido del trabajo en los puestos internos en las empresas de traducción, sólo un análisis completo de todas las actividades realizadas por el personal puede dar cuenta del perfil real de los traductores que más requiere el mercado laboral. Teniendo en cuenta que la profesión de traductor, a pesar de sus avances en la profesionalización y consolidación, sigue estando poco regulada, es el marco laboral el que define los límites de dicha profesión. El marco laboral, pues, conjuntamente con el contexto

organizativo del trabajo constituyen el principal referente para decidir qué actividades son propias de la profesión del traductor.

La traducción como actividad, competencia y concepción empresarial

En los datos analizados hemos observado la presencia casi residual de la actividad de traducción propiamente dicha en los puestos internos de las empresas de traducción analizadas. Al situar la traducción propiamente dicha fuera de la empresa, las operaciones que resultan de la externalización añaden al contenido del trabajo en las empresas de traducción un elemento adicional muy importante: la gestión de la subcontratación.

Sin embargo, en su dimensión organizativa, la actividad de traducción propiamente dicha constituye la principal fase de producción del servicio de traducción. Es su fase central porque las características del encargo de traducción tienen sus consecuencias en la fase de preparación y en la fase del seguimiento de la traducción.

Al descubrir que la ejecución de la fase central del proceso —la traducción— se encuentra básicamente fuera de las empresas, como una actividad externalizada, llegamos a la conclusión de que actualmente la traducción tiene una presencia ambigua, o incluso paradójica, en este tipo de entidades. Así, pues, la traducción:

- 1) Sigue siendo una gran referencia para la formación del personal traductor interno.
- 2) Constituye la base de la definición de la actividad comercial de la empresa para sus directores y da sentido a la totalidad de la actividad desarrollada.

Estos dos aspectos han sido detectados en la dimensión individual del contenido del trabajo.

Una manera de superar esta ambigüedad de la posición de la traducción es considerar conjuntamente la dimensión organizativa e individual del trabajo. No captaremos el sentido profundo de la traducción en las entidades organizadas según el paradigma flexible y reflexivo, si no incorporamos en su estudio la dimensión propia de los individuos. La traducción como actividad está estructuralmente fuera de la empresa pero como competencia y concepción empresarial se encuentra dentro, del lado de las personas: en los profesionales de la traducción y los que se inician en dicha profesión, y en los directores de las empresas de traducción.

Los traductores internos no realizan traducciones pero, gracias a su formación específica en traducción, tienen una visión global de todo el proceso y conocen la esencia del proceso: la traducción.

LIMITACIONES DEL ESTUDIO Y PERSPECTIVAS DE INVESTIGACIÓN

La investigación que hemos realizado ha sido bastante compleja. Principalmente por este motivo contiene varias limitaciones y lagunas que pueden llenarse con investigaciones vinculadas a ella en el futuro. Pensamos que nuestra tesis podría continuar en las direcciones que mencionamos a continuación.

Profundizar en la interdisciplinariedad del marco teórico

- Mayor integración de los ámbitos de estudio

Se podría profundizar en el actual marco conceptual, buscando una mayor integración del ámbito traductológico con la sociología del trabajo. Dicha integración podría ser completada por los elementos del ámbito de gestión de recursos humanos.

- Mayor elaboración teórica

Se podría profundizar en la aproximación teórica de la actividad situada y del conocimiento socialmente distribuido (Lozares *et al.* 2004; Verd *et al.* 2007) como marco teórico de un estudio empírico en traducción.

Estudiar el objeto de estudio desde otros puntos de vista

- Medición por ciclo de trabajo

En la presente tesis no hemos realizado la medición de la actividad laboral por ciclo de trabajo, dado que nos hemos centrado en el tipo de interacciones. El principal referente de la interacción ha sido nuestro criterio de clasificación de las actividades (ordenador, papel, personas, espacio). Ahora bien, se puede plantear una medición por ciclo de trabajo, en el cual el investigador seguiría las fases de ejecución de los encargos de traducción concretos. De esta manera se evidenciarían mejor las fases del proceso y su conexión.

- Énfasis en la dimensión individual del objeto de estudio

Se podría estudiar la identificación de los sujetos con el contenido del trabajo y su satisfacción para analizar hasta qué punto la identificación con la traducción permite la construcción de trayectorias profesionales y laborales coherentes durante la vida de los traductores.

- Énfasis en las interacciones entre personas

En este tipo de estudio se podría tener en cuenta que los traductores participan en la elaboración de servicios lingüísticos y al mismo tiempo se comunican en el trabajo con uso de lenguas (maternas y extranjeras). Este tipo de investigación sería una continuación de las aproximaciones representadas por Cicourel (2002) y Boutet (1995, 1997; Boutet *et al.* 2001) en el ámbito de la sociología del trabajo.

- Mejor explotación de la distinción entre tareas de gestión y ejecución

En este tipo de estudio, la polivalencia horizontal y vertical, sus interdependencias y coexistencia en los puestos de trabajo serían las nociones fundamentales del análisis.

Plantear el diseño del estudio desde otros puntos de vista

- Mayor profundidad del análisis

Se podría profundizar en el estudio de los perfiles de las empresas de traducción, para elegir menos casos pero más diferenciados. De esta manera se podrían comparar casos o lograr una réplica más exacta de casos parecidos. En la presente tesis, hemos enfatizado la variedad de los casos y su unidad al mismo tiempo. Hemos tenido que sacrificar detalles de la variabilidad en pos de un mayor relieve de rasgos comunes de las empresas e informantes. Cabe tener en cuenta que la fase exploratoria del estudio y el estudio empírico definitivo han sido efectuados en dos países diferentes (Francia y España). Pensamos que si hubiésemos realizado la fase exploratoria en la misma ciudad de Barcelona, habríamos podido reducir el número de casos analizados y seleccionar unidades más diferenciadas.

- Mayor integración de datos

Se podría realizar un estudio con mayor integración de datos cuantitativos y cualitativos, dentro el mismo diseño mixto. Se podrían integrar por ejemplo los datos de encuestas en torno a la empleabilidad con datos cualitativos.

Redefinir el universo del estudio

- Repetición del estudio empírico en otros ámbitos de trabajo

Se podría volver a realizar el mismo estudio (con adaptaciones necesarias) en ámbitos de trabajo muy diferentes, contrastando el contenido del trabajo de los traductores autónomos, traductores internos de empresas no especializadas en servicios de traducción, intérpretes para los servicios públicos, etc. En este contexto, parece interesante sobre todo la cuestión de cómo

se articula la socialización del trabajo y su carácter colectivo en el caso de los traductores autónomos.

- Ampliar el contexto geográfico

Sería interesante repetir el estudio empírico (con adaptaciones necesarias) en otros países europeos, para obtener datos de contraste por países o tendencias generales comunes para la zona europea.

Proponer aplicaciones empresariales

- Definición de las necesidades concretas de las empresas de traducción y elaboración de propuestas de aplicación

Se podrían preparar varios estudios aplicados con el fin de detectar las necesidades de las empresas de traducción que podrían ser cubiertas, al menos en parte, por los resultados de la presente tesis, incluyendo la búsqueda de la fuente de financiación (por ejemplo los programas Torres Quevedo). Dichos estudios aplicados tendrían por objetivo la elaboración de un proyecto de transferencia del conocimiento. Consideramos que la difusión de los resultados de la presente tesis entre los representantes de las empresas de traducción sería ya un primer paso en esta vía de futuro desarrollo investigador.

Muchas de las propuestas para futuras investigaciones que acabamos de presentar han surgido al preguntarnos qué modificaciones introduciríamos nosotros mismos en la tesis en su forma actual. Otras propuestas son ideas de estudios que podríamos desarrollar si tuviésemos que empezar la tesis doctoral por segunda vez.

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Categorías de clasificación de las variedades de traducción (Hurtado Albir 2001: 53).....	27
Figura 2. Clasificación de la traducción (Hurtado Albir 2001: 94).....	27
Figura 3. Agrupación de las modalidades de traducción según el medio (Hurtado Albir 2001: 72).....	28
Figura 4. Las principales modalidades de traducción según Hurtado Albir (2001: 70-71).....	29
Figura 5. Polaridades semánticas del lenguaje laboral (Blanch Ribas, 2003: 31, cit. en Köhler y Martín Artiles 2005: 7).....	44
Figura 6. Conceptos de trabajo, desde la Grecia clásica hasta la Revolución Industrial (Köhler y Martín Artiles 2005: 15).....	48
Figura 7. Tres modelos de correspondencia entre formación y empleo (Lope y Martín Artiles 1995; adapt. por y cit. en Köhler y Martín Artiles 2005: 342).....	57
Figura 8. Antiguos y nuevos contenidos de la cualificación (Köhler y Martín Artiles 2005: 360).....	62
Figura 9. Propuesta sintetizadora de las principales visiones y conceptos en el estudio sociológico de las profesiones (Monzó 2004: 163).....	66
Figura 10. Paradigmas de la organización del trabajo (Köhler y Martín Artiles 2005: 415).....	74
Figura 11. La gestión de los recursos humanos antes de los años ochenta y después basado en Pereda y Berrocal 2004: 28-32.....	92
Figura 12. Relación entre la estructura organizativa, los procesos y los puestos de trabajo (elaboración propia).....	97
Figura 13. Los factores de percepción de la carga de trabajo (Durand 2004: 272).....	112
Figura 14. Ramo de actividad económica del primer trabajo (UAB 2000: 11).....	131
Figura 15. Ramo de actividad económica del trabajo desempeñado en el momento de realización de la encuesta (UAB: 2000: 16).....	132
Figura 16. Edad de los 35 traductores profesionales que participaron en el experimento de competencia traductora del grupo PACTE. Histograma (PACTE 2006: 19).....	135
Figura 17. “Otras lenguas de las que traducen” los 35 traductores profesionales de PACTE, aparte de la primera lengua extranjera (PACTE 2006: 34).....	136
Figura 18. Primera licenciatura de los 35 traductores profesionales que participaron en el experimento de competencia traductora de PACTE. Gráfico de barras (PACTE 2006: 43).....	136
Figura 19. Segunda licenciatura de los sujetos del experimento de competencia traductora de PACTE (PACTE 2006: 45).....	137
Figura 20. Cursos de formación continuada de los 35 traductores que participaron en el experimento de competencia traductora de PACTE (PACTE 2006: 48).....	137
Figura 21. Tipología de textos traducidos hacia lengua materna, 35 traductores. Tabla (PACTE 2006: 53).....	138
Figura 22. Tipología de textos traducidos hacia lengua extranjera, 35 traductores. Tabla (PACTE 2006: 54).....	138
Figura 23. Actividades laborales secundarias realizadas por los 35 traductores del experimento de PACTE (PACTE 2006: 60).....	139
Figura 24. El modelo de la competencia traductora del grupo de investigación PACTE (2005a: 574).....	142
Figura 25. Definición de las subcompetencias y componentes psicofisiológicos en el modelo de la competencia traductora de PACTE (2009b, en prensa).....	142
Figura 26. Variables dependientes del experimento de la competencia traductora del grupo PACTE (2009b, en prensa, adaptado de PACTE 20005a, 2005b).....	144
Figura 27. Fases del procedimiento para identificar las competencias adaptado del método de Spencer, McClelland y Spencer (1994) a la traductología por Rothe-Neves (2005: 95).....	146
Figura 28. Conocimientos, competencias y habilidades citadas por Mackenzie (2000).....	148
Figura 29. Perfiles profesionales y sus características (UGR 2004: 74-79).....	155
Figura 30. Entidades presentes en la Primera Jornada Nacional sobre la Traducción Profesional (Première Journée Nationale d’Étude sur la Traduction Professionnelle; 1 ^{ère} JNETP) que se celebró el día 1 de junio de 2007 en la universidad Rennes 2 (Francia).....	163
Figura 31. Selección de conclusiones comparativas entre oferta y demanda (ACT 2005: 240-247).....	174
Figura 32. Criterios de análisis utilizados en el estudio de las ofertas de empleo (Bowker 2004: 961).....	176
Figura 33. Puestos de trabajo anunciados en Canadá (2000-2002), relacionados con la traducción (Bowker 2004: 962).....	176

Figura 34. Algunas conclusiones generales sobre la oferta de traducciones en España (empresas de traducción de España y traductores independientes), obtenida en la encuesta telefónica de ACT (2005: 107-111)	184
Figura 35. Elementos adicionales a los servicios de traducción e interpretación.....	189
Figura 36. Respuestas obtenidas a la pregunta núm. 5 en torno a las actividades desempeñadas por los traductores internos (SFR 2005).....	194
Figura 37. La estructura de red como contexto social de la producción de las traducciones por traductores autónomos (Abdallah 2007: 3; Abdallah y Koskinen 2007: 7).....	195
Figura 38. La relación de diferentes niveles del modelo de ejecución de las traducciones, según Gouadec (2005a)	198
Figura 39. Fases y etapas del proceso de ejecución de las traducciones, según Gouadec (2005a)	199
Figura 40. Las 35 operaciones que tiene que realizar el traductor en la etapa de pretransferencia, fase de traducción (Gouadec 2005a: 649).....	200
Figura 41. Fases y etapas del proceso de ejecución de las traducciones, según Gouadec (2007: 15)....	200
Figura 42. Servicios añadidos a los servicios de traducción según la norma europea UNE-EN 15038 (AENOR 2006: 18; Anexo E (Informativo).....	205
Figura 43. Preguntas diseñadas para traductores autónomos y empresas de traducción (adaptado de Hermans y Lambert 1998: 119-121)	207
Figura 44. Preguntas adicionales dirigidas a las empresas consumidoras de los servicios de traducción (adaptado de Hermans y Lambert 1998: 119-121)	208
Figura 45. Respuestas obtenidas sobre el prestigio general del traductor interno, del grupo de traductores y sus superiores, según el estudio de Dam y Zethsen (2007: 14; 2009: 3).....	210
Figura 46. Resultados del primer día de la autoobservación de la trabajadora A (Stelmach 2000: 55, la traducción es nuestra)	213
Figura 47. Repartición de las actividades de la trabajadora A durante su jornada laboral en cinco días de la autoobservación (Stelmach 2000: 65, la traducción es nuestra).....	214
Figura 48. Tres perspectivas en el estudio de las tareas traductorales en el ámbito empresarial (Kuznik 2008: 374)	226
Figura 49. Calendario del trabajo de campo de la fase exploratoria.....	237
Figura 50. Guía para las entrevistas abiertas con los directores de las empresas de traducción.....	237
Figura 51. Configuración de distintos tipos de funciones en la empresa A	249
Figura 52. Actividades posibilitadoras, paralelas y de traducción propiamente dicha en la empresa C	250
Figura 53. Identificación de tareas según el director de la empresa D	250
Figura 54. La distribución de tareas por puesto de trabajo en la empresa A y B.....	251
Figura 55. Contenido de los puestos de trabajo de traductores internos según tareas desempeñadas (empresa B y C).....	256
Figura 56. Clasificación de las PYME según la recomendación adoptada por la Comisión Europea el 6 de mayo de 2003 y en vigor a partir del 1 de enero 2005	261
Figura 57. Dos perspectivas del estudio de los puestos de trabajo: dimensión organizativa y dimensión individual.....	264
Figura 58. Articulación de diferentes elementos del diseño empírico	281
Figura 59. Modelo del documento de confidencialidad formalizado entre la investigadora y los directores de las empresas de traducción de Barcelona	281
Figura 60. Guía de entrevista abierta con los directores de empresas de traducción de Barcelona.....	282
Figura 61. Plantilla de observación directa.....	282
Figura 62. Modelo del informe final del alumno (asignaturas de prácticas de grado, Facultad de Traducción e Interpretación UAB).....	284
Figura 63. Cómputo de plazas de prácticas internas y externas, curso 2008-2009 (FTI, UAB)	285
Figura 64. Elementos metodológicos y de diseño del estudio empírico. Tabla recapitulativa	287
Figura 65. Empresas estudiadas: sus identificadores y tamaño de la plantilla	289
Figura 66. Tipo y cantidad del material empírico recogido	291
Figura 67. Calendario del trabajo de campo para la recogida de datos de fuentes primarias	291
Figura 68. Distribución por semestre de los informes de prácticas, curso 2008-2009.....	292
Figura 69. Relación de informantes y de tipo de su intervención en las entrevistas.....	294
Figura 70. Organización espacial de la sala de trabajo en la empresa ROJA durante la sesión de observación directa	298
Figura 71. Organización espacial de la sala de trabajo en la empresa AMARILLA durante la sesión de observación directa	301
Figura 72. Organización espacial de la sala de trabajo en la empresa TURQUESA durante la sesión de observación directa	302

Figura 73. Organización espacial de la sala de trabajo en la empresa AZUL durante la sesión de observación directa	304
Figura 74. Organización espacial de la sala de trabajo en la empresa VIOLETA durante la primera sesión de observación directa (exploratoria).....	305
Figura 75. Organización espacial de la sala de trabajo en VIOLETA durante la segunda sesión de observación directa	307
Figura 76. Distribución de plazas unitarias y continuas por alumno, curso 2008-2009.....	308
Figura 77. Lenguas maternas y extranjeras de los alumnos en prácticas de traducción, curso 2008-2009	309
Figura 78. Informantes, sus identificadores y propiedades, establecidos en el “proyecto de análisis” del programa EdEt.....	312
Figura 79. Tamaño de los informes de prácticas (cantidad de palabras).....	314
Figura 80. Relación de las entrevistas y tamaño de los ficheros transcritos	314
Figura 81. Relación de ficheros con datos recogidos durante la observación directa y su tamaño.....	315
Figura 82. El conjunto de las empresas de traducción estudiadas. Datos contextuales.....	319
Figura 83. Perfil de la empresa de traducción y del director	349
Figura 84. Tipología de actividades desempeñadas por el personal traductor y alumnos de prácticas .	350
Figura 85. Estructura de las actividades desempeñadas por el personal traductor (cuantificación en minutos).....	353
Figura 86. Distribución de todas las actividades desempeñadas por el personal traductor (datos en porcentajes).....	354
Figura 87. Distribución de las actividades desempeñadas por el personal traductor, agrupando las actividades realizadas con el uso del ordenador (en porcentajes).....	355
Figura 88. Distribución de las actividades de Trad_1_ROJA	356
Figura 89. Distribución de las actividades de Trad_2_ROJA	356
Figura 90. Distribución de las actividades de Trad_1_TURQUESA.....	357
Figura 91. Distribución de las actividades de Trad_2_TURQUESA.....	357
Figura 92. Distribución de las actividades de Trad_1_AZUL	358
Figura 93. Distribución de las actividades de Trad_1_VIOLETA.....	358
Figura 94. Distribución de las actividades de Trad_2_VIOLETA.....	359
Figura 95. Distribución de las actividades de Trad_3_VIOLETA.....	360
Figura 96. Distribución de las actividades de Trad_4_VIOLETA.....	360
Figura 97. Distribución de las actividades de Trad_5_VIOLETA.....	361
Figura 98. Distribución de las actividades de Trad_6_VIOLETA.....	362
Figura 99. Estructura de las plazas de prácticas según actividades desempeñadas	364
Figura 100. Actividades desempeñadas en las empresas de traducción de Barcelona. Recapitulación..	370
Figura 101. Comparación de las características cuantitativas entre las interacciones con personas, traducción y revisión	389
Figura 102. Cuantificación de los momentos de silencio en la empresa AMARILLA.....	389
Figura 103. Distribución de los momentos de silencio (símbolo de estrella) durante cuatro horas de observación en la empresa AMARILLA	391

BIBLIOGRAFÍA

Bibliografía por orden alfabético

- ABAD, A. y SERVIN, L. A. (1984) *Introducción al muestreo*, México: Limusa.
- ABBOTT, A. (1988) *The System of Professions: An Essay on the Division of Labor*, Chicago/Londres: University of Chicago Press.
- ABDALLAH, K. (2008) “Why Do We Experience Quality-related problems in Production Networks? Reconstructing an Actor-network in the Subtitling Industry”, in: *XVIII FIT World Congress Proceedings/Actes 4-7.8.2008: Translation and Cultural Diversity*, Shanghai: Foreign Languages Press.
- ABDALLAH, K. (2005) “Actor-Network Theory as a Tool in Defining Translation Quality”, Ponencia en el congreso “Translating and Interpreting as a Social Practice”, Universidad de Gratz (Austria), 5-7 de mayo de 2005.
- ABDALLAH, K. (2007) “The New Science of Networks. Uncovering the Major Principles Affecting the Field of Professional Translation”, Ponencia en el Quinto Congreso de la EST “Why Translation Studies Matter”, Lubliana (Eslovenia), 3-6- de septiembre de 2007.
- ABDALLAH, K. y KOSKINEN, K. (2007) “Managing Trust: Translating and the Network Economy, in: H. Buzelin y D. Folaron (eds.) *Translation and Networks Studies, Meta* (special issue), 52/4, 673-687.
- ACE Traductores (1997) *Libro blanco de la traducción en España*, Madrid: ACE Traductores/Cedro.
- ACT Agrupación de Centros Especializados en Traducción (2005) *Estudio de situación del mercado español de servicios profesionales de traducción (2004)*, Madrid: ACT.
- AENOR (2006) “Servicios de traducción. Requisitos para la prestación del servicio. Norma Española UNE-EN 15038” [URL: www.aenor.es, consulta 15/05/2009].
- AGAZZI, E. (1988) “Do experiments depend on theories or theories depend on experiments?”, in: V. Batens Bendegem (ed.) *Theory and experiment: recent insights and new perspectives on their relation*, Dordrecht: Reidel, 3-13.
- ALBIZU, E. (1997) *Flexibilidad laboral y gestión de los recursos humanos*, Barcelona: Ariel.
- ALDRIDGE A. y LEVINE, K. (2003) *Topografía del mundo social. Teoría y práctica de la investigación mediante encuesta*, Barcelona: Gedisa.
- ÁLVARO ESTRAMIANA, J. L. y GARRIDO LUQUE, A. (1995) *Análisis de datos con SPSS/PC+*, Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- ALVIRA MARTÍN, F. (1984) “Introducción al análisis de datos”, in: M. García Ferrando, J. Ibáñez y F. Alvira (comp.) *El análisis de la realidad social*, Madrid: Alianza.
- ANASTASI, A. (1982) *Psychological Testing*, Nueva York: Macmillan.
- ANDER-EGG, E. (1990) *Técnicas de investigación social*, 21ª ed., Buenos Aires: Humanitas.
- ANECA (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación) *Libro Blanco. Título de Grado en Traducción e Interpretación* [URL: http://www.aneca.es/media/150288/libroblanco_traduc_def.pdf; consulta 16/01/2010]
- ANTONS, K. (1990): *Práctica de la dinámica de grupos*, Barcelona: Herder.
- ARENAS POSADAS, C. (2003) *Historia económica del trabajo (siglos XIX y XX)*, Madrid: Tecnos.
- AREVALILLO DOVAL, J. J. (2003a) “La gestión de proyectos en el ámbito de la traducción empresarial”, in: G. Corpas Pastor y M. J. Varela Salinas (eds.) *Entornos informáticos de la traducción profesional: las memorias de traducción*, Granada: Editorial Atrio, 5-46.
- AREVALILLO DOVAL, J. J. (2003b) “Las tecnologías de la traducción: aspectos profesionales”, in: G. Corpas Pastor y M. J. Varela Salinas (eds.) *Entornos informáticos de la traducción profesional: las memorias de traducción*, Granada: Editorial Atrio, 237-263.
- AREVALILLO DOVAL, J. J. (2005) “Aspectos profesionales de la traducción publicitaria en la informática”, in: L. Lorenzo García y A. M. Pereira Rodríguez (eds.) *Traducción subordinada (III): traducción y publicidad*, Servicio de Publicacións, Universidade de Vigo, 29-65.
- AREVALILLO DOVAL, J. J. (2006a) “Visión general de la normalización en el sector de la traducción”, *Punto y coma*, 100, 16-20.
- AREVALILLO DOVAL, J. J. (2006b) “La presencia de la localización en el mercado y su formación específica”, *Revista CTPCBA*, Colegio de Traductores Públicos de la Ciudad de Buenos Aires, 10-11.
- AREVALILLO DOVAL, J. J. (2006c) “La norma europea de calidad para servicios de traducción EN-15038: por fin, una realidad”, *Panacea@*, 7/23, 107-111 [URL: <http://www.medtrad.org/panacea/PanaceaActual.htm>, consulta 02/10/2009].

- ARGÜESO, A. (2007) “La encuesta española de uso del tiempo”, Comunicación oral, Instituto Nacional de Estadística de España, Ciudad de México, 22 de noviembre de 2007.
- ARMSTRONG, V., BARNETT, J., COOPER, H., MONKMAN, M., MORAN-ELLIS, J. y SHEPHERD, R. (2007) *Public attitudes to governance: A qualitative study in a deliberative context*, Londres: The Wellcome Trust.
- ARNAU, J. (1989) “Metodología de la investigación y diseño”, in: J. Arnau y H. Carpintero (coords.) *Historia, teoría y método*, Madrid: Alhambra, 581-615.
- ARNAU, J. (1995a) “Model general d’investigació psicològica”, in: J. Arnau (ed.) *Mètodes, dissenys i tècniques en investigació psicològica*, ed. experimental, Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya.
- ARNAU, J. (1995b) “Metodologies quantitatives en la investigació psicològica”, in: J. Arnau (ed.) *Mètodes, dissenys i tècniques en investigació psicològica*, ed. experimental, Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya.
- ARNAU, J. (1995c) (ed.) *Mètodes, dissenys i tècniques en investigació psicològica*, ed. experimental, Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya.
- ARRUGA I VALERI, A. (1989) *Dinàmica socioevolutiva. Educació y sociometria*, Barcelona: Herder.
- ARRUGA I VALERI, A. (1992) *Introducció al test sociomètric*, Barcelona: Herder.
- ATO, M. (1991) *Investigación en ciencias del comportamiento*, Vol 1 “Fundamentos”, Barcelona: PPU.
- AUSTERMÜHL, F. (2001) *Electronic Tools for Translators*, Manchester, UK y Northampton, MA: St. Jerome Publishing.
- AUSTERMÜHL, F. (2002) “Automated Localization Workflow – A Reference Model”, [URL: <http://www.il8n.ca/publications/AutoLocalizationModel.pdf>, consulta 02/05/2006]
- Ayuntamiento de Bilbao (2002) *Prospección empresarial del sector de secretaría y traducción, Informe local*, Bilbao.
- AZOFRA, M. J. (1999) *Cuestionarios*, Madrid: CIS.
- AZORIN, F. y SANCHEZ CRESPO, J. L. (1986) *Métodos y aplicaciones del muestreo*, Madrid: Alianza.
- AZORÍN, F. y SÁNCHEZ-CRESPO, J. L. (1994) *Métodos y aplicaciones del muestreo*, Madrid: Alianza.
- BANCO DE ESPAÑA (2006) Anuncio 42/2006, de 22 de diciembre. Recursos Humanos y Organización.
- BASSNETT-McGUIRE, S. (1993) *La traduzione: teorie e pratica*, Milano: Bompiani.
- BASTIN, G. L. y CORMIER, M. C. (2007) *Profession traducteur*, Montréal: Les Presses de l’Université de Montréal.
- BECKER, G. S. (1983) “Inversión en capital humano e ingresos”, in: L. Toharia (comp.) *El mercado de trabajo: teorías y aplicaciones*, Madrid: Alianza, 39-63.
- BEEBY, A. (1996) *Teaching Translation from Spanish to English: Worlds beyond Words.*, Ottawa: University of Ottawa Press.
- BEHLING, O. y SLAW, K. S. (2000) *Translating questionnaires and other research instruments: problems and solutions*, Thousand Oaks: Sage.
- BELL, R.T. (1991) *Translation and Translating*, Londres: Longman.
- BERGER, P. L. (1963) *Zaproszenie do Socjologii*, Varsovia: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- BERICAT, E. (1998) *La integración de los métodos cuantitativo y cualitativo en la investigación social. Significado y medida*, Barcelona, Ariel.
- BHATIA, V. K. (1993) *Analysing Genre: Language use in professional settings*, Londres/Nueva York: Longman.
- BIENIOK, H. (1999) *Zarządzanie czasem. Seria: Nowoczesne zarządzanie w biznesie. Zeszyt III*, Katowice: Wydawnictwo Uczelniane Akademii Ekonomicznej w Katowicach.
- BLANCHET, A., GHIGLIONE, R., MASSONNAT, J. y TROGON, A. (1989) *Técnicas de investigación en ciencias sociales: datos, observación, entrevistas, cuestionario*, Madrid: Narcea.
- BOIVINEAU, R. (1976) “Pigistes et bureaux de traduction”, *Meta*, 21/1, 5-11.
- BOSCH, J. L. y TORRENTE, D. (1993) *Encuestas telefónicas y por correo*, Madrid: CIS.
- BOURDIEU, P. (1984) *Questions de sociologie*, París: Les Editions de Minuit.
- BOUTET, J. (1995) (dir.) *Paroles au Travail*, París: L’Harmattan.
- BOUTET, J. (1997) *Langage et Société*, París: Seuil.
- BOUTET, J. (2007) “Le conseil par téléphone : un travail énonciatif”, in: E. Galazzi y C. Molinari (dirs.) *Les français en émergence*, Berna/Berlín: Peter Lang, 111-129.
- BOUTET, J. (2008) *La vie verbale au travail. Des manufactures aux centres d’appel*, Octarès Editions.
- BOUTET, J., BORZEIX, A. y FRAENKEL, B. (2001) (dir.) *Langage et Travail: Communication, Cognition et Actions*, París: CNRS Editions.
- BOWKER, L. (2004) “What Does It Take to Work in the Translation Profession in Canada in the 21st Century? Exploring a database of Job Advertisements”, *Meta*, 49/4, 960-972.

- BOYATZIS, R. E. (1982) *The competent manager: A model for effective performance*, Nueva York: Wiley-Interscience.
- BOYATZIS, R. E. (1984) *Identification of skill requirements for effective job performance*, Boston: Meber.
- BOYATZIS, R. E. (1998) “Stimulating the process of competency development”, ponencia presentada en la III International Competency Conference, Londres.
- BREAKWELL, G. M., HAMMOND, S. y FIFE-SCHAW, C. (1995) (eds.) *Research Methods in Psychology*, Londres: Sage.
- BRIONES, G. (1982) *Métodos y técnicas de investigación de las ciencias sociales*, México: Trillas.
- BRISLIN, R.W. (1976) (ed.) *Translation, Application and Research*, Nueva York: Gardner Press.
- BRYTTING, T. (1991) *Organizing in the small growing firm: a grounded theory approach*, The Economic Research Institute.
- BUGEDA, J. (1970) *Manual de técnicas de investigación social*, Madrid: Instituto de Estudios Políticos.
- BUZELIN, H. (2005) “Unexpected Allies: How Latour's Network Theory Could Complement Bourdieusian Analyses in Translation Studies”, in: M. Inghilleri (ed.) *Bourdieu and the Sociology of Translation and Interpreting, The Translator* (special issue), 11/2, 193-218.
- BUZELIN, H. (2007a) “Repenser la traduction à travers la spectre de la coédiction”, in: H. Buzelin y D. Folaron (eds.) *Translation and Networks Studies, Meta* (special issue), 52/4, 688-723.
- BUZELIN, H. (2007b) “Translations 'in the making'”, in: M. Wolf y A. Fukari (eds.) *Constructing a Sociology of Translation*, Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins 135-169.
- CABO RAMÓN, I. de (1998) “Métodes i tècniques”, in: I. de Cabo Ramón (coord.) y B. Muniesa i Brito *Metodologia de les ciències socials i humanes*, Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya, 115-146.
- CABO RAMÓN, I. de (coord.) y MUNIESA I BRITO, B. (1998) *Metodologia de les ciències socials i humanes*, Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya.
- CABRERIZO, J., RUBIO, M^a J. y CASTILLO, S. (2010) *El Prácticum en los Grados de Pedagogía, de Magisterio y de Educación Social*, Madrid: Pearson Educación.
- CADIEUX, P. (2004) “Globalization Is Here! Part I: The Year of Content”, *The LISA Newsletter: Globalization Insider*, XIII/2.1., [URL: <http://www.lisa.org/archive/domain/newsletters/2004/2.1/cadieux.html>, consulta 12/05/2006]
- CALBÓ ANGRILL, M. (2009) (coord.) *Guia per a l'avaluació de competències en el pràcticum de Mestre/a*, Barcelona: AQU Catalunya.
- CALVO ENCINAS, E. (2004) “La Administración Pública ante la interpretación social: Toma de contacto en la provincia de Toledo”, *Puentes*, 4, 7-16.
- CALVO ENCINAS, E. (2005) “El paradigma de las competencias en enseñanza y aprendizaje y su aplicación a los estudios de traducción: el ejemplo del Reino Unido”, in: *Actas del II Congreso Internacional AIETI*, Madrid: Universidad Pontificia Comillas, 13-24.
- CALVO ENCINAS, E. (en curso) *Desarrollo de la concepción académica y profesional durante los estudios de Traducción e Interpretación por parte del estudiantado*, Tesis doctoral en curso, Departamento de Traducción e Interpretación, Universidad de Granada.
- CANCIO-PASTOR, C. (1995) *La traduction professionnelle en France. Approche du domaine hispanique*, Tesis doctoral, Villeneuve d'Ascq: Presses Universitaires du Septentrion.
- CARRASQUER OTO, P. y TORNOS MARTÍN, M^a T. (2007) “Cultura de la precariedad: conceptualización, pautas y dimensiones. Una aproximación desde la perspectiva de género”, *Sociedad y utopía: Revista de ciencias sociales*, 29, 139-156.
- CASAL, J. (1993) *L'emancipació familiar dels joves*, Tesis doctoral, Departamento de Sociología, Universidad Autónoma de Barcelona.
- CASAL, J. (2007) “Las funciones de los tutores/as docentes en las prácticas profesionales en la universidad”, *Actas del IX Simposium internacional sobre el Practicum y prácticas en empresas en la formación universitaria “Buenas Prácticas en el Practicum”*, Poio (Pontevedra): Asociación Iberoamericana de Didáctica Universitaria, 265-269.
- CASAL, J., ANTON, M., OLLER, M., ESPUNY, M^a J., DIOS, J. M^a de, SALAS, J. M^a, MITJAVILA, M., RIPOLL, O., VILLANUEVA, M., PARELLA, S. y PONS, J. (2006) “Les pràctiques professionals i els canvis en l'estructura de la universitat espanyola; les modalitats de pràctiques professionals a la Universitat Autònoma de Barcelona”, IV Congrés Internacional de Docència Universitària i Innovació, Barcelona 5-7 julio 2006, comunicación oral del GI-PRÀCTIQUES PROFESSIONALS IDES-UAB, [documento interno: mayo 2006].
- CASANOVA, M. A. (1991) *La sociometría en el aula*, Madrid: La Muralla.
- CASTELLS y DE HIPOLA (1981) *Metodología y epistemología de las ciencias sociales*. Madrid: Ayuso.
- CASTELLS, M. (1996) *Nuevas tecnologías, economía y empleo en España*, Madrid: Alianza.

- CASTELLS, M. (1997) *La sociedad red. La era de la información: economía, sociedad y cultura*, vol. 1, Madrid: Alianza.
- CASTELLS, M. (1998) *El poder de la identidad. La era de la información: economía, sociedad y cultura*, vol. 2, Madrid: Alianza.
- CASTELLS, M. (2001) *La Galaxia Internet*, Barcelona: Plaza & Janes.
- CASTELLS, M. (2006) *La sociedad red. Una visión global*, Madrid: Alianza.
- CASTILLO, J. J. (2008) *La soledad del trabajador globalizado. Memoria, presente y futuro*, Madrid: Catarata.
- CASTILLO, J. J., DE LAS ALAS-PUMARIÑO, A., DEL BONO, A., FERNANDEZ, J., GALAN, A. y SANTOS, M. (2000) “División del trabajo, cualificación, competencias”, *Sociología del trabajo*, 40, 3-50.
- CE-04 v. 01 Dossier “*Workflow: organiza el trabajo en tu empresa*”, material inédito del curso con el mismo nombre imprtido 15.12.2006, Cibernàrium, Parc Tecnològic Barcelona Nord, Ajuntament de Barcelona.
- CEA D’ANCONA, M^a Á. (1998) *Metodología cuantitativa. Estrategias y técnicas de investigación social*, Madrid: Síntesis.
- CEA D’ANCONA, M^a Á. (2004) *Métodos de encuesta. Teoría y práctica, errores y mejora*. Madrid: Síntesis.
- CEBRIÁN SEVILLA, C. (2004) “Estudiantes de medicina e interpretación social. Trabajo de campo”, *Puentes*, 4, 17-30.
- CENTRO DE INVESTIGACIONES SOBRE LA REALIDAD SOCIAL (CIRES) *La realidad social en España, sistema de indicadores*, años 1990-1996, Madrid: Fundación BBV y otras.
- CHABÁS, J., CASES, M. y GASER, R. (2001) (coords.) *Proceedings. 1st International Conference on Specialized Translation, 2-4 March 2000*, Barcelona: Universitat Pompeu Fabra.
- CHIARO, D. y NOCELLA, G. (1999) “Language management in Italy: A Survey of the Translation Market in Emilia-Romagna”, *Textus*, XII/2, 351-368.
- CHIARO, D. y NOCELLA, G. (2004) “Interpreters’ Perception of Linguistic and Non-Linguistic Factors Affecting Quality: A Survey through the World Wide Web”, *Meta*, 49/2, 278-293.
- CHO, S.-E. (2005) “Correlation Between Translation Unit and Readability as Identified in the Process of Japanese-Korean Translation”, *Forum*, 3/2, 17-37.
- CHOI, J. y LIM, H.-O. (2000) “An Overview of the Korean Translation Market”, *Meta*, 45/2, 383-392.
- CICOUREL, A. (1982) *El método y la medida en sociología*, Madrid: Editora Nacional.
- CICOUREL, A. V. (2002) “La gestion des rendez-vous dans un service médical spécialisé”, in: P. Bourdieu (dir.) *Actes de la recherche en sciences sociales: Médecins, patients et politiques de santé (Broché)*, 143, 3-17.
- CLAS, A. (1998) Reseña de “Cancio-Pastor, Carmelo (1995) *La traduction professionnelle en France. Approche du domaine hispanique*, Thèse à la carte, Villeneuve d’Ascq, Presses Universitaires du Septentrion, 486 pp.”, *Meta*, 43/3, 442-444 [URL: <http://www.erudit.org/revue/meta/1998/v43/n3/002286ar.html>]
- CLEMENTE, M. (1989) “El test sociométrico aplicado al aula”, in: C. Huici Casal (dir.) *Estructura y procesos de grupo*, tomo 2, Madrid: UNED, Madrid, 313-361.
- COHEN, L y MANION, L. (1989) *Research Methods in Education*, Londres: Routledge (*Métodos de investigación educativa*, Madrid, La Muralla, 1990).
- COHEN, M. R. y NAGEL, E. (1991) *Introducción a la lógica y al método científico*, Buenos Aires: Amorrortu.
- COLL, S. y GUIJARRO, M. (1998) *Estadística aplicada a la historia y a las ciencias sociales*. Madrid: Pirámide
- COLLADOS AÍS, Á. (2006) “Imágenes del intérprete”, Ponencia en el congreso internacional “La traducción y la interpretación en la encrucijada de la comunicación intercultural”, Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, 18-20 de octubre de 2006.
- COLLER, X. (2005) *Estudio de caso*, Madrid: CIS, Cuadernos Metodológicos.
- COLLER, X. y GARVÍA, R. (2004) *Análisis de organizaciones*, Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- COLPRON, G. (1976) “Les fonctions du service de traduction”, *Meta*, 21/1, 64-67.
- COMBESSIE, J. C. (2000) *El método en sociología*, Madrid: Alianza.
- CRESWELL, J. W. (2003) *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed approaches*, Thousand Oaks, CA: Sage.
- CRONIN, A., ALEXANDER, V., FIELDING, J., MORAN-ELLIS, J. y THOMAS, H. (2008) “The Analytic Integration of Qualitative Data Sources”, in: P. Alasuutari, L. Bickman y J. Brannen *The Sage Handbook of Social Research Methods*, Londres: Sage, 572-584.

- DAM, H. V. y ZETHSEN, K. K. (2007) "The Status of the Professional Translator. The Staff Translator", Ponencia en el Quinto Congreso de la EST "Why Translation Studies Matter", Lubliana (Eslovenia), 3-6- de septiembre de 2007.
- DAM, H. V. y ZETHSEN, K. K. (2008) "Translator status: A study of Danish company translators", *Translator*, 14/1, 71-96.
- DAM, H. V. y ZETHSEN, K. K. (2009) "Who said low status? A study of factors affecting the perception of translator status", *JoSTrans. The Journal of Specialised Translation*, 12, 1-35 [URL: http://www.jostrans.org/issue12/art_dam_zethsen.pdf, consulta 23/11/2009].
- DANCETTE, J. y MÉNARD, N. (1996) "Modèles empiriques et expérimentaux en traductologie: questions d'épistémologie", *Meta*, 41/1, 139-156.
- DANE, F. C. (1997) *Mètodes de Recerca*, Barcelona: Proa-UOC.
- DANILO, L. De y MORELLI, M. (2005) "¿Mediadores? ¿Intérpretes? ¿Negociadores?: la percepción del papel de diferentes profesionales", in: Carmen Valero Garcés (ed.) *Traducción como mediación entre lenguas y culturas*, Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alcalá, 16.
- DAVICO, G. (2005) *L'industria della traduzione. Realtà e prospettive del mercato italiano*, Torino: Edizioni SEB 27.
- DE MIGUEL, A. (1967) *Tres estudios para un sistema de indicadores sociales* (estudio primero), Madrid: Fundación Foessa, Suramérica.
- DE MIGUEL, J. M. (1970) "Indicadores e índices en sociología", *Boletín de Documentación del Fondo para la Investigación Económica y Social*, 2, 217-248.
- DEGUELDRE, Ch. (2005) "Determining Language Proficiency Levels for Language Professionals: Issues and challenges for translators and interpreters in the United States", *Forum*, 3/1, 67-93.
- DEMERS, G. (1992) "Les statistiques au service de la pédagogie de la traduction", *Traduction, Terminologie et Rédaction (TTR)*, 5/1, 101-111.
- DENZIN, N. K. (1970) *The Research Act. A Theoretical Introduction to Sociological Methods*, Chicago: Aldine.
- DGT (Dirección General de Traducción, Comisión Europea) (2005) *Translation Tools and Workflow*.
- DÍAZ DE RADA, V. (2000) "Utilización de nuevas tecnologías para el proceso de recogida de datos en la investigación social mediante encuesta", *Revista Española de investigaciones sociológicas*, 91, 137-166.
- DÍAZ FOUCES, O. (2001) "Sociologia de la traducció", *Quaderns. Revista de traducció*, 6, 63-77.
- DIRUBE MAÑUECO, J. L. (2004) *Un modelo de gestión por competencias. Lecciones aprendidas*, Barcelona: Gestión 2000/EPISE/Training Club.
- DOMAŃSKA, M. (2009) "Zatrudnialność absolwentów uczelni wyższych - założenia dokumentów bolońskich, punkt widzenia kadry akademickiej i oczekiwania pracodawców", Ponencia en el congreso *Seminarium Bolońskie: 10 lat procesu bolońskiego. Dokonania i wyzwania na przyszłość*, Uniwersytet Łódzki, 12 de mayo de 2009 [URL: <http://www.erasmus.org.pl/preview.php/ida/292/>]
- DOMÈNECH, J. M., GRANERA, R., LOSILLA, J.N. y PORTELL, M. (1998) *Descripció de dades, fonaments de probabilitat i introducció a la inferència estadística*, vol 1., Barcelona: Cardellach Còpies.
- DOMÍNGUEZ, M. y COCO, A. (2000) *Tècniques d'Investigació Social I*, Barcelona: Edicions de la Universitat de Barcelona.
- DOULTON, M. (2006) "The work habits of technical writers – Where do you want to work today?", in: D. Gouadec (dir.) *Traduire pour le Web*, Paris: La Maison du Dictionnaire, 103-118.
- DUBOIS, L., LEBLANC, M. y MALABORZA, S. (2007) "Translation Studies: A gateway to understanding language ideologies and social categorization", Ponencia en el Quinto Congreso de la EST "Why Translation Studies Matter", Lubliana (Eslovenia), 3-6 de septiembre de 2007.
- DURAND, J.-P. (2001) "Travail informationnel et flux tendu", in: C. Durand y A. Pichon (eds.) *Temps de travail et temps libre*, Bruselas: De Boeck.
- DURAND, J.-P. (2004) *La Chaîne invisible. Travailler aujourd'hui : flux tendu et servitude volontaire*, Paris: Éditions du Seuil.
- DURBAN, Ch. (2006) "Traduction financière – tendances pour l'avenir", in: D. Gouadec (dir.) *Traduire pour le Web*, Paris: La Maison du Dictionnaire, 63-70.
- DUVERGER, M. (1964) *Métodos de las ciencias sociales*, Barcelona: Ariel.
- ÉMOND, Ph. (1976) "La traduction dans les agences de publicité", *Meta*, 21/1, 81-86.
- ESCOBAR, J. (1993) *Aproximación a la situación actual de la traducción y la interpretación*, Madrid: Instituto Cervantes.
- ESPUNY TOMÁS, Mª J. (1999) "Les pràctiques externes de la Diplomatura de Relacions Laborals", *Experiències*, 5, Vicerectorat de Qualitat Universitària, Institut de Ciències de l'Educació, UAB.

- ESPUNY TOMÁS, Maria Jesús (2003) “La experiencia de las prácticas integradas de la Diplomatura de Relaciones Laborales”, Universidad Autónoma de Barcelona (2002) en II Plan de la Calidad de las Universidades. Acciones de Mejora (Premios 2001-2002), Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, Consejo de Coordinación Universitaria, 147-150.
- ETZIONI, A. (1965) *Organizaciones modernas*, México: Uteha.
- FERNÁNDEZ RODRÍGUEZ, M. (2004) *E-tradumàtica. Fondaments pedagògics i didàctics per a l'ensenyament de la tradumàtica a distància*. Tesis doctoral, Departament de Traducció i d'Interpretació, Universitat Autònoma de Barcelona.
- FESTINGER, L. y KATZ, D. (comp.) (1992) *Los métodos de investigación en ciencias sociales*, Barcelona: Paidós.
- FILGUEIRA LÓPEZ, E. (2001) *Análisis de datos con SPSSWIN*, Madrid: Alianza.
- FLICK, U. (2004) “Triangulation in Qualitative Research”, in: U. Flick, E. von Kardoff e I. Steinke (eds.) *A Companion to qualitative research*, Cap. 4.6., Londres-Thousand Oaks-New Delhi: Sage Publications, 178-183.
- FLICK, U., KARDOFF, E. von y STEINKE, I. (2004) (eds.) *A Companion to qualitative research*, Londres-Thousand Oaks-New Delhi: Sage Publications.
- FLYVBJERG, B. (2004) “Cinco malentendidos acerca de la investigación mediante los estudios de casos”, *Reis*, 106/04, 33-62.
- FOOTE, C. (2004) “Translation and Technology in an International Organization”, in: R. Gaser, C. Guirado y J. Rey (eds.) *Insights into Scientific and Technical Translation*, Barcelona: Universitat Pompeu Fabra, PPU. Promociones y Publicaciones Universitarias, 23-35.
- FRENETTE, R. (1976) “La place de la traduction dans l'entreprise”, *Meta*, 21/1, 12-15.
- FTI (2008) *Informe anual de prácticas. Curso 2007-2008*, Documento interno sin publicar, Facultat de Traducció i d'Interpretació, Universitat Autònoma de Barcelona.
- FTI (2009) *Informe anual de prácticas. Curso 2008-2009*, Documento interno sin publicar, Facultat de Traducció i d'Interpretació, Universitat Autònoma de Barcelona.
- GAIRÍN, J. (coord.), FEIXAS, M., GUILLAMÓN RAMOS, C. y QUINQUER VILAMITJANA, D. (2005) *El Pla de tutoria a la universitat*, Bellaterra, Universitat Autònoma de Barcelona.
- GALINDO CÁCERES, L. J. (1998) (coord.) *Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación*, México: Pearson Educación.
- GAMERO PÉREZ, S. y HURTADO ALBIR, A. (1999) “La enseñanza de la traducción especializada”, in: A. Hurtado Albir (dir.) *Enseñar a traducir. Metodología en la formación de traductores e intérpretes*, Madrid: Edelsa, 139-195.
- GARCÍA FERRANDO, M. (1980) *Sobre el método. Problemas de investigación empírica en sociología*, Madrid: CIS.
- GARCÍA FERRANDO, M. (1988) *Socioestadística. Introducción a la estadística en sociología*, Madrid: Alianza.
- GARCÍA FERRANDO, M., IBÁÑEZ, J. y ALVIRA, F. (1994) (comps.) *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación*, Madrid: Alianza.
- GARCÍA-LANDA, M. (1995) “Notes of the Epistemology of Translation Theory”, *Meta*, 40/3, 388-405.
- GASER, R., GUIRADO, C. y REY, J. (2004) (eds.) *Insights into Scientific and Technical Translation*, Barcelona: Universitat Pompeu Fabra, PPU. Promociones y Publicaciones Universitarias.
- GIGLIONE, R. y MATALON, B. (1989) *Las encuestas sociológicas*, México: Trilla.
- GIL CALVO, E. (2002) “Emancipación tardía y estrategia familiar. El caso de los hijos que ni se casan ni se van de casa.”, *Estudios de Juventud*, 58/02, 1-9.
- GILBERT, P. (2006) « La notion de compétences et ses usages en gestion des ressources humaines », in: *Actes du séminaire « Management et gestion des ressources humaines : stratégies, acteurs et pratiques »*, Paris : Direction générale de l'Enseignement scolaire, Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche, 73-85.
- GILE, D. (1998) “Observational Studies and Experimental Studies in the Investigation of Conference Interpretation”, *Target*, 10/1, 69-93.
- GILLY, G. A. (1975) *Cómo se investiga*, Barcelona: Avance.
- GINER, S., LAMO DE ESPINOSA, E. y TORRES, C. (1998) (eds.) *Diccionario de Sociología*, Madrid: Alianza.
- GLASER, B. G. y STRAUSS, A. L. (1967/1999) *The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research*, Nueva York: Aldine de Gruyter.
- GLASER, Barney G. (1963) “The Local-Cosmopolitan Scientist”, *American Journal of Sociology*, 69, 249-259.
- GLASER, B. G. (1992) *Basic of Grounded Theory Analysis: Emergence vs. Forcing*, Mill Valley/CA.: Sociology Press.

- GOLDEN, S., HURTADO ALBIR, A. y PIQUÉ, R. (1992) “La traducció i la interpretació a Catalunya”, *Noves SL*, 17, 14-17.
- GONZÁLEZ RÍO, M. J. (1997) *Metodología de la investigación social*, Alicante: Aguaclara.
- GONZÁLEZ RODRÍGUEZ, B. (1994) “La utilización de los datos disponibles”, in: M. García Ferrando, J. Ibáñez y F. Alvira (comp.) *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación*, Madrid: Alianza, 245-273.
- GONZÁLEZ SÁNCHEZ, P. (1997) *Manual de corrección y estilo*, Madrid: ACTA.
- GOUADEC, D. (1989) *Le traducteur, la traduction et l'entreprise*, París: AFNOR.
- GOUADEC, D. (1991) *Guide de gestion des traductions et de mise en place de formations de traducteurs*, París: Ministère des Affaires étrangères.
- GOUADEC, D. (1998) “Evolutions du métier de traducteur – Incidences sur la formation”, in: *Actes du séminaire de traduction de Shanghai 'Théorie et pratique de la traduction en langues française et chinoise'*, 165-175.
- GOUADEC, D. (2002a) *Profession : Traducteur*, París: La Maison du Dictionnaire.
- GOUADEC, D. (2002b) “Professionnaliser”, in: *Actes du huitième université d'été en traduction*, Rennes: Université de Rennes, 217-246.
- GOUADEC, D. (2003a) “Le bagage spécifique du localiseur/localisateur. La vrai ‘nouveau profil’ requis”, *Meta*, 48/4, 526-545.
- GOUADEC, D. (2003b) “Notes on Translation Training. Replies to a questionnaire”, in: A. Pym, C. Fallada, J. R. Biau y J. Orenstein (eds.) *Innovation and e-Learning in Translation Training. reports on Online Symposia*, Tarragona: Universitat Rovira i Virgili, 11-19.
- GOUADEC, D. (2005-2006a) (dir.) *Traduction - Localisation : Technologies & Formation*, París: La Maison du Dictionnaire.
- GOUADEC, D. (2005-2006b) “Pédagogie par projets: le modèle rennais”, in: Daniel Gouadec (dir.) *Traduction – Localisation : Technologies & Formation*, París: La Maison du Dictionnaire, 33-108.
- GOUADEC, D. (2005a) “Modélisation du processus d'exécution des traductions”, *Meta*, 50/2, 643-655.
- GOUADEC, D. (2005b) “Modèle unifié d'exécution de prestations de traduction/traducteur avec applications à la pratique professionnelle et à la formation des traducteurs”, *Meta*, 50/4, CD-ROM, 15 páginas.
- GOUADEC, D. (2006a) (dir.) *Traduire pour le Web*, París: La Maison du Dictionnaire.
- GOUADEC, D. (2006b) “Vingt-cinq années d'évolutions et d'innovation”, in: D. Gouadec (dir.) *Traduire pour le Web*, París: La Maison du Dictionnaire, 17-45.
- GOUADEC, D. (2007a) (dir.) *Quelle qualification pour les traducteurs ?*, París: La Maison du Dictionnaire.
- GOUADEC, D. (2007b) *Translation as a Profession*, Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- GRAHAM, J. R. y LILLY, R. S. (1984) *Psychological testing*, Englewood Cliffs/NJ: Prentice Hall.
- GRANOVETTER, M. (1973) “The Strength of Weak Ties”, *American Journal of Sociology*, 78, 1.360-1.380.
- GRINT, K. (2003) *The Sociology of Work*, Cambridge: Polity Press. Blackwell.
- GROTJAHN, R. (1987) “On the Methodological Basis of Introspective Methodes”, in: C. Faerch y G. Kasper (eds.) *Linguistic Perspectives on Second Language acquisition*, Clevedon: Multilingual Matters, 54-81.
- HANSEN, G. (2008) “The speck in your brother's eye, the beam in your own: Quality management in translation and revision”, in: G. Hansen, A. Chesterman y H. Gerzymisch-Arbogast (eds.) *Efforts and Models in Interpreting and Translation Research*, Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 255-280.
- HARDING-ESCH, E. y RILEY, Ph. (2003) *La familia bilingüe. Guía para padres*, Cambridge University Press.
- HARRIS, B. (1977) “The importance of natural translation”, Toronto: *Working Papers in Bilingualism*, 12, 96-114 (revised 1992).
- HARRIS, B. (1980) “How a Three-Year-Old Translates”, *Patterns of Bilingualism, RELC Anthology Series*, 8, National University of Singapore Press, 370-393.
- HARRIS, B. y SHERWOOD, B. (1978) “Translating as an Innate Skill”, in: D. Gerver y W. Sinaiko (eds.) *Language Interpretation and Communication*, Oxford/Nueva York: Plenum Press, 155-170.
- HATIM, B. y MASON, I. (1990) *Discourse and the Translator*, Nueva York: Longman, Serie *Language in Social Life*.
- HATIM, B. y MASON, I. (1995) *Teoría de la Traducción: una aproximación al discurso*, Barcelona, Ariel, Serie *Lenguas Modernas*.

- HATIM, B. y MASON, I. (1997) *The translator as Communicator*, Londres/Nueva York: Routledge.
- HÉBERT-MALLOCH, L. (2004) "What Do We Know About a Translator's Day", *Meta*, 49/4, 973-979.
- HERBERT, J. (1952) *Manuel de l'interprète. Comment on devient interprète de conférence*, Ginebra: Librairie de l'Université Georg.
- HERMANS, J. y LAMBERT, J. (1998) "From Translation Markets to Language Management: The Implications of Translation Services", *Target*, 10/1, 113-132.
- HERMANS, J., SIMOENS, P. y JANSEN, P. (1994) (eds.) *Taal, Vertaling, Management: Verkenningen in een economisch niemandsland*, Lovaina, CERA Chair.
- HOLMES, J. S. (1972/1988) "The Name and Nature of Translation Studies", *Translated! Papers in Literary Translation and Translation Studies*. Amsterdam: Rodopi.
- HOLZ-MÄNTTÄRI, J. (1981), "Übersetzen - Theoretischer Ansatz und Konsequenzen für die Ausbildung", *Kääntäjä/Översättaren*, 24, 2-3.
- HOLZ-MÄNTTÄRI, J. (1984) *Translatorisches Handeln: Theorie und Methode*, Helsinki: Suomalainen Tiedeakatemia.
- HURTADO ALBIR, A. (1992) "Didactique de la traduction des textes spécialisés", in: *Actes de la 3ème Journée ERLA-GLAT. Lexique spécialisé et didactique des langues*, Brest: UBO-ENST, 9-21.
- HURTADO ALBIR, A. (1993) "Un nuevo enfoque de la didáctica de la traducción. Metodología y diseño curricular", in: *Les langues étrangères dans l'Europe de l'acte Unique*, ICE, Universitat Autònoma de Barcelona.
- HURTADO ALBIR, A. (1995) "La didáctica de la traducción. Evolución y estado actual", in: P. Fernández y J. M. Bravo, J. M. (eds.) *Perspectivas de la traducción*, Universidad de Valladolid.
- HURTADO ALBIR, A. (1996a) "La enseñanza de la traducción directa 'general'. Objetivos de aprendizaje y metodología", in: Amparo Hurtado Albir (ed.) *La enseñanza de la traducción*, Col. Estudios sobre la traducción, número 3, Castelló de la Plana: Universitat Jaume I.
- HURTADO ALBIR, A. (1996b) "La cuestión del método traductor. Método, estrategia y técnica de traducción", *Sendebarr*, 7, 39-57.
- HURTADO ALBIR, A. (1999) "Objetivos de aprendizaje y metodología en la formación de traductores e intérpretes", in: A. Hurtado Albir (dir.) *Enseñar a traducir. Metodología en la formación de traductores e intérpretes*, Madrid: Edelsa, 8-58.
- HURTADO ALBIR, A. (2001) *Traducción y traductología. Introducción a la traductología*, Madrid: Cátedra.
- HURTADO ALBIR, A. (2005) "A aquisição da competência tradutória. Aspectos teóricos e didáticos", in: A., Pagano, C. Magalhães y F. Alves, F (eds.) *Competência em tradução. Cognição e discurso*, Belo Horizonte: Universidade Federal de Minas Gerais, 19-57.
- HURTADO ALBIR, A. (2006) "Marco teórico de la didáctica de la traducción. El enfoque por tareas de traducción", in: C. Gonzalo García y P. Hernández (eds.) *Corcillum. Estudios de traducción, lingüística y filología dedicados a Valentín García Yebra*, Madrid: Arco Libros, 619-648.
- HURTADO ALBIR, A. y ALVES, F. (2009) "Translation as a cognitive activity", in: Jeremy Munday (ed.) *The Routledge Companion to Translation Studies*, Londres/Nueva York: Routledge, 54-73.
- HYMAN, H. (1971) *Diseño y análisis de encuestas sociales*, Buenos Aires: Amorrortu.
- IBÁÑEZ, J. (1985) *Del algoritmo al sujeto. Perspectivas de la investigación social*, Madrid: Siglo XXI.
- IBÁÑEZ, J. (1994) *El regreso del sujeto. La investigación social de segundo orden*, Madrid: Siglo XXI.
- JASIŃSKI, Z. (1999) (ed.) *Zarządzanie pracą: organizowanie, planowanie, motywowanie, kontrola*, Varsovia: Oficyna Wydawnicza Placet.
- JEDLICKI, J. (2005) "Inteligencia w demokratycznym teatrze", *Gazeta Wyborcza* 31/12/2004-2/01/2005, 14-15.
- JIMÉNEZ IVARS, M^a A. (1999) *La traducción a la vista. Un análisis descriptivo*, Tesis doctoral, Castelló de la Plana: Universitat Jaume I.
- JIMÉNEZ IVARS, M^a A. y HURTADO ALBIR, A. (2003) "Variedades de traducción a la vista", *Trans. Revista de Traducción*, 7, 47-58.
- KELLY, D. (2003) "La investigación sobre formación de traductores: algunas reflexiones y propuestas", in: E. Ortega Arjonilla (dir.) *Panorama actual de la investigación en Traducción e Interpretación* 1, Granada: Atrio, 585-596.
- KERGOAT, J., BOUTET, J., JACOT, H. y LINHART, D. (1998) *Le monde du travail*, París: La Découverte.
- KERLINGER, F. N. (1987) *Investigación del comportamiento. Técnicas y metodología*, México: Interamericana.
- KING, G., KEHOANE, R. O. y VERBA, S. (2000) *El diseño de la investigación social. La inferencia científica en los estudios cualitativos*, Madrid: Alianza.

- KIRALY, D. (2003) "From teacher-centred to learning-centred classrooms in translator education: Control, chaos or collaboration?", in: A. Pym, C. Fallada, J. R. Biau y J. Orenstein (eds.) *Innovation and E-learning in Translator Training. Reports on Online Symposia*, Tarragona: Universitat Rovira i Virgili, Servei de Publicacions, 27-31.
- KÖHLER, H.-D. y MARTÍN ARTILES, A. (2005) *Manual de la sociología del trabajo y de las relaciones laborales*, Madrid: Delta Publicaciones Universitarias.
- KOSKINEN, K. (2005) "Ethnographically Oriented Research Design in Translation Studies: Report of a Work in Process", Ponencia en el congreso "Translating and Interpreting as a Social Practice", Universidad de Gratz (Austria), 5-7 de mayo de 2005.
- KOWALSKA, A. (2000) "O procesie tłumaczenia i kształcenia tłumaczy na Uniwersytecie w Rennes", in: A. Setkowicz (ed.) *O nauczaniu przekładu*, Varsovia: Wydawnictwo TEPIS, 43-49.
- KOZŁOWSKA, Z. (2000) "Nauczanie tłumaczenia pisemnego na język obcy a nauczanie tłumaczenia pisemnego na język ojczysty", in: A. Setkowicz (ed.) *O nauczaniu przekładu*, Varsovia: Wydawnictwo TEPIS, 62-77.
- KREUTZER, M. y NEUNZIG, W. (1998) "En torno a la investigación empírica en el campo de la Traductología", *Quaderns. Revista de Traducció*, 1, 127-134.
- KUBACKI, A. (2007) *Kształcenie kandydatów na tłumaczy przysięgłych w Polsce*, in: *Actas del congreso "W dialogu języków i kultur. 15-16 stycznia 2007"*, Varsovia: Lingwistyczna Szkoła Wyższa w Warszawie, 237-249.
- KUZNIK, A. (2007a) "Les 'tâches de traduction' en tant qu'indicateurs de la compétence de traduction dans une approche comportementale", in: D. Gouadec (dir.) *Quelle qualification pour les traducteurs ?*, Paris: La Maison du Dictionnaire, 117-132.
- KUZNIK, A. (2007b) "Marco conceptual y metodológico para un estudio sobre las tareas de traducción e interpretación desempeñadas en el ámbito laboral", Trabajo de investigación de doctorado sin publicar, Departamento de Traducción e Interpretación, Universidad Autónoma de Barcelona [URL: www.recercat.net; <http://hdl.handle.net/2072/9192>].
- KUZNIK, A. (2007c) "Estudio exploratorio sobre tareas traductorales", Informe sin publicar de la estancia de investigación de 3 meses en la *Université Rennes 2 - Haute Bretagne* (Francia) subvencionada por la *Agència de Gestió d'Ajuts Universitaris i de Recerca (AGAUR)*, *Generalitat de Catalunya*, [URL: www.recercat.net; <http://hdl.handle.net/2072/9189>].
- KUZNIK, A. (2007d) "El contenido de los puestos de trabajo de traductores e intérpretes visto desde la Traductología y la Sociología del Trabajo. El concepto de tarea traductora", Ponencia en el Quinto Congreso de la EST "Why Translation Studies Matter", Lubliana (Eslovenia), 3-6 de septiembre de 2007.
- KUZNIK, A. (2008) "La investigación sobre el ámbito laboral del traductor", in: L. Pegenaute, J. DeCesaris, M. Tricás y E. Bernal (eds.) *La traducción del futuro: mediación lingüística y cultural en el siglo XXI, Vol. II: La traducción y su entorno*, Barcelona: PPU. Promociones y Publicaciones Universitarias, Vol. II., 369-379.
- KUZNIK, A. (2010) "El contenido de los puestos de trabajo de los traductores. El caso de los traductores internos en las empresas de traducción de Barcelona. Memoria final de la beca FP", Informe sin publicar, *Agència de Gestió d'Ajuts Universitaris i de Recerca (AGAUR)*, *Generalitat de Catalunya* [URL: www.recercat.net; <http://hdl.handle.net/2072/50786>].
- KUZNIK, A. (en prensa) "Praktyki studenckie jako źródło informacji o rynku pracy i usług z zakresu tłumaczeń prawniczych", in: *Actas del congreso Fourth Conference on Translation, Interpreting and Comparative Legilinguistics*, Instytut Językoznawstwa - Pracownia Lingua Legis (Institut of Linguistics), Faculty of Modern Languages and Literature, Uniwersytet im. Adama Mickiewicza, Poznań (Polonia), 2-4 julio 2009.
- KUZNIK, A. y VERD, J. M. (2010) "Investigating Real Work Situations in Translation Agencies. Work Content and its Components", *Hermes – Journal of Language and Communication Studies*, 44, 25-43 [URL: <http://download2.hermes.asb.dk/archive/2010/Hermes44.html>].
- KUZNIK, A., HURTADO ALBIR, A. y ESPINAL BERENQUER, A. (2010) "La encuesta de tipo social en Traductología. Características metodológicas", in: E. Monzó Nebot y O. Díaz Fouces (eds.) *Applied Sociology in Translation Studies. MonTI. Monographs in Translation and Interpreting*, 2, Universitat d'Alacant (en prensa).
- LAMO DE ESPINOSA, E., GONZÁLEZ, J. M. y TORRES, C. (1994) *La sociología del conocimiento*, Madrid: Alianza.
- LEBTAHI, Y. e IBERT, J. (2000) "Traducters dans la société de l'information. Evolutions et interdépendances", *Meta*, 49/2, 221-235.
- LEÓN, O. G. y MONTERO, I. (1993) *Diseño de investigaciones. Introducción a la lógica de la investigación en Psicología y Educación*, Madrid: McGraw-Hill/Interamericana de España.

- LI, D. (2000) "Tailoring translation programs to social needs: a survey of professional translators", *Target*, 12/1, 127-149.
- LIM, H.-O. (2005) "Meeting Students' Expectations", *Forum*, 1/3, 175-204.
- LLUÍS, C., BOSCH, J. y TORRENTE, D. (1993) *Encuestas telefónicas y por correo*, Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- LÓPEZ PINTOR, R. (1994) "El análisis de los datos de encuesta", in: M. García Ferrando, J. Ibáñez y F. Alvira; Francisco (comps.) *El análisis de la realidad social*, Madrid: Alianza Editorial, 359-382.
- LÓPEZ ROMO, H. (1998) "La metodología de la encuesta", in: L. J. Galindo Cáceres (coord.) *Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación*, Méjico: Pearson Educación & Addison Wesley Longman, 33-73.
- LÓPEZ-AMO, Á. (2005) *Guía para trabajar en casa* Madrid: Espasa Calpe.
- LOW, G. (1999) "What Respondents Do with Questionnaires: Accounting for Incongruity and Fluidity", *Applied Linguistics*, 20/4, 503-533.
- LOZARES, C. y VERD, J. M. (2004) "Modelos de flexibilidad del trabajo y tiempo productivo: estudio de caso", *Trabajo. Revista de la Asociación Estatal de Centros Universitarios de RR.LL y CC.TT.*, 13, Universidad de Huelva, 97-113.
- LOZARES, C., VERD, J. M., MORENO, S., BARRANCO, O. y MASSÓ, M. (2004) "El proceso de trabajo desde las perspectivas de la actividad situada y del conocimiento socialmente distribuido", *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 22 /1, Publicaciones de la Universidad Complutense de Madrid, 67-87.
- MACKENZIE, R. (2000) "POSI-tive Thinking About Quality in Translator Training in Finland", in: A. Beeby, D. Ensinger y M. Presas (eds.) *Investigating Translation: Selected Papers from the 4th International Congress on Translation, Barcelona, 1998*. Amsterdam: John Benjamins, 213-222.
- MANUEL JEREZ, J. De, LÓPEZ CORTÉS, J. y BRANDER de la IGLESIA, M. (2004) "Traducción e interpretación: Voluntariado y compromiso social. El compromiso social en traducción e interpretación: una visión desde «ECOS, Traductores e intérpretes por la solidaridad»", *Puentes*, 4, 65-72.
- MANZANO, V. G., ROJAS, A. J. y FERNÁNDEZ, J. S. (1996) *Manual para encuestadores*, Barcelona: Editorial Ariel.
- MARCHAND, P. (1976) "Table ronde sur le service de traduction dans l'entreprise", *Meta*, 21/1, 27-41.
- MARQUANT, H. (2004) "Traduction vs rédaction technique", in: R. Gaser, C. Guirado y J. Rey (eds.) *Insights into Scientific and Technical Translation*, Barcelona: Universitat Pompeu Fabra, 197-205.
- MARSDEN, D. (1999) *A theory of Employment Systems: Micro-foundations of Societal Diversity*, Oxford: Oxford University Press.
- MARTIN DE LEON, C. (2003) *Metáforas en la traducción funcionalista*. Tesis doctoral, Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.
- MARTIN, A. y ABRIL MARTÍ, I. (2002) "Los límites difusos del papel del intérprete social en España", in: C. Valero Garcés y G. Mancho Barés (eds.) *Traducción e interpretación en los Servicios Públicos: nuevas necesidades para nuevas realidades*, Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alcalá, 25.
- MARTÍNEZ ARIAS, R. (1995) *Psicometría: teoría de los tests psicológicos y educativos*, Madrid: Síntesis.
- MARTÍNEZ RIZO, Felipe (1993) "La polémica sobre la cuantificación en las ciencias del hombre", *Papers. Revista de Sociologia*, 42, 13-34.
- MARX, C. (1867/1976) *El Capital*, 3 vol., Barcelona: Grijalbo.
- MASSÓ, M. (2007) "Utilización de las competencias como herramientas de gestión de recursos humanos: las auxiliares de enfermería", *Sociología del Trabajo*, 59, 79-102.
- MATEO RIVAS, M. J. y GARCÍA FERRANDO, M. (1989) *Estadística aplicada a las ciencias sociales*, Madrid: UNED.
- MAYNTZ, R. (1963) *Sociología de la organización*, Madrid: Alianza.
- MAYORAL ASENSIO, R. (2001) *Aspectos epistemológicos de la traducción*, Castellón de la Plana: Publicacions de la Universitat Jaume I.
- MAYORAL ASENSIO, R. (2003a) "Los cambios en la profesión del Traductor o Intérprete Jurado en España", in: C. Valero Garcés (ed.) *Traducción e interpretación en los Servicios Públicos. Contextualización, actualidad y futuro*, Granada: Comares, 127-132.
- MAYORAL ASENSIO, R. (2003b) "Notes on Translator-Training (replies to a questionnaire)", in: A. Pym, C. Fallada, J. R. Biau y J. Orenstein (eds.) *Innovation and E-learning in Translator Training. Reports on Online Symposia*, Tarragona: Universitat Rovira i Virgili, Servei de Publicacions, 3-10.

- MAYORAL ASENSIO, R. (2004) “El polifacetismo del traductor (jurídico y jurado)”, in: C. García e I. García (eds.) *Experiencias de traducción. Reflexiones desde la práctica traductora*, Castellón de la Plana: Publicacions de la Universitat Jaume I, 165-180.
- MAYORAL ASENSIO, R. (2006) Reseña de “ACT Agrupación de Centros Especializados en Traducción (2005) *Estudio de situación del mercado español de servicios profesionales de traducción (2004)*, Madrid, ACT”, *Jurata Fides. Butlletí de l'Associació de Traductors i Intèrprets Jurats*, Agosto 2006.
- MAYR, E., SMUC, M. y RISKU, H. (2008) “Organisational Analysis as Important Factor for Optimization of Workplace Learning”, in: S. Hambach, A. Martens y B. Urban (eds.) *eLearning Baltics 2008: Proceedings of the 1st International eLba Science Conference, Rostock, Germany, June 18-19, 2008*, Stuttgart: Fraunhofer IRB, 1-10.
- McCLELLAND, D. (1973) “Testing for competencies rather than for intelligence”, *American Psychologist*, 28, 1-14.
- MERINO MADRID, H. y DOMÍNGUEZ REY, J. L. (2007) (coords.) *El Practicum de Psicología en el Espacio Europeo de Educación Superior*, Santiago de Compostela: Unidad de Gestión del Practicum - Facultad de Psicología - Universidad de Santiago de Compostela.
- MIGUÉLEZ, F. (1980) “La división social del trabajo”, in: J. F. Marsal y B. Oltra (dirs.) *Nuestra sociedad. Introducción a la sociología*, Barcelona: Vicens-Vives, 125-140.
- MILLS, C. W. (1987) *La imaginación sociológica*, Barcelona: Herder.
- MINCER, J. (1994) “Human Capital: A Review”, in: C. Kerr y P. D. Staudohar (eds.) *Labour Economics and Industrial Relations*, Cambridge/Ma./Londres: Oxford University Press, 109-141.
- MONTMOLLIN, M. De (1981) *Le taylorisme à visage humain*, París: Presses Universitaires de France.
- MONZÓ NEBOT, E. (2002) *La professió del traductor jurídic i jurat. Descripció sociològica de la professió i anàlisi discursiva del transgènere*, Tesis doctoral, Castelló de la Plana: Universitat Jaume I.
- MONZÓ NEBOT, E. (2004) “La traducción y la interpretación en la empresa y las instituciones”, Ponencia en el Forum Castellón de Desarrollo Empresarial.
- MONZÓ NEBOT, E. (2006) “¿Somos profesionales? Bases para una sociología de las profesiones aplicada a la traducción”, in: A. Parada y O. Díaz Fouces (eds.) *Sociology of translation*, Servicio de Publicacions da Universidade de Vigo, 155-176.
- MORAN-ELLIS, J., ALEXANDER, V. D., CRONIN, A., DICKINSON, M., FIELDING, J., SLENEY, J. y THOMAS, H. (2006) “Triangulation and Integration: processes, claims and implications”, *Qualitative Research*, 6/1, 45-59.
- MORENO, J. L. (1954) *Fundamentos de la sociometría*, Buenos Aires: Paidós.
- MORÓN, M^a Á. (2005) “La relevancia de los factores interpersonales en traducción: nuevas fuentes para el diseño curricular”, in: *Actas del II Congreso Internacional AIET*, Madrid, Universidad Pontificia Comillas de Madrid, CD-ROM, 129-140.
- MUCCHIELLI, Roger (1993) *Le questionnaire dans l'enquête psycho-sociale. Connaissance du problème*, 10^a ed., París: Les Éditions ESF.
- MUNDAY, J. (2001) *Introducing Translation Studies*, Londres/NY, Routledge.
- MUNDAY, J. (2009) (ed.) *The Routledge Companion to Translation Studies*, Londres/Nueva York: Routledge.
- MUÑOZ MARTÍN, R. (1993) *A Cognitive Theory of Professional Translation*, Tesis doctoral, Berkeley: Universidad de California, Diss. Abstracts International.
- MUÑOZ MARTÍN, R. (1995) *Lingüística per a la traducció*, Vic: Eumo Editorial, Biblioteca de Traducció i Interpretació 1.
- MUÑOZ MARTÍN, R. (2005) “The life to come. Another Story. El proceso de convergencia europea, España y la traducción y la interpretación”, in: *Actas del II Congreso Internacional AIETI*, Madrid: Universidad Pontificia Comillas de Madrid, 623-640.
- NACHMIAS, C. y NACHMIAS, D. (1982) *Research Methods in the Social Sciences*, 2^a ed., Londres: Edward Arnold (Hodder and Stoughton).
- NEUNZIG, W. (1999) *Sobre la investigación empírica en traductología. Cuestiones epistémicas y metodológicas*, Trabajo de investigación de doctorado, Universitat Autònoma de Barcelona.
- NEUNZIG, W. (2000) “The Computer in Empirical Studies for the Didactics of Translation”, in: A. Beeby, D. Ensinger y M. Presas (eds.) *Investigating Translation*, Amstardam/Philadelphia: John Benjamins, 91-99.
- NEUNZIG, W. (2001) *La intervención pedagógica en la enseñanza de la traducción on-line. Cuestiones de método y estudio empírico*, Tesis doctoral, Universitat Autònoma de Barcelona.
- NEUNZIG, W. (2002) “Estudios Empíricos en Traducción: apuntes metodológicos”, *Cadernos de Tradução X*, 2002/2, 75-96.

- NEUNZIG, W. y KUZNIK, A. (2007) "Die Entwicklung eines Fragebogens zur Erfassung der Übersetzungskonzeption: ein Erfahrungsbericht", in: P. A. Schmitt y H. E. Jüngst (eds.) *Translationsqualität*, Frankfurt: Peter Lang, 445-455.
- NEUNZIG, W. y OROZCO JUTORÁN, M. (2001) "El enfoque experimental en traductología: resumen y perspectivas." *Quaderns. Revista de Traducció*, 6, 54-56.
- NEUNZIG, W. y TANQUEIRO, H. (2007) *Estudios empíricos en traducción. Enfoques y métodos*, Departament de Traducció i d'Interpretació, Universitat Autònoma de Barcelona, Girona: Documenta Universitaria (Colección Vademecum, 2).
- NIDA, E. (1964) *Toward a Science of Translating, with special reference to principles and procedures involved in Bible translating*, Leiden: E.J. Brill.
- NIDA, E. y TABER, C.R. (1969) *The Theory and Practice of Translation*, Leiden: E.J. Brill.
- NOBS, M.-L. (2006) *La traducción de folletos turísticos: ¿qué calidad demandan los turistas?*, Granada: Comares.
- NORD, Ch. (1988) *Textanalyse und übersetzen*, Heidelberg: J. Groos Verlag.
- NORD, Ch. (1997) *Translating as a Purposeful Activity. Functionalist Approaches Explained*, Manchester: St. Jerome Publishing.
- OLECHNICKI, K. y ZAŁĘCKI, P. (1997) *Słownik socjologiczny*, Toruń: Graffiti BC.
- OROZCO JUTORÁN, M. (1997) *La adquisición de la competencia traductora en su fase inicial: planificación de una investigación experimental y selectiva*, Trabajo de investigación inédito, Universitat Autònoma de Barcelona.
- OROZCO JUTORÁN, M. (1999a) "La metodología de la investigación en Traductología", *Perspectives: Studies in Translatology*, 7/2, 189-198.
- OROZCO JUTORÁN, M. (1999b) "Medir la adquisición de la Competencia traductora en los estudiantes de traducción: un experimento", in: A. Álvarez Lugris y A. Fernández Ocampo (eds.) *Anovar/Anosar. Estudios de Traducción e Interpretación*, Vigo: Servicio de Publicacions Universidade de Vigo, vol. II, 121-128.
- OROZCO JUTORÁN, M. (2000) *Instrumentos de medida de la adquisición de la competencia traductora: Construcción y validación*, Tesis doctoral, Universitat Autònoma de Barcelona.
- OROZCO JUTORÁN, M. (2001) "Métodos de investigación en traducción escrita: ¿qué nos ofrece el método científico?", *Sendebarr*, 12, 95-115.
- OROZCO JUTORÁN, M. (2002) "Revisión de investigaciones empíricas en traducción escrita", *TRANS*, 6, 63-85.
- OROZCO JUTORÁN, M. (2004) "The Clue to Common Research in Translation and Interpreting: Methodology", in: Ch. Schäffner (ed.) *Translation Research and Interpreting Research: Traditions, Gaps and Synergies*, Multilingual Matters Ltd., 98-103.
- OROZCO JUTORÁN, M. y HURTADO ALBIR, A. (2002) "Measuring Translation Competence Acquisition", *Meta*, 47/3, 375-402.
- ØRSTED, J. (2001) "Quality and Efficiency: Incompatible Elements in Translation Practice?", *Meta*, 46/2, 438-447.
- OVEJERO, A. (1988) *Psicología social de la educación*, Barcelona: Herder.
- PACTE (2000) "Acquiring Translation Competence: Hypotheses and Methodological Problems in a Research Project", in: A. Beeby, D. Ensinger y M. Presas (eds.) *Investigating Translation*, Amsterdam: John Benjamins, 99-106.
- PACTE (2001a) (ed.) *La investigación empírica y experimental en Traductología, Dossier especial, Quaderns. Revista de Traducció*, 6, 9-60.
- PACTE (2001b) "La Competencia traductora y su adquisición", *Quaderns. Revista de Traducció*, 6, 39-45.
- PACTE (2002) "Una investigación empírico-experimental sobre la adquisición de la competencia traductora", in: A. Alcina Caudet y S. Gamero Pérez (eds.) *La traducción científico-técnica y la terminología en la sociedad de la información*, Castelló de la Plana: Publicaciones de la Universitat Jaume I, 125-138.
- PACTE (2003a) "Exploratory tests in a study of translation competence", *Conference Interpretation and Translation*, 4/2, 41-69.
- PACTE (2003b) "Building a Translation Competence Model", in: F. Alves (ed.) *Triangulating Translation: Perspectives in process oriented research*, Amsterdam: John Benjamins, 43-66.
- PACTE (2005a) "Primeros resultados de un experimento sobre la Competencia Traductora", in: *Actas del II Congreso Internacional de la AIETI*, Madrid: Publicaciones de la Universidad Pontificia Comillas, 573-587.
- PACTE (2005b) "Investigating Translation Competence: Conceptual and Methodological Issues", *Meta*, 50-2, 609-619.

- PACTE (2006) “La muestra. Análisis de datos recogidos con cuestionarios iniciales”, Informe interno sin publicar, Departament de Traducció i d’Interpretació, Universitat Autònoma de Barcelona.
- PACTE (2007a) “Une recherche empirique expérimentale sur la compétence de traduction“, in: Daniel Gouadec (dir.) *Actes du colloque international Septembre 2006 ‘Quelle qualification universitaire pour les traducteurs ?’*, Paris: La Maison du Dictionnaire, 97-118.
- PACTE (2007b) “Zum Wesen der Übersetzungskompetenz – Grundlagen für die experimentelle Validierung eines Ük-Modells“, in: G. Wotjak (ed.) *Quo vadis Translatologie? Ein halbes Jahrhundert universitäre Ausbildung von Dolmetschern und Übersetzern in Leipzig*, Berlin: Frank & Timme, 327-342.
- PACTE (2008) “First Results of Translation Competence Experiment: ‘Knowledge of Translation’ and ‘Efficacy of the Translation Process’“, in: J. Kearns (ed.) *Translator and Interpreter Training. Issues, Methods and Debates*, Londres/Nueva York: Continuum Studies in Translation, 104-126.
- PACTE (2009a) “Results of the Validation of the PACTE Translation Competence Model: Acceptability and Decision Making“, *Across Languages and Cultures*, 10/2, 207-230.
- PACTE (2009b) “Results of the Validation of the PACTE Translation Competence Model: Translation Project and Dynamic Translation Index“, in: Sh. O’Brien (ed.) *IATIS Yearbook 2010*, Londres: Continuum (en prensa).
- PACTE (2010) “Results of the Validation of the PACTE Translation Competence Model: Translation Problems and Translation Competence“, in: E. Tiselius, C. Alvstad y A. Hild (eds.) *Methods and Strategies of Process Research: Integrative Approaches in Translation Studies*, Amsterdam: John Benjamins (en prensa).
- PAPROCKA, N. (2005) *Erreurs en traduction pragmatiques du français en polonais*, Łask: Oficyna Wydawnicza Leksem.
- PARADA, A. y DÍAZ FOUCES, O. (2006) (eds.) *Sociology of Translation*, Servizo de Publicacións da Universidade da Vigo.
- PARISOT, F. (2004) “Gestion électronique intégrée des traductions de documents scientifiques destinées aux dossiers de médicaments dans l’environnement pharmaceutique“, in: R. Gaser, C. Guirado y J. Rey (eds.) *Insights into Scientific and Technical Translation*, Barcelona: Universitat Pompeu Fabra, PPU. Promociones y Publicaciones Universitarias, 221-228.
- PARRA CONTRERAS, J. (1998) “Translation as a Component of Software Localization Projects“, in: A. Beeby, D. Ensinger y M. Presas (eds.) *Investigating Translation: Selected Papers from the 4th International Congress on Translation, Barcelona, 1998*. Amsterdam: John Benjamins, 243-250.
- PARRA CONTRERAS, J. (1999) *Fonaments de la localització de software*, Trabajo de investigación de doctorado, Departament de Traducció i d’Interpretació, Universitat Autònoma de Barcelona.
- PARRA CONTRERAS, J. (2000) “Translation as a Component of Software Localization Projects“, in: A. Beeby, D. Ensinger y M. Presas (eds.) *Investigating Translation*. Amsterdam: John Benjamins, 243 - 249.
- PARRA CONTRERAS, J. (2002) “El mercado laboral en el sector de la localización“, in: Amparo Alcina Caudet y Silvia Gamero Pérez (eds.) *La traducción científico-técnica y la terminología en la sociedad de la información*, Castelló: Universitat Jaume I.
- PARRY, S. B. (1996) “The quest for competencies in training and development“, *Training*, 48, 48-56.
- PASTOR ALBALADEJO, G. (coord.) (2008) *Manual de Prácticas Universitarias de Calidad. Herramientas de Gestión y Seguimiento*, Oleiros: Netbiblo.
- PEIRÓ, J. M. y PRIETO, F. (1996) (dirs.) *Tratado de Psicología del Trabajo*, Volumen I y II, Madrid: Editorial Síntesis.
- PENEFF, J. (1998) “Medida y control de las observaciones en el trabajo de campo. El ejemplo de las profesiones del sector servicios“, *Sociología del Trabajo*, 33, 3-25.
- PEREDA MARÍN, S. y BERROCAL BERROCAL, F. (2004) *Gestión de Recursos Humanos por competencias*, Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces.
- PETERS, T. J. y WATERMAN, R. H. (1982) *In Search of Excellence: Lessons from America’s Best-Run Companies*, Nueva York: Harper and Row.
- PHANEUF, F. (1976) “La traduction dans les entreprises publiques du Canada“, *Meta*, 21/1, 72-76.
- PIORE, M. y SABEL, Ch. F. (1990) *La segunda ruptura industrial*, Madrid: Alianza.
- PIQUÉ I HUERTA, R. (2005) “La importància de les memòries de traducció en els processos traductius automatitzats“, *Llengua i ús. Revista Tècnica de Normalització Lingüística*, 21-26.
- PIRCHER, R., BERCHTOLD, S., RISKU, H. y STADLER, Ch. (2005a) “Organizational Learning and Knowledge Transfer in Expanding Companies – Findings from an Empirical Study on Austrian Companies Entering Eastern European Markets“ in: S. Gherardi y D. Nicolini (eds) *The Passion for Learning and Knowing. Proceedings of the 6th International Conference on Organizational*

- Learning and Knowledge* (2 vols.), Trento: University of Trento e-books [URL: <http://eprints.biblio.unitn.it/archive/00000828/> .consulta 23/10/2009].
- PIRCHER, R., BERCHTOLD, S., STADLER, Ch. y RISKU, H. (2005b) "Culture, People, Codification - an Empirical Study on Knowledge Transfer in Internationally Expanding Companies" in: S. Hawamdeh (ed.) *Knowledge Management: Nurturing Culture, Innovation and Technology*, New Jersey: World Scientific, 93-100.
- PIRCHER, R., MAYR, E., ZENK, L. y RISKU, H. (2008) "Strategic ELearning in the Workplace", in: D. Guralnick (ed.) *Proceedings of ICELW – The International Conference on E-Learning in the Workplace 2008*, Nueva York, 1-10.
- PÖCHNACKER, F. (1995) "Those who do... A Profile of Researchers in Interpreting" *Target*, 7/1, 47-64.
- PONS, I. (1993): *Programación de la investigación social*, Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- PORTELL, M. (2001) "Cursos 2001: Introducció a l'Estadística Aplicada", Universitat Autònoma de Barcelona (handout).
- PRESAS, M. (2000) "Bilingual Competence and Translation Competence", in: Ch. Schäffner y B. Adab (eds.) *Developing Translation Competence*, Amsterdam: John Benjamins, 19-32.
- PRIETO RAMOS, F. (1999) "La terminología procesal en la traducción de citaciones judiciales al inglés", *Sendebare*, 8/9, 115-135.
- PRIETO RAMOS, F. (2009) "Interdisciplinariedad y ubicación macrotextual en traducción jurídica", *Translation Journal*, 13/4 [URL: <http://accurapid.com/journal/50legal.htm>; consulta: 25/04/2010]
- PRIETO, C. (2004) "Sentido y valor del tiempo de trabajo profesional, género y representaciones de la vida personal", *Trabajo, Revista de la Asociación Estatal de Centros Universitarios de RR.LL. y CC.TT.*, 13, 37-58.
- PYM, A. (1993) *Epistemological problems in translation and its teaching*, Teruel: Caminade.
- PYM, A. (2004) "Ideologies of the expert in discourses on translation training", *Koiné*, 4, 139-149.
- PYM, A., FALLADA, C., BIAU, J. R. y ORENSTEIN, J. (2003) (eds.) *Innovation and E-learning in Translator Training. Reports on Online Symposia*, Tarragona: Universitat Rovira i Virgili, Servei de Publicacions.
- QUESNEL-BÉDARD, A. (1976) "L'agence de traduction", *Meta*, 21/1, 77-80.
- QUINQUER VILAMITJANA, D., SALA MARTÍNEZ, C. y GUILLAMÓN RAMOS, C. (2002) *L'Atenció tutorial a l'Autònoma: situació i propostes*, Bellaterra: Institut de Ciències de l'Educació, Universitat Autònoma de Barcelona.
- QUIT (1997) *Economía, trabajo y empresa*, Madrid: Consejo Económico y Social (CES).
- QUIT (2000) *¿Sirve la formación para tener empleo?*, Madrid: Consejo Económico y Social (CES).
- QUIT (2002) *Las implicaciones del reparto del trabajo sobre el empleo y la vida cotidiana*, Investigación patrocinada por la DGICYT. Informe final. Universidad Autónoma de Barcelona.
- QUIVY, R. y CAMPENHOUDT, L. Van (2005) *Manual de investigación en Ciencias Sociales*, México: Limusa [trad. al catalán: *Manual de recerca en ciències socials*, Barcelona: Herder].
- RECIO, A. (1997) *Trabajo, personas, mercados. Manual de economía laboral*, Madrid: ICARIA-FUGEM.
- REHBEIN, J. (1977) *Komplexes Handeln. Elemente sur Handlungstheorie der Sprache*, Stuttgart: Metzler.
- REICHERTZ, J. (2004) "Abduction, Deduction and Induction in Qualitative Research", in: U. Flick. E. von Kardoff e I. Steinke (eds.) *A Companion to qualitative research*, Cap. 4.3., Londres/Thousand Oaks/New Delhi: Sage Publications, 159-164.
- REISS, K. (1971) *Möglichkeiten und Grenzen der Übersetzungskritik*, Munich: Max Hueber.
- REISS, K. y VERMEER, H. J. (1991) *Grundlegung einer allgemeine Translationstheorie*, Tübingen, Max Niemeyer [trad. 1996 S. García Reina y C. Martín de León, *Fundamentos para una teoría funcional de la traducción*, Madrid: Adiciones Akal].
- Report of the Secretary-General of the United Nations (2001) "Translation and Interpretation-Related Matters: Utilization of New Technologies", UN General Assembly. Document A/AC.172/2000/5 of 2 August 2000, *Lingua Legis*, 9, 11-20.
- RINGER, F. (1992) *El desarrollo del sistema educativo*, Madrid: MTAS.
- RISKU, H. (2000) "Situating Translation and Situated Cognition: ungleiche Schwestern", in: M. Kadric, K. Kaindl y F. Pöchlhammer (eds.) *Translatiöswissenschaft. Festschrift für Mary Snell-Hornby zum 60. Geburtstag*, Tübingen: Stauffenburg, 81-91.
- RISKU, H. (2002) "Situating Translation Studies", *Cognitive Systems Research*, 3/3, 523-533.
- RISKU, H. (2004) *Translatiönsmanagement. Interkulturelle Fachkommunikation im Informationszeitalter*, Tübingen: Narr.

- RISKU, H. (2006) "Cooperation and Quality Assurance in Technical Translation Projects", *Language at Work - Bridging Theory and Practice*, 1/2006, 15-19.
- RISKU, H. (2007) "The Role of Technology in Translation Management" in: Y. Gambier, M. Shlesinger y R. Stolze (eds.) *Doubts and Directions in Translation Studies. Selected contributions from the EST Congress, Lisbon 2004*, Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 85-98.
- RISKU, H. y DICKINSON, An. (2009) "Translators as Networkers", in: H. V. Dam y K. K. Zethsen (eds.) *Translation Studies. Focus on the Translator, Hermes. Journal of Language and Communication Studies* (special issue), 49-70.
- RISKU, H. y WIMMER, P. (2006) "Integrating Technical Communication into Strategic Information Management", *tcworld*, 6/2006, 17-19.
- RISKU, H., DICKINSON, A. y PIRCHER, R. (2007) "Intellectual Capital in Modern Society. Knowledge Management in Translation Studies", Ponencia en el Quinto Congreso de la EST "Why Translation Studies Matter", Lubliana (Eslovenia) 3-6- de septiembre de 2007.
- RISKU, H., DICKINSON, A. y PIRCHER, R. (en prensa) "Knowledge in Translation Studies and Translation Practice: Intellectual Capital in Modern Society", in: D. Gile, G. Hansen y N. Kocijancic-Pokorn (eds.), Amsterdam: Benjamins.
- RODRIGUEZ OSUNA, J. (1991) *Métodos de muestreo*, Madrid: CIS.
- RODRÍGUEZ TRUJILLO, N. (2000) "Selección efectiva de personal basada en competencias", *Revista do Serviço Público*, 3, 101-121.
- RODRÍGUEZ, G., GIL, J. y GARCÍA, E. (1999) *Metodología de la investigación cualitativa*, Málaga: Aljibe Ed.
- ROGOWSKI, R. y SCHMID, G. (1997) *Reflexive Deregulierung*, Discussion paper FS I 97-206, Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung.
- ROJAS TEJADA, A. J., FERNÁNDEZ PRADOS, J. S. y PÉREZ MELENDEZ, C. (1998) *Investigar mediante encuesta*, Madrid: Síntesis.
- ROMANO, D. (1983) *Elementos y técnica del trabajo científico*, Barcelona: Teide.
- ROSENBERG, B. A. (2005) "Un análisis de la interpretación telefónica", in: C. Valero Garcés (ed.) *Traducción como mediación entre lenguas y culturas*, Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alcalá, 26.
- ROSENSTIEL, L. von (2004) "Organizational Analysis", in: U. Flick, E. von Kardoff e I. Steinke (eds.) *A Companion to qualitative research*, Cap. 3.11., Londres/Thousand Oaks/New Delhi: Sage Publications, 129-136.
- ROTHER-NEVES, R. (2002a) *Características cognitivas e desempenho em tradução: investigação em tempo real*, Tesis doctoral, Belo Horizonte: Universidade Federal de Minas Gerais.
- ROTHER-NEVES, R. (2002b) "Translation Quality Assessment for Research Purposes: An Empirical Approach", *Cadernos de Tradução X*, 2002/2, 113-131.
- ROTHER-NEVES, R. (2005) "A abordagem comportamental das competências. Aplicabilidade aos estudos da tradução", in: A. Pagano, C. Magalhães y F. Alves (eds.) *Competência em tradução. Cognição e discurso*, Belo Horizonte: Universidade Federal de Minas Gerais, 91-107.
- ROTHER-NEVES, R. (2007) "Notes on the concept of « translator's competence »", *Quaderns: revista de traducció*, 14, 125-138.
- RUESGA SANTOS, M. (2002) *Economía del trabajo y política laboral*, Madrid: Pirámide.
- RUIZ OLABUÉNAGA, J. I. (1996) *Metodología de la investigación cualitativa*, Bilbao: Universidad de Deusto.
- SALVADÓ, A. y SERRACANT, P. (2003) "«For ever young.» ¿Vulnerabilitat social juvenil o vulnerabilitat social generacional?", Ponencia presentada al 4º Congreso Catalán de Sociología, Reus, 5-6 de abril de 2003.
- SÁNCHEZ CARRIÓN, J. (1992) *Análisis de tablas de contingencia*, Madrid: CIS.
- SÁNCHEZ CARRIÓN, J. (1995) *Manual de análisis de datos*, Madrid: Alianza Editorial.
- SÁNCHEZ CARRIÓN, J. (1996) "La calidad de la encuesta" *Papers*, 48, 127-146.
- SANCHIS, E. (1991) *De la escuela al paro*, Madrid: Siglo XXI.
- SANCHIS, E. (2004) "Concepciones del trabajo: de las ambigüedades medievales a las paradojas actuales", *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 22/1, 37-65.
- SARABIA, B. (1985) "Historias de vida", *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 29 (enero-marzo), 165-186.
- SCHMID, G. (1998) *Transitional Labour Markets*, Discussion Paper FS I 98-206, Wissenschaftszentrum Berlin.
- SCHÖN, D. A. (1983) *The reflective practitioner. How professionals think in action*, Nueva York: Basic book.
- SCHÖN, D. A. (1992) *La formación de profesionales reflexivos*, Madrid: Paidós.

- SECO, M., ANDRÉS, O. y RAMOS, G. (1999) *Diccionario del español actual*, Madrid: Aguilar.
- SÉGUINOT, C. (2008) "Professionalization and Intervention", in: John Kearns (ed.) *Translator and Interpreter Training. Issues, Methods and Debates*, Londres/Nueva York: Continuum Studies in Translation, 1-18.
- SELESKOVITCH, D. (1968) *L'interprète dans les conférences internationales. Problèmes de langage et de communication*, París: Minard.
- SELESKOVITCH, D. y LEDERER, M. (1986) *Interpréter pour traduire*, París: Didier Erudition.
- SELLTIZ, C., JAHODA, M., DEUTSCH, M. y COOK, S. W. (1980) *Métodos de investigación en las relaciones sociales*, Madrid: Rialp.
- SENNETT, R. (1998) *The Corrosion of Character: The Personal Consequences of Work in the New Capitalism*, Nueva York: W.W Norton & Company (*La corrosión del carácter. Las consecuencias personales del trabajo en el nuevo capitalismo*, Barcelona: Anagrama, 2000).
- SFR *Société Française des Traducteurs* (2005) "Résultats de l'enquête menée sur la situation des traducteurs salariés anciens élèves de l'ESIT", [URL: <http://www.sft.fr/>, consulta 23/06/2007].
- SIERRA BRAVO, R. (1984) *Ciencias sociales. Epistemología, Lógica y Metodología. Teoría y ejercicios*, Madrid: Paraninfo.
- SIERRA BRAVO, R. (1993) *Tesis doctorales y trabajos de investigación científica*, Madrid: Paraninfo.
- SIERRA, R. (1992) *Técnicas de investigación social*, Madrid: Paraninfo.
- SIMON, H. A. (1947) *Administrative Behavior: A Study of Decision Making Processes in Administrative Organization*, Nueva York: Harper and Brothers.
- SMITH, A. (1776/1983) *Riqueza de las Naciones*, 3 vols., Barcelona, Bosch.
- SNELL-HORNBY, M. (1992) "The professional translator of tomorrow: language specialist or allround expert?", in: C. Dollerup y A. Loddegaard (eds.) *Teaching Translation and Interpreting. Training, Talent and Experience. Papers from the First Language International Conference, Elsinore, Denmark, 31 May-2 June 1991*, Amsterdam: John Benjamins, 9-22.
- SNELL-HORNBY, M., PÖCHNACKER, F. y KAINDL, K. (1994) (eds.) *Translation Studies: An Interdiscipline*, Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- SOUILLOT, J. (2000) "Développement des métiers liés aux outils de la langue", in: V. Sandoval (dir.) *Les Mutations des métiers*, Les Cahiers du Numérique, 1-3.
- SPENCER Jr, L. M., McCLELLAND, D. C. y SPENCER, S. (1994) *Competency assessment methods: history and state of art*, Nueva York: Hay/McBer Research Press.
- STANISZEWSKA-KOWALAK, D. (2005) „«Europejski Monitor Tłumaczy Zawodowych» w ramach programu Leonardo da Vinci", *Biuletyn TEPIS*, 57, 14-15.
- STAR Servicios Lingüísticos, S.L., M. Scholand: (2004) "How to localize into a minority language without dying in the process", *Lisa org.*, Vol. XIII, 4.1.
- STAR, S. L. y STRAUSS, A. (1999) "Layers of Silence, Arenas of Voice: The Ecology of Visible and Invisible Work", *Computer Supported Cooperative Work*, 8, 9-30.
- STECCONI, U. (2003) "Notes on Translation Training. Replies to a questionnaire", in: A. Pym, C. Fallada, J. R. Biau y J. Orenstein (eds.) *Innovation and e-Learning in Translation Training. reports on Online Symposia*, Tarragona: Universitat Rovira i Virgili, 78-79.
- STELMACH, M. (2000) *Analiza i ocena organizacji czasu pracy (na przykładzie małego biura tłumaczeń)*, Trabajo de fin de grado inédito, Wyższa Szkoła Bankowa w Poznaniu, Wydział Zamiejscowy w Chorzowie.
- STOLZE, R. (1997) "Indicadores de qualidade para a avaliação de tradutores no âmbito da didáctica", *TradTerm*, 4/1, 157-173.
- TAYLOR, F. W. (1911/1970) *Management científico*, Barcelona: Oikos-tau.
- TAYLOR, S. J. y BOGDAN, R. (1992) *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*, Barcelona: Paidós.
- TERSSAC, G. de (1995) *Autonomía en el trabajo*, Madrid: Centro de Publicaciones, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- TOMASSINI, E. (2002) "A survey on the role of the community interpreter conducted in the region of Emilia Romagna, Italy", in: C. Valero Garcés y G. Mancho Barés (eds.) *Traducción e interpretación en los Servicios Públicos: nuevas necesidades para nuevas realidades*, Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alcalá, 54-55.
- TOMASSINI, E. y NICOLINI, F. (2005) "Survey on the role of community interpreters and cultural mediators in hospitals in the Emilia Romagna region. A call for new training formats capable of meeting emerging needs in the health sector", in: C. Valero Garcés (ed.) *Traducción como mediación entre lenguas y culturas*, Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alcalá, 18.
- TORNS MARTÍN, M^a T. (2008) "El trabajo y el cuidado: cuestiones teórico-metodológicas desde la perspectiva de género", *EMPIRIA. Revista de Metodología en Ciencias Sociales*, 15, 53-73.

- TORRES HOSTENCH, O. (2007a) *Programa de formació per a la inserció laboral dels postgraduats en traducció*, Tesis doctoral, Universitat Autònoma de Barcelona.
- TORRES HOSTENCH, O. (2007b) "La inserció laboral dels llicenciats de traducció i interpretació en l'àmbit jurídic", *Papers lextra*, 3, 63-71 [URL: www.lextra.uji.es/papers/ consulta 23/04/2008].
- TOURY, G. (1985) "A Rationale for Descriptive Translation Studies", in: Theo Hermans (ed.) *The Manipulation of History: Studies in Literary Translation*, Londres: Croom Helm.
- TRINIDAD REQUENA, A., CARRERO PLANES, V. y SORIANO MIRAS, R. M^a (2006) *Teoría fundamentada 'grounded theory': la construcción de la teoría a través del análisis interpretacional*, Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- TRINIDAD, A., AYUSO, L., GALLEGO, D. y GARCÍA MORENO, J. M. (2003) "La evaluación del Plan Nacional de Evaluación y Calidad Universitaria desde la *Grounded Theory*", *Papers. Revista de Sociologia*, 70, Universitat Autònoma de Barcelona, 83-113.
- UAB (2000) "Observatori de graduats de la UAB. Informe sobre la inserció laboral. Promoció 1995", Documento interno no publicado, Oficina de Planificació i de Qualitat.
- UAB (2003) "Observatori de graduats de la UAB. Informe sobre la inserció laboral. Promoció 1998", Documento interno no publicado, Oficina de Planificació i de Qualitat.
- UAB (2004) "Observatori de graduats de la UAB. Informe sobre la inserció laboral. Varias promocions", documento interno no publicado, Oficina de Planificació i de Qualitat.
- UAB (2008a) "Observatori de graduats de la UAB. Informe sobre la inserció laboral. Titulació de: Traducció i Interpretació. Anglès. Graduades i graduats de la promoció 2003/2004", Documento interno no publicado, Oficina de Planificació i de Qualitat.
- UAB (2008b) "Observatori de graduats de la UAB. Informe sobre la inserció laboral. Titulació de: Traducció i Interpretació. Francès. Graduades i graduats de la promoció 2003/2004", Documento interno no publicado, Oficina de Planificació i de Qualitat.
- UAB (2008c) "Observatori de graduats de la UAB. Informe sobre la inserció laboral. Titulació de: Traducció i Interpretació. Alemany. Graduades i graduats de la promoció 2003/2004", Documento interno no publicado, Oficina de Planificació i de Qualitat.
- Ubisoft (2005) *Rapport de stage 2005. BOUZIDI, Abdelmadjid. Promotion 2004-2005*, Informe de prácticas sin publicar.
- UGR (2004) "Directrices para el desarrollo de título de grado (ANECA)", Documento elaborado por la Universidad de Granada [URL: <http://www.ugr.es/~factrad/aneca.htm> consulta 11/12/2004].
- VALERO GARCÉS, C. (2000) "Translating as an Academic and Professional Activity", *Meta*, 45/2, 378-383.
- VALERO GARCÉS, C. (2005) (ed.) *Traducción como mediación entre lenguas y culturas*, Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alcalá.
- VALERO GARCÉS, C. (2006) *Formas de mediación intercultural: traducción e interpretación en los Servicios Públicos*, Granada: Comares.
- VALERO GARCÉS, C. y MANCHO BARÉS, G. (2002) (eds.) *Traducción e interpretación en los Servicios Públicos: nuevas necesidades para nuevas realidades*, Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alcalá.
- VALERO, O., ESPINAL, A. y PUIG, P. (2008) "Analysis of labor spells in Social Security contributors", Proceedings of the 23rd International Workshop on Statistical Modelling. P.H.C Eilers editor, 426-429.
- VALLES MARTÍNEZ, M. (1996) *Técnicas cualitativas de investigación social*, Madrid: Síntesis.
- VANDE WALLE, J. M. (2006) "Evolutions de la profession – attentes, espoirs, perspectives", in: D. Gouadec (dir.) *Traduire pour le Web*, París: La Maison du Dictionnaire, 81-85.
- VARGAS, A., MORENO, M^a J. y PELAYO, Y. (2004) "La gestión del conocimiento y la gestión de los recursos humanos: la transcendencia de su alineamiento vista desde una experiencia práctica", *Trabajo, Revista de la Asociación Estatal de Centros Universitarios de RR.LL. y CC.TT.*, 13, 227-244.
- VERD, J. M. (2002) *Itinerario biográfico, recursos formativos y empleo. Una aproximación integrada de carácter teórico y metodológico*, Tesis doctoral, Departament de Sociologia, Universitat Autònoma de Barcelona [<http://www.tdx.cesca.es/TDCat-1118102-184711/>]
- VERD, J. M. (2006) "La construcción de indicadores biográficos mediante el análisis reticular del discurso. Una aproximación al análisis narrativo-biográfico", *Redes-Revista hispana para el análisis de redes sociales*, 10/7, 1-28.
- VERD, J. M. y LÓPEZ, P. (2008) "La eficiencia teórica y metodológica de los diseños multimétodo", *EMPIRIA. Revista de Metodología de Ciencias Sociales*, 16, 13-42.

- VERD, J. M. y MASSÓ, M. (2007) “Las competencias y el trabajo invisible en el trabajo administrativo de consultas externas hospitalarias”, *Papers. Revista de Sociologia*, 83, Universitat Autònoma de Barcelona, 169-189.
- VERD, J. M., BARRANCO, O. y MORENO, S. (2007) “El análisis de los procesos de trabajo mediante métodos etnográficos: el caso del trabajo administrativo de consultas externas hospitalarias”, *Papers. Revista de Sociologia*, 83, Universitat Autònoma de Barcelona, 145-168.
- VERD, J. M., VERO, J. y LÓPEZ, M. (2009) “Trayectorias laborales y enfoque de las capacidades. Elementos para una evaluación longitudinal de las políticas de protección social”, *Sociología del Trabajo*, 67, 127-150.
- VERMEER, H. J. (1978), “Ein Rahmen für eine allgemeine Translationstheorie”, *Lebende Sprachen*, 23/1, 99-102.
- VESENTINI, G. (2004) “Intégration des outils d'aide à la traduction”, in: R. Gaser, C. Guirado y J. Rey (eds.) *Insights into Scientific and Technical Translation*, Barcelona: Universitat Pompeu Fabra, PPU. Promociones y Publicaciones Universitarias, 55-65.
- VILADRICH, M. C., DOVAL, E. PRAT, R y VALL-LLOVERA, M. (1997) *Psicometría, Metodología para la construcción de instrumentos de evaluación psicológica*, Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona.
- VISAUTA, B. (1989) *Técnicas de investigación social*, Barcelona: Promociones y Publicaciones Universitarias (P.P.U.).
- VISAUTA, B. (1989) *Técnicas de investigación social. I. Recogida de datos*, Barcelona: Promociones y Publicaciones Universitarias (P.P.U.).
- WAGENSBERG, J. (2003) *Ideas sobre la complejidad del mundo*, Barcelona: Fábula. Tusquets Editores.
- WALLACE, W. L. (1976) *La lógica de la ciencia en sociología*, Madrid: Alianza.
- WEIMBERG, S. L. y GOLDBERG, K. P. (1983) *Estadística básica para las ciencias sociales*. México: Interamericana.
- WIDLER, B. (2004) “A Survey Among Audience of Subtitled Films in Viennese Cinemas”, *Meta*, 49/1, 98-101.
- WINDHAGER, F., ZENK, L. y RISKU, H. (2008) “Situating Organisational Mapping”, in: Christian Stegbauer (ed.) *Netzwerkanalyse und Netzwerktheorie*, Wiesbaden: VS – Verlag für Sozialwissenschaften, 239-249.
- WINER, B. J. (1991) *Statistical Principles in Experimental Design*, 3a ed., Nueva York: McGraw Hill.
- WOLF, M. (2006) (ed.) *Übersetzen - Translating - Traduire. Towards a 'Social Turn'?*, Münster/Hamburg/Berlin/Wien/London: LIT.
- WRIGHT, G. H. von (1968) *An Essay in Deontic Logic and the General Theory of Action*, Amsterdam: North Holland.
- YELA, M. (1980) *Introducción a la teoría de los tests*, Madrid: Universidad Complutense.
- YIN, R. K. (1994) *Case study research. Design and Methods*, Thousand Oaks/CA.: Sage.
- ZABALZA BERAZA, M. A. (2007) “Buenas prácticas en el Practicum: bases para su identificación y análisis”, Actas del IX Simposium internacional sobre el Practicum y prácticas en empresas en la formación universitaria “*Buenas Prácticas en el Practicum*”, Poio (Pontevedra): Asociación Iberoamericana de Didáctica Universitaria, 35-48.
- ZENK, L., PIRCHER, R., MAYR, E. y RISKU, H. (2008) “Management of Situated Learning in Organizations” in: K. Tochtermann, H. Maurer, F. Kappe y W. Haas (eds.) *Proceedings of I-KNOW'08 and I-MEDIA'08: International Conferences on Knowledge Management and New Media Technology*, Graz: J.UCS-Verlag der Technischen Universität Graz, 280-287.

Bibliografía clasificada por orden temático**Traducción**

- ABDALLAH, K. (2008) “Why Do We Experience Quality-related problems in Production Networks? Reconstructing an Actor-network in the Subtitling Industry”, in: *XVIII FIT World Congress Proceedings/Actes 4-7.8.2008: Translation and Cultural Diversity*, Shanghai: Foreign Languages Press.
- ABDALLAH, K. (2005) “Actor-Network Theory as a Tool in Defining Translation Quality”, Ponencia en el congreso “Translating and Interpreting as a Social Practice”, Universidad de Gratz (Austria), 5-7 de mayo de 2005.
- ABDALLAH, K. (2007) “The New Science of Networks. Uncovering the Major Principles Affecting the Field of Professional Translation”, Ponencia en el Quinto Congreso de la EST “Why Translation Studies Matter”, Lubliana (Eslovenia), 3-6- de septiembre de 2007.
- ABDALLAH, K. y KOSKINEN, K. (2007) “Managing Trust: Translating and the Network Economy, in: H. Buzelin y D. Folaron (eds.) *Translation and Networks Studies, Meta* (special issue), 52/4, 673-687.
- ACE Traductores (1997) *Libro blanco de la traducción en España*, Madrid: ACE Traductores/Cedro.
- ACT Agrupación de Centros Especializados en Traducción (2005) *Estudio de situación del mercado español de servicios profesionales de traducción (2004)*, Madrid: ACT.
- AENOR (2006) “Servicios de traducción. Requisitos para la prestación del servicio. Norma Española UNE-EN 15038” [URL: www.aenor.es, consulta 15/05/2009].
- ANECA (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación) *Libro Blanco. Título de Grado en Traducción e Interpretación* [URL: http://www.aneca.es/media/150288/libroblanco_traduc_def.pdf; consulta 16/01/2010]
- AREVALILLO DOVAL, J. J. (2003a) “La gestión de proyectos en el ámbito de la traducción empresarial”, in: G. Corpas Pastor y M. J. Varela Salinas (eds.) *Entornos informáticos de la traducción profesional: las memorias de traducción*, Granada: Editorial Atrio, 5-46.
- AREVALILLO DOVAL, J. J. (2003b) “Las tecnologías de la traducción: aspectos profesionales”, in: G. Corpas Pastor y M. J. Varela Salinas (eds.) *Entornos informáticos de la traducción profesional: las memorias de traducción*, Granada: Editorial Atrio, 237-263.
- AREVALILLO DOVAL, J. J. (2005) “Aspectos profesionales de la traducción publicitaria en la informática”, in: L. Lorenzo García y A. M. Pereira Rodríguez (eds.) *Traducción subordinada (III): traducción y publicidad*, Servicio de Publicacións, Universidade de Vigo, 29-65.
- AREVALILLO DOVAL, J. J. (2006a) “Visión general de la normalización en el sector de la traducción”, *Punto y coma*, 100, 16-20.
- AREVALILLO DOVAL, J. J. (2006b) “La presencia de la localización en el mercado y su formación específica”, *Revista CTPCBA*, Colegio de Traductores Públicos de la Ciudad de Buenos Aires, 10-11.
- AREVALILLO DOVAL, J. J. (2006c) “La norma europea de calidad para servicios de traducción EN-15038: por fin, una realidad”, *Panacea@*, 7/23, 107-111 [URL: <http://www.medtrad.org/panacea/PanaceaActual.htm>, consulta 02/10/2009].
- AUSTERMÜHL, F. (2001) *Electronic Tools for Translators*, Manchester, UK y Northampton, MA: St. Jerome Publishing.
- AUSTERMÜHL, F. (2002) “Automated Localization Workflow – A Reference Model”, [URL: <http://www.i18n.ca/publications/AutoLocalizationModel.pdf>, consulta 02/05/2006]
- Ayuntamiento de Bilbao (2002) *Prospección empresarial del sector de secretaría y traducción, Informe local*, Bilbao.
- BASSNETT-McGUIRE, S. (1993) *La traduzione: teorie e pratica*, Milano: Bompiani.
- BASTIN, G. L. y CORMIER, M. C. (2007) *Profession traducteur*, Montréal: Les Presses de l’Université de Montréal.
- BEEBY, A. (1996) *Teaching Translation from Spanish to English: Worlds beyond Words.*, Ottawa: University of Ottawa Press.
- BELL, R.T. (1991) *Translation and Translating*, Londres: Longman.

- BHATIA, V. K. (1993) *Analysing Genre: Language use in professional settings*, Londres/Nueva York: Longman.
- BOIVINEAU, R. (1976) "Pigistes et bureaux de traduction", *Meta*, 21/1, 5-11.
- BOWKER, L. (2004) "What Does It Take to Work in the Translation Profession in Canada in the 21st Century? Exploring a database of Job Advertisements", *Meta*, 49/4, 960-972.
- BRISLIN, R.W. (1976) (ed.) *Translation, Application and Research*, Nueva York: Gardner Press.
- BUZELIN, H. (2005) "Unexpected Allies: How Latour's Network Theory Could Complement Bourdieusian Analyses in Translation Studies", in: M. Inghilleri (ed.) *Bourdieu and the Sociology of Translation and Interpreting, The Translator* (special issue), 11/2, 193-218.
- BUZELIN, H. (2007a) "Repenser la traduction à travers la spectre de la coédition", in: H. Buzelin y D. Folaron (eds.) *Translation and Networks Studies, Meta* (special issue), 52/4, 688-723.
- BUZELIN, H. (2007b) "Translations 'in the making'", in: M. Wolf y A. Fukari (eds.) *Constructing a Sociology of Translation*, Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins 135-169.
- CADIEUX, P. (2004) "Globalization Is Here! Part I: The Year of Content", *The LISA Newsletter: Globalization Insider*, XIII/2.1., [URL: <http://www.lisa.org/archive/domain/newsletters/2004/2.1/cadieux.html>], consulta 12/05/2006]
- CALVO ENCINAS, E. (2004) "La Administración Pública ante la interpretación social: Toma de contacto en la provincia de Toledo", *Puentes*, 4, 7-16.
- CALVO ENCINAS, E. (2005) "El paradigma de las competencias en enseñanza y aprendizaje y su aplicación a los estudios de traducción: el ejemplo del Reino Unido", in: *Actas del II Congreso Internacional AIETI*, Madrid: Universidad Pontificia Comillas, 13-24.
- CALVO ENCINAS, E. (en curso) *Desarrollo de la concepción académica y profesional durante los estudios de Traducción e Interpretación por parte del estudiantado*, Tesis doctoral en curso, Departamento de Traducción e Interpretación, Universidad de Granada.
- CANCIO-PASTOR, C. (1995) *La traduction professionnelle en France. Approche du domaine hispanique*, Tesis doctoral, Villeneuve d'Ascq: Presses Universitaires du Septentrion.
- CEBRIÁN SEVILLA, C. (2004) "Estudiantes de medicina e interpretación social. Trabajo de campo", *Puentes*, 4, 17-30.
- CHABÁS, J., CASES, M. y GASER, R. (2001) (coords.) *Proceedings. 1st International Conference on Specialized Translation, 2-4 March 2000*, Barcelona: Universitat Pompeu Fabra.
- CHIARO, D. y NOCELLA, G. (1999) "Language management in Italy: A Survey of the Translation Market in Emilia-Romagna", *Textus*, XII/2, 351-368.
- CHIARO, D. y NOCELLA, G. (2004) "Interpreters' Perception of Linguistic and Non-Linguistic Factors Affecting Quality: A Survey through the World Wide Web", *Meta*, 49/2, 278-293.
- CHO, S.-E. (2005) "Correlation Between Translation Unit and Readability as Identified in the Process of Japanese-Korean Translation", *Forum*, 3/2, 17-37.
- CHOI, J. y LIM, H.-O. (2000) "An Overview of the Korean Translation Market", *Meta*, 45/2, 383-392.
- CLAS, A. (1998) Reseña de "Cancio-Pastor, Carmelo (1995) *La traduction professionnelle en France. Approche du domaine hispanique*, Thèse à la carte, Villeneuve d'Ascq, Presses Universitaires du Septentrion, 486 pp.", *Meta*, 43/3, 442-444 [URL: <http://www.erudit.org/revue/meta/1998/v43/n3/002286ar.html>]
- COLLADOS AÍS, Á. (2006) "Imágenes del intérprete", Ponencia en el congreso internacional "La traducción y la interpretación en la encrucijada de la comunicación intercultural", Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, 18-20 de octubre de 2006.
- COLPRON, G. (1976) "Les fonctions du service de traduction", *Meta*, 21/1, 64-67.
- DAM, H. V. y ZETHSEN, K. K. (2007) "The Status of the Professional Translator. The Staff Translator", Ponencia en el Quinto Congreso de la EST "Why Translation Studies Matter", Lubliana (Eslovenia), 3-6- de septiembre de 2007.
- DAM, H. V. y ZETHSEN, K. K. (2008) "Translator status: A study of Danish company translators", *Translator*, 14/1, 71-96.
- DAM, H. V. y ZETHSEN, K. K. (2009) "Who said low status? A study of factors affecting the perception of translator status", *JoSTrans. The Journal of Specialised Translation*, 12, 1-35 [URL: http://www.jostrans.org/issue12/art_dam_zethsen.pdf], consulta 23/11/2009].
- DANCETTE, J. y MÉNARD, N. (1996) "Modèles empiriques et expérimentaux en traductologie: questions d'épistémologie", *Meta*, 41/1, 139-156.
- DANILO, L. De y MORELLI, M. (2005) "¿Mediadores? ¿Intérpretes? ¿Negociadores?: la percepción del papel de diferentes profesionales", in: Carmen Valero Garcés (ed.) *Traducción como mediación entre lenguas y culturas*, Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alcalá, 16.
- DAVICO, G. (2005) *L'industria della traduzione. Realtà e prospettive del mercato italiano*, Torino: Edizioni SEB 27.

- DEGUELDRE, Ch. (2005) "Determining Language Proficiency Levels for Language Professionals: Issues and challenges for translators and interpreters in the United States", *Forum*, 3/1, 67-93.
- DEMERS, G. (1992) "Les statistiques au service de la pédagogie de la traduction", *Traduction, Terminologie et Rédaction (TTR)*, 5/1, 101-111.
- DGT (Dirección General de Traducción, Comisión Europea) (2005) *Translation Tools and Workflow*.
- DÍAZ FOUCES, O. (2001) "Sociología de la traducción", *Quaderns. Revista de traducció*, 6, 63-77.
- DOULTON, M. (2006) "The work habits of technical writers – Where do you want to work today?", in: D. Gouadec (dir.) *Traduire pour le Web*, París: La Maison du Dictionnaire, 103-118.
- DUBOIS, L., LEBLANC, M. y MALABORZA, S. (2007) "Translation Studies: A gateway to understanding language ideologies and social categorization", Ponencia en el Quinto Congreso de la EST "Why Translation Studies Matter", Lubliana (Eslovenia), 3-6 de septiembre de 2007.
- DURBAN, Ch. (2006) "Traduction financière – tendances pour l'avenir", in: D. Gouadec (dir.) *Traduire pour le Web*, París: La Maison du Dictionnaire, 63-70.
- ÉMOND, Ph. (1976) "La traduction dans les agences de publicité", *Meta*, 21/1, 81-86.
- ESCOBAR, J. (1993) *Aproximación a la situación actual de la traducción y la interpretación*, Madrid: Instituto Cervantes.
- FERNÁNDEZ RODRÍGUEZ, M. (2004) *E-traductòtica. Fondaments pedagògics i didàctics per a l'ensenyament de la tradumàtica a distància*. Tesis doctoral, Departament de Traducció i d'Interpretació, Universitat Autònoma de Barcelona.
- FOOTE, C. (2004) "Translation and Technology in an International Organization", in: R. Gaser, C. Guirado y J. Rey (eds.) *Insights into Scientific and Technical Translation*, Barcelona: Universitat Pompeu Fabra, PPU. Promociones y Publicaciones Universitarias, 23-35.
- FRENETTE, R. (1976) "La place de la traduction dans l'entreprise", *Meta*, 21/1, 12-15.
- FTI (2008) *Informe anual de prácticas. Curso 2007-2008*, Documento interno sin publicar, Facultat de Traducció i d'Interpretació, Universitat Autònoma de Barcelona.
- FTI (2009) *Informe anual de prácticas. Curso 2008-2009*, Documento interno sin publicar, Facultat de Traducció i d'Interpretació, Universitat Autònoma de Barcelona.
- GAMERO PÉREZ, S. y HURTADO ALBIR, A. (1999) "La enseñanza de la traducción especializada", in: A. Hurtado Albir (dir.) *Enseñar a traducir. Metodología en la formación de traductores e intérpretes*, Madrid: Edelsa, 139-195.
- GARCÍA-LANDA, M. (1995) "Notes of the Epistemology of Translation Theory", *Meta*, 40/3, 388-405.
- GASER, R., GUIRADO, C. y REY, J. (2004) (eds.) *Insights into Scientific and Technical Translation*, Barcelona: Universitat Pompeu Fabra, PPU. Promociones y Publicaciones Universitarias.
- GILE, D. (1998) "Observational Studies and Experimental Studies in the Investigation of Conference Interpretation", *Target*, 10/1, 69-93.
- GOLDEN, S., HURTADO ALBIR, A. y PIQUÉ, R. (1992) "La traducció i la interpretació a Catalunya", *Noves SL*, 17, 14-17.
- GONZÁLEZ SÁNCHEZ, P. (1997) *Manual de correcció i estil*, Madrid: ACTA.
- GOUADEC, D. (1989) *Le traducteur, la traduction et l'entreprise*, París: AFNOR.
- GOUADEC, D. (1991) *Guide de gestion des traductions et de mise en place de formations de traducteurs*, París: Ministère des Affaires étrangères.
- GOUADEC, D. (1998) "Evolutions du métier de traducteur – Incidences sur la formation", in: *Actes du séminaire de traduction de Shanghai 'Théorie et pratique de la traduction en langues française et chinoise'*, 165-175.
- GOUADEC, D. (2002a) *Profession : Traducteur*, París: La Maison du Dictionnaire.
- GOUADEC, D. (2002b) "Professionnaliser", in: *Actes du huitième université d'été en traduction*, Rennes: Université de Rennes, 217-246.
- GOUADEC, D. (2003a) "Le bagage spécifique du localiseur/localisateur. La vrai 'nouveau profil' requis", *Meta*, 48/4, 526-545.
- GOUADEC, D. (2003b) "Notes on Translation Training. Replies to a questionnaire", in: A. Pym, C. Fallada, J. R. Biau y J. Orenstein (eds.) *Innovation and e-Learning in Translation Training. reports on Online Symposia*, Tarragona: Universitat Rovira i Virgili, 11-19.
- GOUADEC, D. (2005-2006a) (dir.) *Traduction - Localisation : Technologies & Formation*, París: La Maison du Dictionnaire.
- GOUADEC, D. (2005-2006b) "Pédagogie par projets: le modèle rennais", in: Daniel Gouadec (dir.) *Traduction – Localisation : Technologies & Formation*, París: La Maison du Dictionnaire, 33-108.
- GOUADEC, D. (2005a) "Modélisation du processus d'exécution des traductions", *Meta*, 50/2, 643-655.

- GOUADEC, D. (2005b) "Modèle unifié d'exécution de prestations de traduction/traducteur avec applications à la pratique professionnelle et à la formation des traducteurs", *Meta*, 50/4, CD-ROM, 15 páginas.
- GOUADEC, D. (2006a) (dir.) *Traduire pour le Web*, Paris: La Maison du Dictionnaire.
- GOUADEC, D. (2006b) "Vingt-cinq années d'évolutions et d'innovation", in: D. Gouadec (dir.) *Traduire pour le Web*, Paris: La Maison du Dictionnaire, 17-45.
- GOUADEC, D. (2007a) (dir.) *Quelle qualification pour les traducteurs ?*, Paris: La Maison du Dictionnaire.
- GOUADEC, D. (2007b) *Translation as a Profession*, Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- HANSEN, G. (2008) "The speck in your brother's eye, the beam in your own: Quality management in translation and revision", in: G. Hansen, A. Chesterman y H. Gerzymisch-Arbogast (eds.) *Efforts and Models in Interpreting and Translation Research*, Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 255-280.
- HARDING-ESCH, E. y RILEY, Ph. (2003) *La familia bilingüe. Guía para padres*, Cambridge University Press.
- HARRIS, B. (1977) "The importance of natural translation", Toronto: *Working Papers in Bilingualism*, 12, 96-114 (revised 1992).
- HARRIS, B. (1980) "How a Three-Year-Old Translates", *Patterns of Bilingualism, RELC Anthology Series*, 8, National University of Singapore Press, 370-393.
- HARRIS, B. y SHERWOOD, B. (1978) "Translating as an Innate Skill", in: D. Gerver y W. Sinaiko (eds.) *Language Interpretation and Communication*, Oxford/Nueva York: Plenum Press, 155-170.
- HATIM, B. y MASON, I. (1990) *Discourse and the Translator*, Nueva York: Longman, Serie *Language in Social Life*.
- HATIM, B. y MASON, I. (1995) *Teoría de la Traducción: una aproximación al discurso*, Barcelona, Ariel, Serie *Lenguas Modernas*.
- HATIM, B. y MASON, I. (1997) *The translator as Communicator*, Londres/Nueva York: Routledge.
- HÉBERT-MALLOCH, L. (2004) "What Do We Know About a Translator's Day", *Meta*, 49/4, 973-979.
- HERBERT, J. (1952) *Manuel de l'interprète. Comment on devient interprète de conférence*, Ginebra: Librairie de l'Université Georg.
- HERMANS, J. y LAMBERT, J. (1998) "From Translation Markets to Language Management: The Implications of Translation Services", *Target*, 10/1, 113-132.
- HERMANS, J., SIMOENS, P. y JANSEN, P. (1994) (eds.) *Taal, Vertaling, Management: Verkenningen in een economisch niemandsland*, Lovaina, CERA Chair.
- HOLMES, J. S. (1972/1988) "The Name and Nature of Translation Studies", *Translated! Papers in Literary Translation and Translation Studies*. Amsterdam: Rodopi.
- HOLZ-MÄNTTÄRI, J. (1981), "Übersetzen - Theoretischer Ansatz und Konsequenzen für die Ausbildung", *Kääntäjä/Översättaren*, 24, 2-3.
- HOLZ-MÄNTTÄRI, J. (1984) *Translatorisches Handeln: Theorie und Methode*, Helsinki: Suomalainen Tiedeakatemia.
- HURTADO ALBIR, A. (1992) "Didactique de la traduction des textes spécialisés", in: *Actes de la 3ème Journée ERLA-GLAT. Lexique spécialisé et didactique des langues*, Brest: UBO-ENST, 9-21.
- HURTADO ALBIR, A. (1993) "Un nuevo enfoque de la didáctica de la traducción. Metodología y diseño curricular", in: *Les langues étrangères dans l'Europe de l'acte Unique*, ICE, Universitat Autònoma de Barcelona.
- HURTADO ALBIR, A. (1995) "La didáctica de la traducción. Evolución y estado actual", in: P. Fernández y J. M. Bravo, J. M. (eds.) *Perspectivas de la traducción*, Universidad de Valladolid.
- HURTADO ALBIR, A. (1996a) "La enseñanza de la traducción directa 'general'. Objetivos de aprendizaje y metodología", in: Amparo Hurtado Albir (ed.) *La enseñanza de la traducción*, Col. Estudios sobre la traducción, número 3, Castelló de la Plana: Universitat Jaume I.
- HURTADO ALBIR, A. (1996b) "La cuestión del método traductor. Método, estrategia y técnica de traducción", *Sendeban*, 7, 39-57.
- HURTADO ALBIR, A. (1999) "Objetivos de aprendizaje y metodología en la formación de traductores e intérpretes", in: A. Hurtado Albir (dir.) *Enseñar a traducir. Metodología en la formación de traductores e intérpretes*, Madrid: Edelsa, 8-58.
- HURTADO ALBIR, A. (2001) *Traducción y traductología. Introducción a la traductología*, Madrid: Cátedra.
- HURTADO ALBIR, A. (2005) "A aquisição da competência tradutória. Aspectos teóricos e didáticos", in: A., Pagano, C. Magalhães y F. Alves, F (eds.) *Competência em tradução. Cognição e discurso*, Belo Horizonte: Universidade Federal de Minas Gerais, 19-57.

- HURTADO ALBIR, A. (2006) "Marco teórico de la didáctica de la traducción. El enfoque por tareas de traducción", in: C. Gonzalo García y P. Hernández (eds.) *Corcillum. Estudios de traducción, lingüística y filología dedicados a Valentín García Yebra*, Madrid: Arco Libros, 619-648.
- HURTADO ALBIR, A. y ALVES, F. (2009) "Translation as a cognitive activity", in: Jeremy Munday (ed.) *The Routledge Companion to Translation Studies*, Londres/Nueva York: Routledge, 54-73.
- JIMÉNEZ IVARS, M^a A. (1999) *La traducción a la vista. Un análisis descriptivo*, Tesis doctoral, Castelló de la Plana: Universitat Jaume I.
- JIMÉNEZ IVARS, M^a A. y HURTADO ALBIR, A. (2003) "Variedades de traducción a la vista", *Trans. Revista de Traducción*, 7, 47-58.
- KELLY, D. (2003) "La investigación sobre formación de traductores: algunas reflexiones y propuestas", in: E. Ortega Arjonilla (dir.) *Panorama actual de la investigación en Traducción e Interpretación 1*, Granada: Atrio, 585-596.
- KIRALY, D. (2003) "From teacher-centred to learning-centred classrooms in translator education: Control, chaos or collaboration?", in: A. Pym, C. Fallada, J. R. Biau y J. Orenstein (eds.) *Innovation and E-learning in Translator Training. Reports on Online Symposia*, Tarragona: Universitat Rovira i Virgili, Servei de Publicacions, 27-31.
- KOSKINEN, K. (2005) "Ethnographically Oriented Research Design in Translation Studies: Report of a Work in Process", Ponencia en el congreso "Translating and Interpreting as a Social Practice", Universidad de Gratz (Austria), 5-7 de mayo de 2005.
- KOWALSKA, A. (2000) "O procesie tłumaczenia i kształcenia tłumaczy na Uniwersytecie w Rennes", in: A. Setkiewicz (ed.) *O nauczaniu przekładu*, Varsovia: Wydawnictwo TEPIS, 43-49.
- KOZŁOWSKA, Z. (2000) "Nauczanie tłumaczenia pisemnego na język obcy a nauczanie tłumaczenia pisemnego na język ojczysty", in: A. Setkiewicz (ed.) *O nauczaniu przekładu*, Varsovia: Wydawnictwo TEPIS, 62-77.
- KREUTZER, M. y NEUNZIG, W. (1998) "En torno a la investigación empírica en el campo de la Traductología", *Quaderns. Revista de Traducció*, 1, 127-134.
- KUBACKI, A. (2007) *Kształcenie kandydatów na tłumaczy przysięgłych w Polsce*, in: *Actas del congreso "W dialogu języków i kultur. 15-16 stycznia 2007"*, Varsovia: Lingwistyczna Szkoła Wyższa w Warszawie, 237-249.
- KUZNIK, A. (2007a) "Les 'tâches de traduction' en tant qu'indicateurs de la compétence de traduction dans une approche comportementale", in: D. Gouadec (dir.) *Quelle qualification pour les traducteurs ?*, Paris: La Maison du Dictionnaire, 117-132.
- KUZNIK, A. (2007b) "Marco conceptual y metodológico para un estudio sobre las tareas de traducción e interpretación desempeñadas en el ámbito laboral", Trabajo de investigación de doctorado sin publicar, Departamento de Traducción e Interpretación, Universidad Autónoma de Barcelona [URL: www.recercat.net; <http://hdl.handle.net/2072/9192>].
- KUZNIK, A. (2007c) "Estudio exploratorio sobre tareas traductoras", Informe sin publicar de la estancia de investigación de 3 meses en la *Université Rennes 2 - Haute Bretagne* (Francia) subvencionada por la *Agència de Gestió d'Ajuts Universitaris i de Recerca (AGAUR)*, *Generalitat de Catalunya*, [URL: www.recercat.net; <http://hdl.handle.net/2072/9189>].
- KUZNIK, A. (2007d) "El contenido de los puestos de trabajo de traductores e intérpretes visto desde la Traductología y la Sociología del Trabajo. El concepto de tarea traductora", Ponencia en el Quinto Congreso de la EST "Why Translation Studies Matter", Lubliana (Eslovenia), 3-6 de septiembre de 2007.
- KUZNIK, A. (2008) "La investigación sobre el ámbito laboral del traductor", in: L. Pegenaute, J. DeCesaris, M. Tricás y E. Bernal (eds.) *La traducción del futuro: mediación lingüística y cultural en el siglo XXI, Vol. II: La traducción y su entorno*, Barcelona: PPU. Promociones y Publicaciones Universitarias, Vol. II., 369-379.
- KUZNIK, A. (2010) "El contenido de los puestos de trabajo de los traductores. El caso de los traductores internos en las empresas de traducción de Barcelona. Memoria final de la beca FP", Informe sin publicar, *Agència de Gestió d'Ajuts Universitaris i de Recerca (AGAUR)*, *Generalitat de Catalunya* [URL: www.recercat.net; <http://hdl.handle.net/2072/50786>].
- KUZNIK, A. (en prensa) "Praktyki studenckie jako źródło informacji o rynku pracy i usług z zakresu tłumaczeń prawniczych", in: *Actas del congreso Fourth Conference on Translation, Interpreting and Comparative Legilinguistics*, Instytut Językoznawstwa - Pracownia Lingua Legis (Institut of Linguistics), Faculty of Modern Languages and Literature, Uniwersytet im. Adama Mickiewicza, Poznań (Polonia), 2-4 julio 2009.
- KUZNIK, A. y VERD, J. M. (2010) "Investigating Real Work Situations in Translation Agencies. Work Content and its Components", *Hermes - Journal of Language and Communication Studies*, 44, 25-43 [URL: <http://download2.hermes.asb.dk/archive/2010/Hermes44.html>].

- KUZNIK, A., HURTADO ALBIR, A. y ESPINAL BERENGUER, A. (2010) “La encuesta de tipo social en Traductología. Características metodológicas”, in: E. Monzó Nebot y O. Díaz Fouces (eds.) *Applied Sociology in Translation Studies. MonTI. Monographs in Translation and Interpreting*, 2, Universitat d’Alacant (en prensa).
- LEBTAHI, Y. e IBERT, J. (2000) “Traducters dans la société de l’information. Evolutions et interdépendances”, *Meta*, 49/2, 221-235.
- LI, D. (2000) “Tailoring translation programs to social needs: a survey of professional translators”, *Target*, 12/1, 127-149.
- LIM, H.-O. (2005) “Meeting Students’ Expectations”, *Forum*, 1/3, 175-204.
- MACKENZIE, R. (2000) “POSI-tive Thinking About Quality in Translator Training in Finland”, in: A. Beeby, D. Ensinger y M. Presas (eds.) *Investigating Translation: Selected Papers from the 4th International Congress on Translation, Barcelona, 1998*. Amsterdam: John Benjamins, 213-222.
- MANUEL JEREZ, J. De, LÓPEZ CORTÉS, J. y BRANDER de la IGLESIA, M. (2004) “Traducción e interpretación: Voluntariado y compromiso social. El compromiso social en traducción e interpretación: una visión desde «ECOS, Traductores e intérpretes por la solidaridad»”, *Puentes*, 4, 65-72.
- MARCHAND, P. (1976) “Table ronde sur le service de traduction dans l’entreprise”, *Meta*, 21/1, 27-41.
- MARQUANT, H. (2004) “Traduction vs rédaction technique”, in: R. Gaser, C. Guirado y J. Rey (eds.) *Insights into Scientific and Technical Translation*, Barcelona: Universitat Pompeu Fabra, 197-205.
- MARTIN de LEON, C. (2003) *Metáforas en la traducción funcionalista*. Tesis doctoral, Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.
- MARTIN, A. y ABRIL MARTÍ, I. (2002) “Los límites difusos del papel del intérprete social en España”, in: C. Valero Garcés y G. Mancho Barés (eds.) *Traducción e interpretación en los Servicios Públicos: nuevas necesidades para nuevas realidades*, Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alcalá, 25.
- MAYORAL ASENSIO, R. (2001) *Aspectos epistemológicos de la traducción*, Castellón de la Plana: Publicacions de la Universitat Jaume I.
- MAYORAL ASENSIO, R. (2003a) “Los cambios en la profesión del Traductor o Intérprete Jurado en España”, in: C. Valero Garcés (ed.) *Traducción e interpretación en los Servicios Públicos. Contextualización, actualidad y futuro*, Granada: Comares, 127-132.
- MAYORAL ASENSIO, R. (2003b) “Notes on Translator-Training (repies to a questionnaire)”, in: A. Pym, C. Fallada, J. R. Biau y J. Orenstein (eds.) *Innovation and E-learning in Translator Training. Reports on Online Symposia*, Tarragona: Universitat Rovira i Virgili, Servei de Publicacions, 3-10.
- MAYORAL ASENSIO, R. (2004) “El polifacetismo del traductor (jurídico y jurado)”, in: C. García e I. García (eds.) *Experiencias de traducción. Reflexiones desde la práctica traductora*, Castellón de la Plana: Publicacions de la Universitat Jaume I, 165-180.
- MAYORAL ASENSIO, R. (2006) Reseña de “ACT Agrupación de Centros Especializados en Traducción (2005) *Estudio de situación del mercado español de servicios profesionales de traducción (2004)*, Madrid, ACT”, *Jurata Fides. Butlletí de l’Associació de Traductors i Intèrprets Jurats*, Agosto 2006.
- MAYR, E., SMUC, M. y RISKU, H. (2008) “Organisational Analysis as Important Factor for Optimization of Workplace Learning”, in: S. Hambach, A. Martens y B. Urban (eds.) *eLearning Baltics 2008: Proceedings of the 1st International eLba Science Conference, Rostock, Germany, June 18-19, 2008*, Stuttgart: Fraunhofer IRB, 1-10.
- MONZÓ NEBOT, E. (2002) *La professió del traductor juridic i jurat. Descripció sociològica de la professió i anàlisis discursiva del transgènere*, Tesis doctoral, Castelló de la Plana: Universitat Jaume I.
- MONZÓ NEBOT, E. (2004) “La traducción y la interpretación en la empresa y las instituciones”, Ponencia en el Forum Castellón de Desarrollo Empresarial.
- MONZÓ NEBOT, E. (2006) “¿Somos profesionales? Bases para una sociología de las profesiones aplicada a la traducción”, in: A. Parada y O. Díaz Fouces (eds.) *Sociology of translation*, Servicio de Publicacions da Universidade de Vigo, 155-176.
- MORÓN, M^a Á. (2005) “La relevancia de los factores interpersonales en traducción: nuevas fuentes para el diseño curricular”, in: *Actas del II Congreso Internacional AIET*, Madrid, Universidad Pontificia Comillas de Madrid, CD-ROM, 129-140.
- MUNDAY, J. (2001) *Introducing Translation Studies*, Londres/NY, Routledge.
- MUNDAY, J. (2009) (ed.) *The Routledge Companion to Translation Studies*, Londres/Nueva York: Routledge.

- MUÑOZ MARTÍN, R. (1993) *A Cognitive Theory of Professional Translation*, Tesis doctoral, Berkeley: Universidad de California, Diss. Abstracts International.
- MUÑOZ MARTÍN, R. (1995) *Lingüística per a la traducció*, Vic: Eumo Editorial, Biblioteca de Traducció i Interpretació 1.
- MUÑOZ MARTÍN, R. (2005) “The life to come. Another Story. El proceso de convergencia europea, España y la traducción y la interpretación”, in: *Actas del II Congreso Internacional AIETI*, Madrid: Universidad Pontificia Comillas de Madrid, 623-640.
- NEUNZIG, W. (1999) *Sobre la investigación empírica en traductología. Cuestiones epistémicas y metodológicas*, Trabajo de investigación de doctorado, Universitat Autònoma de Barcelona.
- NEUNZIG, W. (2000) “The Computer in Empirical Studies for the Didactics of Translation”, in: A. Beeby, D. Ensinger y M. Presas (eds.) *Investigating Translation*, Amstardam/Philadelphia: John Benjamins, 91-99.
- NEUNZIG, W. (2001) *La intervención pedagógica en la enseñanza de la traducción on-line. Cuestiones de método y estudio empírico*, Tesis doctoral, Universitat Autònoma de Barcelona.
- NEUNZIG, W. (2002) “Estudios Empíricos en Traducción: apuntes metodológicos”, *Cadernos de Tradução X*, 2002/2, 75-96.
- NEUNZIG, W. y KUZNIK, A. (2007) “Die Entwicklung eines Fragebogens zur Erfassung der Übersetzungskonzeption: ein Erfahrungsbericht”, in: P. A. Schmitt y H. E. Jüngst (eds.) *Translationsqualität*, Frankfurt: Peter Lang, 445-455.
- NEUNZIG, W. y OROZCO JUTORÁN, M. (2001) “El enfoque experimental en traductología: resumen y perspectivas. *Quaderns. Revista de Traducció*, 6, 54-56.
- NEUNZIG, W. y TANQUEIRO, H. (2007) *Estudios empíricos en traducción. Enfoques y métodos*, Departament de Traducció i d'Interpretació, Universitat Autònoma de Barcelona, Girona: Documenta Universitaria (Colección Vademecum, 2).
- NIDA, E. (1964) *Toward a Science of Translating, with special reference to principles and procedures involved in Bible translating*, Leiden: E.J. Brill.
- NIDA, E. y TABER, C.R. (1969) *The Theory and Practice of Translation*, Leiden: E.J. Brill.
- NOBS, M.-L. (2006) *La traducción de folletos turísticos: ¿qué calidad demandan los turistas?*, Granada: Comares.
- NORD, Ch. (1988) *Textanalyse und übersetzen*, Heildelberg: J. Groos Verlag.
- NORD, Ch. (1997) *Translating as a Purposeful Activity. Functionalist Approaches Explained*, Manchester: St. Jerome Publishing.
- OROZCO JUTORÁN, M. (1997) *La adquisición de la competencia traductora en su fase inicial: planificación de una investigación experimental y selectiva*, Trabajo de investigación inédito, Universitat Autònoma de Barcelona.
- OROZCO JUTORÁN, M. (1999a) “La metodología de la investigación en Traductología”, *Perspectives: Studies in Translatology*, 7/2, 189-198.
- OROZCO JUTORÁN, M. (1999b) “Medir la adquisición de la Competencia traductora en los estudiantes de traducción: un experimento”, in: A. Álvarez Lugris y A. Fernández Ocampo (eds.) *Anovar/Anosar. Estudios de Traducción e Interpretación*, Vigo: Servicio de Publicacions Universidade de Vigo, vol. II., 121-128.
- OROZCO JUTORÁN, M. (2000) *Instrumentos de medida de la adquisición de la competencia traductora: Construcción y validación*, Tesis doctoral, Universitat Autònoma de Barcelona.
- OROZCO JUTORÁN, M. (2001) “Métodos de investigación en traducción escrita: ¿qué nos ofrece el método científico?”, *Sendeban*, 12, 95-115.
- OROZCO JUTORÁN, M. (2002) “Revisión de investigaciones empíricas en traducción escrita”, *TRANS*, 6, 63-85.
- OROZCO JUTORÁN, M. (2004) “The Clue to Common Research in Translation and Interpreting: Methodology”, in: Ch. Schäffner (ed.) *Translation Research and Interpreting Research: Traditions, Gaps and Synergies*, Multilingual Matters Ltd., 98-103.
- OROZCO JUTORÁN, M. y HURTADO ALBIR, A. (2002) “Measuring Translation Competence Acquisition”, *Meta*, 47/3, 375-402.
- ØRSTED, J. (2001) “Quality and Efficiency: Incompatible Elements in Translation Practice?”, *Meta*, 46/2, 438-447.
- PACTE (2000) “Acquiring Translation Competence: Hypotheses and Methodological Problems in a Research Project”, in: A. Beeby, D. Ensinger y M. Presas (eds.) *Investigating Translation*, Amsterdam: John Benjamins, 99-106.
- PACTE (2001a) (ed.) *La investigación empírica y experimental en Traductología, Dossier especial, Quaderns. Revista de Traducció*, 6, 9-60.

- PACTE (2001b) “La Competencia traductora y su adquisición”, *Quaderns. Revista de Traducció*, 6, 39-45.
- PACTE (2002) “Una investigación empírico-experimental sobre la adquisición de la competencia traductora”, in: A. Alcina Caudet y S. Gamero Pérez (eds.) *La traducción científico-técnica y la terminología en la sociedad de la información*, Castelló de la Plana: Publicaciones de la Universitat Jaume I, 125-138.
- PACTE (2003a) “Exploratory tests in a study of translation competence”, *Conference Interpretation and Translation*, 4/2, 41-69.
- PACTE (2003b) “Building a Translation Competence Model”, in: F. Alves (ed.) *Triangulating Translation: Perspectives in process oriented research*, Amsterdam: John Benjamins, 43-66.
- PACTE (2005a) “Primeros resultados de un experimento sobre la Competencia Traductora”, in: *Actas del II Congreso Internacional de la AIETI*, Madrid: Publicaciones de la Universidad Pontificia Comillas, 573-587.
- PACTE (2005b) “Investigating Translation Competence: Conceptual and Methodological Issues”, *Meta*, 50-2, 609-619.
- PACTE (2006) “La muestra. Análisis de datos recogidos con cuestionarios iniciales”, Informe interno sin publicar, Departament de Traducció i d’Interpretació, Universitat Autònoma de Barcelona.
- PACTE (2007a) “Une recherche empirique expérimentale sur la compétence de traduction”, in: Daniel Gouadec (dir.) *Actes du colloque international Septembre 2006 'Quelle qualification universitaire pour les traducteurs ?'*, Paris: La Maison du Dictionnaire, 97-118.
- PACTE (2007b) “Zum Wesen der Übersetzungskompetenz – Grundlagen für die experimentelle Validierung eines Ük-Modells”, in: G. Wotjak (ed.) *Quo vadis Translatologie? Ein halbes Jahrhundert universitäre Ausbildung von Dolmetschern und Übersetzern in Leipzig*, Berlin: Frank & Timme, 327-342.
- PACTE (2008) “First Results of Translation Competence Experiment: ‘Knowledge of Translation’ and ‘Efficacy of the Translation Process’”, in: J. Kearns (ed.) *Translator and Interpreter Training. Issues, Methods and Debates*, Londres/Nueva York: Continuum Studies in Translation, 104-126.
- PACTE (2009a) “Results of the Validation of the PACTE Translation Competence Model: Acceptability and Decision Making”, *Across Languages and Cultures*, 10/2, 207-230.
- PACTE (2009b) “Results of the Validation of the PACTE Translation Competence Model: Translation Project and Dynamic Translation Index”, in: Sh. O’Brien (ed.) *IATIS Yearbook 2010*, Londres: Continuum (en prensa).
- PACTE (2010) “Results of the Validation of the PACTE Translation Competence Model: Translation Problems and Translation Competence”, in: E. Tiselius, C. Alvstad y A. Hild (eds.) *Methods and Strategies of Process Research: Integrative Approaches in Translation Studies*, Amsterdam: John Benjamins (en prensa).
- PAPROCKA, N. (2005) *Erreurs en traduction pragmatiques du français en polonais*, Łask: Oficyna Wydawnicza Leksem.
- PARADA, A. y DÍAZ FOUQUES, O. (2006) (eds.) *Sociology of Translation*, Servizo de Publicacións da Universidade da Vigo.
- PARISOT, F. (2004) “Gestion électronique intégrée des traductions de documents scientifiques destinées aux dossiers de médicaments dans l’environnement pharmaceutique”, in: R. Gaser, C. Guirado y J. Rey (eds.) *Insights into Scientific and Technical Translation*, Barcelona: Universitat Pompeu Fabra, PPU. Promociones y Publicaciones Universitarias, 221-228.
- PARRA CONTRERAS, J. (1998) “Translation as a Component of Software Localization Projects”, in: A. Beeby, D. Ensinger y M. Presas (eds.) *Investigating Translation: Selected Papers from the 4th International Congress on Translation, Barcelona, 1998*. Amsterdam: John Benjamins, 243-250.
- PARRA CONTRERAS, J. (1999) *Fonaments de la localització de software*, Trabajo de investigación de doctorado, Departament de Traducció i d’Interpretació, Universitat Autònoma de Barcelona.
- PARRA CONTRERAS, J. (2000) “Translation as a Component of Software Localization Projects”, in: A. Beeby, D. Ensinger y M. Presas (eds.) *Investigating Translation*. Amsterdam: John Benjamins, 243 - 249.
- PARRA CONTRERAS, J. (2002) “El mercado laboral en el sector de la localización”, in: Amparo Alcina Caudet y Silvia Gamero Pérez (eds.) *La traducción científico-técnica y la terminología en la sociedad de la información*, Castelló: Universitat Jaume I.
- PHANEUF, F. (1976) “La traduction dans les entreprises publiques du Canada”, *Meta*, 21/1, 72-76.
- PIQUÉ I HUERTA, R. (2005) “La importància de les memòries de traducció en els processos traductius automatitzats”, *Llengua i ús. Revista Tècnica de Normalització Lingüística*, 21-26.
- PIRCHE, R., BERCHTOLD, S., RISKU, H. y STADLER, Ch. (2005a) “Organizational Learning and Knowledge Transfer in Expanding Companies – Findings from an Empirical Study on Austrian

- Companies Entering Eastern European Markets” in: S. Gherardi y D. Nicolini (eds) *The Passion for Learning and Knowing. Proceedings of the 6th International Conference on Organizational Learning and Knowledge* (2 vols.), Trento: University of Trento e-books [URL: <http://eprints.biblio.unitn.it/archive/00000828/> .consulta 23/10/2009].
- PIRCHER, R., BERCHTOLD, S., STADLER, Ch. y RISKU, H. (2005b) “Culture, People, Codification - an Empirical Study on Knowledge Transfer in Internationally Expanding Companies” in: S. Hawamdeh (ed.) *Knowledge Management: Nurturing Culture, Innovation and Technology*, New Jersey: World Scientific, 93-100.
- PIRCHER, R., MAYR, E., ZENK, L. y RISKU, H. (2008) “Strategic ELearning in the Workplace”, in: D. Guralnick (ed.) *Proceedings of ICELW – The International Conference on E-Learning in the Workplace 2008*, Nueva York, 1-10.
- PÖCHNACKER, F. (1995) “Those who do... A Profile of Researchers in Interpreting” *Target*, 7/1, 47-64.
- PRESAS, M. (2000) “Bilingual Competence and Translation Competence”, in: Ch. Schäffner y B. Adab (eds.) *Developing Translation Competence*, Amsterdam: John Benjamins, 19-32.
- PRIETO RAMOS, F. (1999) “La terminología procesal en la traducción de citaciones judiciales al inglés”, *Sendebarr*, 8/9, 115-135.
- PRIETO RAMOS, F. (2009) “Interdisciplinarietà y ubicación macrotextual en traducción jurídica”, *Translation Journal*, 13/4 [URL: <http://accurapid.com/journal/50legal.htm>; consulta: 25/04/2010]
- PYM, A. (1993) *Epistemological problems in translation and its teaching*, Teruel: Caminade.
- PYM, A. (2004) “Ideologies of the expert in discourses on translation training”, *Koiné*, 4, 139-149.
- PYM, A., FALLADA, C., BIAU, J. R. y ORENSTEIN, J. (2003) (eds.) *Innovation and E-learning in Translator Training. Reports on Online Symposia*, Tarragona: Universitat Rovira i Virgili, Servei de Publicacions.
- QUESNEL-BÉDARD, A. (1976) “L’agence de traduction”, *Meta*, 21/1, 77-80.
- REHBEIN, J. (1977) *Komplexes Handeln. Elemente sur Handlungstheorie der Sprache*, Stuttgart: Metzler.
- REISS, K. (1971) *Möglichkeiten und Grenzen der Übersetzungskritik*, Munich: Max Hueber.
- REISS, K. y VERMEER, H. J. (1991) *Grundlegung einer allgemeine Translationstheorie*, Tübingen, Max Niemeyer [trad. 1996 S. García Reina y C. Martín de León, *Fundamentos para una teoría funcional de la traducción*, Madrid: Adiciones Akal].
- Report of the Secretary-General of the United Nations (2001) “Translation and Interpretation-Related Matters: Utilization of New Technologies”, UN General Assembly. Document A/AC.172/2000/5 of 2 August 2000, *Lingua Legis*, 9, 11-20.
- RISKU, H. (2000) “Situating Translation and Situated Cognition: ungleiche Schwestern”, in: M. Kadric, K. Kaindl y F. Pöchhacker (eds.) *Translationswissenschaft. Festschrift für Mary Snell-Hornby zum 60. Geburtstag*, Tübingen: Stauffenburg, 81–91.
- RISKU, H. (2002) “Situating Translation in Translation Studies”, *Cognitive Systems Research*, 3/3, 523-533.
- RISKU, H. (2004) *Translationsmanagement. Interkulturelle Fachkommunikation im Informationszeitalter*, Tübingen: Narr.
- RISKU, H. (2006) “Cooperation and Quality Assurance in Technical Translation Projects”, *Language at Work - Bridging Theory and Practice*, 1/2006, 15-19.
- RISKU, H. (2007) “The Role of Technology in Translation Management” in: Y. Gambier, M. Shlesinger y R. Stolze (eds.) *Doubts and Directions in Translation Studies. Selected contributions from the EST Congress, Lisbon 2004*, Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 85-98.
- RISKU, H. y DICKINSON, An. (2009) “Translators as Networkers”, in: H. V. Dam y K. K. Zethsen (eds.) *Translation Studies. Focus on the Translator, Hermes. Journal of Language and Communication Studies* (special issue), 49-70.
- RISKU, H. y WIMMER, P. (2006) “Integrating Technical Communication into Strategic Information Management”, *tcworld*, 6/2006, 17-19.
- RISKU, H., DICKINSON, A. y PIRCHER, R. (2007) “Intellectual Capital in Modern Society. Knowledge Management in Translation Studies”, Ponencia en el Quinto Congreso de la EST “Why Translation Studies Matter”, Lubliana (Eslovenia) 3-6- de septiembre de 2007.
- RISKU, H., DICKINSON, A. y PIRCHER, R. (en prensa) “Knowledge in Translation Studies and Translation Practice: Intellectual Capital in Modern Society”, in: D. Gile, G. Hansen y N. Kocijancic-Pokorn (eds.), Amsterdam: Benjamins.
- ROSENBERG, B. A. (2005) “Un análisis de la interpretación telefónica”, in: C. Valero Garcés (ed.) *Traducción como mediación entre lenguas y culturas*, Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alcalá, 26.

- ROTHER-NEVES, R. (2002a) *Características cognitivas e desempenho em tradução: investigação em tempo real*, Tesis doctoral, Belo Horizonte: Universidade Federal de Minas Gerais.
- ROTHER-NEVES, R. (2002b) "Translation Quality Assessment for Research Purposes: An Empirical Approach", *Cadernos de Tradução X*, 2002/2, 113-131.
- ROTHER-NEVES, R. (2005) "A abordagem comportamental das competências. Aplicabilidade aos estudos da tradução", in: A. Pagano, C. Magalhães y F. Alves (eds.) *Competência em tradução. Cognição e discurso*, Belo Horizonte: Universidade Federal de Minas Gerais, 91-107.
- ROTHER-NEVES, R. (2007) "Notes on the concept of « translator's competence »", *Quaderns: revista de traducció*, 14, 125-138.
- SECO, M., ANDRÉS, O. y RAMOS, G. (1999) *Diccionario del español actual*, Madrid: Aguilar.
- SÉGUINOT, C. (2008) "Professionalization and Intervention", in: John Kearns (ed.) *Translator and Interpreter Training. Issues, Methods and Debates*, Londres/Nueva York: Continuum Studies in Translation, 1-18.
- SELESKOVITCH, D. (1968) *L'interprète dans les conférences internationales. Problèmes de langage et de communication*, París: Minard.
- SELESKOVITCH, D. y LEDERER, M. (1986) *Interpréter pour traduire*, París: Didier Erudition.
- SFR *Société Française des Traducteurs* (2005) "Résultats de l'enquête menée sur la situation des traducteurs salariés anciens élèves de l'ESIT", [URL: <http://www.sft.fr/>, consulta 23/06/2007].
- SNELL-HORNBY, M. (1992) "The professional translator of tomorrow: language specialist or allround expert?", in: C. Dollerup y A. Loddegaard (eds.) *Teaching Translation and Interpreting. Training, Talent and Experience. Papers from the First Language International Conference, Elsinore, Danmarke, 31 May-2 June 1991*, Amsterdam: John Benjamins, 9-22.
- SNELL-HORNBY, M., PÖCHNACKER, F. y KAINDL, K. (1994) (eds.) *Translation Studies: An Interdiscipline*, Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- SOUILLOT, J. (2000) "Développement des métiers liés aux outils de la langue", in: V. Sandoval (dir.) *Les Mutations des métiers*, Les Cahiers du Numérique, 1-3.
- STANISZEWSKA-KOWALAK, D. (2005) „«Europejski Monitor Tłumaczy Zawodowych» w ramach programu Leonardo da Vinci", *Biuletyn TEPIŚ*, 57, 14-15.
- STAR Servicios Lingüísticos, S.L., M. Scholand: (2004) "How to localize into a minority language without dying in the process", *Lisa org.*, Vol. XIII, 4.1.
- STECCONI, U. (2003) "Notes on Translation Training. Replies to a questionnaire", in: A. Pym, C. Fallada, J. R. Biau y J. Orenstein (eds.) *Innovation and e-Learning in Translation Training. reports on Online Symposia*, Tarragona: Universitat Rovira i Virgili, 78-79.
- STELMACH, M. (2000) *Analiza i ocena organizacji czasu pracy (na przykładzie malego biura tłumaczeń)*, Trabajo de fin de grado inédito, Wyższa Szkoła Bankowa w Poznaniu, Wydział Zamiejscowy w Chorzowie.
- STOLZE, R. (1997) "Indicadores de qualidade para a avaliação de tradutores no âmbito da didáctica", *TradTerm*, 4/1, 157-173.
- TOMASSINI, E. (2002) "A survey on the role of the community interpreter conducted in the region of Emilia Romagna, Italy", in: C. Valero Garcés y G. Mancho Barés (eds.) *Traducción e interpretación en los Servicios Públicos: nuevas necesidades para nuevas realidades*, Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alcalá, 54-55.
- TOMASSINI, E. y NICOLINI, F. (2005) "Survey on the role of community interpreters and cultural mediators in hospitals in the Emilia Romagna region. A call for new training formats capable of meeting emerging needs in the health sector", in: C. Valero Garcés (ed.) *Traducción como mediación entre lenguas y culturas*, Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alcalá, 18.
- TORRES HOSTENCH, O. (2007a) *Programa de formació per a la inserció laboral dels postgraduats en traducció*, Tesis doctoral, Universitat Autònoma de Barcelona.
- TORRES HOSTENCH, O. (2007b) "La inserció laboral dels llicenciats de traducció i interpretació en l'àmbit jurídic", *Papers lextra*, 3, 63-71 [URL: www.lextra.uji.es/papers/ consulta 23/04/2008].
- TOURY, G. (1985) "A Rationale for Descriptive Translation Studies", in: Theo Hermans (ed.) *The Manipulation of History: Studies in Literary Translation*, Londres: Croom Helm.
- UAB (2000) "Observatori de graduats de la UAB. Informe sobre la inserció laboral. Promoció 1995", Documento interno no publicado, Oficina de Planificació i de Qualitat.
- UAB (2003) "Observatori de graduats de la UAB. Informe sobre la inserció laboral. Promoció 1998", Documento interno no publicado, Oficina de Planificació i de Qualitat.
- UAB (2004) "Observatori de graduats de la UAB. Informe sobre la inserció laboral. Varias promocions", documento interno no publicado, Oficina de Planificació i de Qualitat.

- UAB (2008a) “Observatori de graduats de la UAB. Informe sobre la inserció laboral. Titulació de: Traducció i Interpretació. Anglès. Graduades i graduats de la promoció 2003/2004”, Documento interno no publicado, Oficina de Planificació i de Qualitat.
- UAB (2008b) “Observatori de graduats de la UAB. Informe sobre la inserció laboral. Titulació de: Traducció i Interpretació. Francès. Graduades i graduats de la promoció 2003/2004”, Documento interno no publicado, Oficina de Planificació i de Qualitat.
- UAB (2008c) “Observatori de graduats de la UAB. Informe sobre la inserció laboral. Titulació de: Traducció i Interpretació. Alemany. Graduades i graduats de la promoció 2003/2004”, Documento interno no publicado, Oficina de Planificació i de Qualitat.
- Ubisoft (2005) *Rapport de stage 2005*. BOUZIDI, Abdelmadjid. *Promotion 2004-2005*, Informe de prácticas sin publicar.
- UGR (2004) “Directrices para el desarrollo de título de grado (ANECA)”, Documento elaborado por la Universidad de Granada [URL: <http://www.ugr.es/~factrad/aneca.htm> consulta 11/12/2004].
- VALERO GARCÉS, C. (2000) “Translating as an Academic and Professional Activity”, *Meta*, 45/2, 378-383.
- VALERO GARCÉS, C. (2005) (ed.) *Traducción como mediación entre lenguas y culturas*, Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alcalá.
- VALERO GARCÉS, C. (2006) *Formas de mediación intercultural: traducción e interpretación en los Servicios Públicos*, Granada: Comares.
- VALERO GARCÉS, C. y MANCHO BARÉS, G. (2002) (eds.) *Traducción e interpretación en los Servicios Públicos: nuevas necesidades para nuevas realidades*, Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alcalá.
- VANDE WALLE, J. M. (2006) “Evolutions de la profession – attentes, espoirs, perspectives”, in: D. Goudec (dir.) *Traduire pour le Web*, París: La Maison du Dictionnaire, 81-85.
- VERMEER, H. J. (1978), “Ein Rahmen für eine allgemeine Translationstheorie”, *Lebende Sprachen*, 23/1, 99-102.
- VESENTINI, G. (2004) “Intégration des outils d’aide à la traduction”, in: R. Gaser, C. Guirado y J. Rey (eds.) *Insights into Scientific and Technical Translation*, Barcelona: Universitat Pompeu Fabra, PPU. Promociones y Publicaciones Universitarias, 55-65.
- WIDLER, B. (2004) “A Survey Among Audience of Subtitled Films in Viennese Cinemas”, *Meta*, 49/1, 98-101.
- WINDHAGER, F., ZENK, L. y RISKU, H. (2008) “Situating Organisational Mapping”, in: Christian Stegbauer (ed.) *Netzwerkanalyse und Netzwerktheorie*, Wiesbaden: VS – Verlag für Sozialwissenschaften, 239-249.
- WOLF, M. (2006) (ed.) *Übersetzen - Translating - Traduire. Towards a ‘Social Turn’?*, Münster/Hamburg/Berlin/Wien/London: LIT.
- WRIGHT, G. H. von (1968) *An Essay in Deontic Logic and the General Theory of Action*, Amsterdam: North Holland.
- ZENK, L., PIRCHER, R., MAYR, E. y RISKU, H. (2008) “Management of Situated Learning in Organizations” in: K. Tochtermann, H. Maurer, F. Kappe y W. Haas (eds.) *Proceedings of I-KNOW’08 and I-MEDIA’08: International Conferences on Knowledge Management and New Media Technology*, Graz: J.UCS-Verlag der Technischen Universität Graz, 280-287.

Trabajo y empresa

- ABBOTT, A. (1988) *The System of Professions: An Essay on the Division of Labor*, Chicago/Londres: University of Chicago Press.
- ALBIZU, E. (1997) *Flexibilidad laboral y gestión de los recursos humanos*, Barcelona: Ariel.
- ARENAS POSADAS, C. (2003) *Historia económica del trabajo (siglos XIX y XX)*, Madrid: Tecnos.
- ARGÜESO, A. (2007) “La encuesta española de uso del tiempo”, Comunicación oral, Instituto Nacional de Estadística de España, Ciudad de México, 22 de noviembre de 2007.
- BANCO DE ESPAÑA (2006) Anuncio 42/2006, de 22 de diciembre. Recursos Humanos y Organización.
- BECKER, G. S. (1983) “Inversión en capital humano e ingresos”, in: L. Toharia (comp.) *El mercado de trabajo: teorías y aplicaciones*, Madrid: Alianza, 39-63.
- BERGER, P. L. (1963) *Zaproszenie do Socjologii*, Varsovia: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- BIENIOK, H. (1999) *Zarządzanie czasem. Seria: Nowoczesne zarządzanie w biznesie. Zeszyt III*, Katowice: Wydawnictwo Uczelniane Akademii Ekonomicznej w Katowicach.
- BOURDIEU, P. (1984) *Questions de sociologie*, París: Les Editions de Minuit.
- BOUTET, J. (1995) (dir.) *Paroles au Travail*, París: L'Harmattan.
- BOUTET, J. (1997) *Langage et Société*, París: Seuil.
- BOUTET, J. (2007) “Le conseil par téléphone : un travail énonciatif”, in: E. Galazzi y C. Molinari (dirs.) *Les français en émergence*, Berna/Berlín: Peter Lang, 111-129.
- BOUTET, J. (2008) *La vie verbale au travail. Des manufactures aux centres d'appel*, Octarès Editions.
- BOUTET, J., BORZEIX, A. y FRAENKEL, B. (2001) (dir.) *Langage et Travail: Communication, Cognition et Actions*, París: CNRS Editions.
- BOYATZIS, R. E. (1982) *The competent manager: A model for effective performance*, Nueva York: Wiley-Interscience.
- BOYATZIS, R. E. (1984) *Identification of skill requirements for effective job performance*, Boston: Mcber.
- BOYATZIS, R. E. (1998) “Stimulating the process of competency development”, ponencia presentada en la III International Competency Conference, Londres.
- BRYTTING, T. (1991) *Organizing in the small growing firm: a grounded theory approach*, The Economic Research Institute.
- CABRERIZO, J., RUBIO, M^a J. y CASTILLO, S. (2010) *El Prácticum en los Grados de Pedagogía, de Magisterio y de Educación Social*, Madrid: Pearson Educación.
- CALBÓ ANGRILL, M. (2009) (coord.) *Guia per a l'avaluació de competències en el pràcticum de Mestre/a*, Barcelona: AQU Catalunya.
- CARRASQUER OTO, P. y TORNOS MARTÍN, M^a T. (2007) “Cultura de la precariedad: conceptualización, pautas y dimensiones. Una aproximación desde la perspectiva de género”, *Sociedad y utopía: Revista de ciencias sociales*, 29, 139-156.
- CASAL, J. (1993) *L'emancipació familiar dels joves*, Tesis doctoral, Departamento de Sociología, Universidad Autónoma de Barcelona.
- CASAL, J. (2007) “Las funciones de los tutores/as docentes en las prácticas profesionales en la universidad”, Actas del IX Simposium internacional sobre el Practicum y prácticas en empresas en la formación universitaria “*Buenas Prácticas en el Practicum*”, Poio (Pontevedra): Asociación Iberoamericana de Didáctica Universitaria, 265-269.
- CASAL, J., ANTON, M., OLLER, M., ESPUNY, M^a J., DIOS, J. M^a de, SALAS, J. M^a, MITJAVILA, M., RIPOLL, O., VILLANUEVA, M., PARELLA, S. y PONS, J. (2006) “Les pràctiques professionals i els canvis en l'estructura de la universitat espanyola; les modalitats de pràctiques professionals a la Universitat Autònoma de Barcelona”, IV Congrés Internacional de Docència Universitària i Innovació, Barcelona 5-7 julio 2006, comunicación oral del GI-PRÀCTIQUES PROFESSIONALS IDES-UAB, [documento interno: mayo 2006].
- CASTELLS, M. (1996) *Nuevas tecnologías, economía y empleo en España*, Madrid: Alianza.
- CASTELLS, M. (1997) *La sociedad red. La era de la información: economía, sociedad y cultura*, vol. 1, Madrid: Alianza.
- CASTELLS, M. (1998) *El poder de la identidad. La era de la información: economía, sociedad y cultura*, vol. 2, Madrid: Alianza.
- CASTELLS, M. (2001) *La Galaxia Internet*, Barcelona: Plaza & Janes.
- CASTELLS, M. (2006) *La sociedad red. Una visión global*, Madrid: Alianza.

- CASTILLO, J. J. (2008) *La soledad del trabajador globalizado. Memoria, presente y futuro*, Madrid: Catarata.
- CASTILLO, J. J., DE LAS ALAS-PUMARIÑO, A., DEL BONO, A., FERNANDEZ, J., GALAN, A. y SANTOS, M. (2000) "División del trabajo, cualificación, competencias", *Sociología del trabajo*, 40, 3-50.
- CE-04 v. 01 Dossier "Workflow: organiza el trabajo en tu empresa", material inédito del curso con el mismo nombre imprtido 15.12.2006, Cibernàrium, Parc Tecnològic Barcelona Nord, Ajuntament de Barcelona.
- CICOUREL, A. V. (2002) "La gestion des rendez-vous dans un service médical spécialisé", in: P. Bourdieu (dir.) *Actes de la recherche en sciences sociales: Médecins, patients et politiques de santé (Broché)*, 143, 3-17.
- COLLER, X. y GARVÍA, R. (2004) *Análisis de organizaciones*, Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- DIRUBE MAÑUECO, J. L. (2004) *Un modelo de gestión por competencias. Lecciones aprendidas*, Barcelona: Gestión 2000/EPISE/Training Club.
- DOMAŃSKA, M. (2009) "Zatrudnialność absolwentów uczelni wyższych - założenia dokumentów bolońskich, punkt widzenia kadry akademickiej i oczekiwania pracodawców", Ponencia en el congreso *Seminarium Bolońskie: 10 lat procesu bolońskiego. Dokonania i wyzwania na przyszłość*, Uniwersytet Łódzki, 12 de mayo de 2009 [URL: <http://www.erasmus.org.pl/preview.php/ida/292/>]
- DURAND, J.-P. (2001) "Travail informationnel et flux tendu", in: C. Durand y A. Pichon (eds.) *Temps de travail et temps libre*, Bruselas: De Boeck.
- DURAND, J.-P. (2004) *La Chaîne invisible. Travailler aujourd'hui : flux tendu et servitude volontaire*, París: Éditions du Seuil.
- ESPUNY TOMÁS, M^a J. (1999) "Les pratiques externes de la Diplomatura de Relacions Laborals", *Experiències*, 5, Vicerectorat de Qualitat Universitària, Institut de Ciències de l'Educació, UAB.
- ESPUNY TOMÁS, Maria Jesús (2003) "La experiencia de las prácticas integradas de la Diplomatura de Relaciones Laborales", Universidad Autónoma de Barcelona (2002) en II Plan de la Calidad de las Universidades. Acciones de Mejora (Premios 2001-2002), Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, Consejo de Coordinación Universitaria, 147-150.
- ETZIONI, A. (1965) *Organizaciones modernas*, México: Uteha.
- GAIRÍN, J. (coord.), FEIXAS, M., GUILLAMÓN RAMOS, C. y QUINQUER VILAMITJANA, D. (2005) *El Pla de tutoria a la universitat*, Bellaterra, Universitat Autònoma de Barcelona.
- GIL CALVO, E. (2002) "Emancipación tardía y estrategia familiar. El caso de los hijos que ni se casan ni se van de casa.", *Estudios de Juventud*, 58/02, 1-9.
- GILBERT, P. (2006) « La notion de compétences et ses usages en gestion des ressources humaines », in: *Actes du séminaire « Management et gestion des ressources humaines : stratégies, acteurs et pratiques »*, Paris : Direction générale de l'Enseignement scolaire, Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche, 73-85.
- GINER, S., LAMO DE ESPINOSA, E. y TORRES, C. (1998) (eds.) *Diccionario de Sociología*, Madrid: Alianza.
- GRANOVETTER, M. (1973) "The Strength of Weak Ties", *American Journal of Sociology*, 78, 1.360-1.380.
- GRINT, K. (2003) *The Sociology of Work*, Cambridge: Polity Press. Blackwell.
- JASIŃSKI, Z. (1999) (ed.) *Zarządzanie pracą: organizowanie, planowanie, motywowanie, kontrola*, Varsovia: Oficyna Wydawnicza Placet.
- JEDLICKI, J. (2005) "Inteligencia w demokratycznym teatrze", *Gazeta Wyborcza* 31/12/2004-2/01/2005, 14-15.
- KERGOAT, J., BOUTET, J., JACOT, H. y LINHART, D. (1998) *Le monde du travail*, París: La Découverte.
- KÖHLER, H.-D. y MARTÍN ARTILES, A. (2005) *Manual de la sociología del trabajo y de las relaciones laborales*, Madrid: Delta Publicaciones Universitarias.
- LÓPEZ-AMO, Á. (2005) *Guía para trabajar en casa* Madrid: Espasa Calpe.
- LOZARES, C. y VERD, J. M. (2004) "Modelos de flexibilidad del trabajo y tiempo productivo: estudio de caso", *Trabajo. Revista de la Asociación Estatal de Centros Universitarios de RR.LL y CC.TT.*, 13, Universidad de Huelva, 97-113.
- LOZARES, C., VERD, J. M., MORENO, S., BARRANCO, O. y MASSÓ, M. (2004) "El proceso de trabajo desde las perspectivas de la actividad situada y del conocimiento socialmente distribuido", *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 22 /1, Publicaciones de la Universidad Complutense de Madrid, 67-87.

- MARSDEN, D. (1999) *A theory of Employment Systems: Micro-foundations of Societal Diversity*, Oxford: Oxford University Press.
- MARX, C. (1867/1976) *El Capital*, 3 vol., Barcelona: Grijalbo.
- MASSÓ, M. (2007) "Utilización de las competencias como herramientas de gestión de recursos humanos: las auxiliares de enfermería", *Sociología del Trabajo*, 59, 79-102.
- MAYNTZ, R. (1963) *Sociología de la organización*, Madrid: Alianza.
- McCLELLAND, D. (1973) "Testing for competencies rather than for intelligence", *American Psychologist*, 28, 1-14.
- MERINO MADRID, H. y DOMÍNGUEZ REY, J. L. (2007) (coords.) *El Practicum de Psicología en el Espacio Europeo de Educación Superior*, Santiago de Compostela: Unidad de Gestión del Practicum - Facultad de Psicología - Universidad de Santiago de Compostela.
- MIGUÉLEZ, F. (1980) "La división social del trabajo", in: J. F. Marsal y B. Oltra (dirs.) *Nuestra sociedad. Introducción a la sociología*, Barcelona: Vicens-Vives, 125-140.
- MINCER, J. (1994) "Human Capital: A Review", in: C. Kerr y P. D. Staudohar (eds.) *Labour Economics and Industrial Relations*, Cambridge/Ma./Londres: Oxford University Press, 109-141.
- MONTMOLLIN, M. De (1981) *Le taylorisme à visage humain*, París: Presses Universitaires de France.
- OLECHNICKI, K. y ZAŁĘCKI, P. (1997) *Słownik socjologiczny*, Toruń: Graffiti BC.
- PARRY, S. B. (1996) "The quest for competencies in training and development", *Training*, 48, 48-56.
- PASTOR ALBALADEJO, G. (coord.) (2008) *Manual de Prácticas Universitarias de Calidad. Herramientas de Gestión y Seguimiento*, Oleiros: Netbiblo.
- PEIRÓ, J. M. y PRIETO, F. (1996) (dirs.) *Tratado de Psicología del Trabajo*, Volumen I y II, Madrid: Editorial Síntesis.
- PENEFF, J. (1998) "Medida y control de las observaciones en el trabajo de campo. El ejemplo de las profesiones del sector servicios", *Sociología del Trabajo*, 33, 3-25.
- PEREDA MARÍN, S. y BERROCAL BERROCAL, F. (2004) *Gestión de Recursos Humanos por competencias*, Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces.
- PETERS, T. J. y WATERMAN, R. H. (1982) *In Search of Excellence: Lessons from America's Best-Run Companies*, Nueva York: Harper and Row.
- PIORE, M. y SABEL, Ch. F. (1990) *La segunda ruptura industrial*, Madrid: Alianza.
- PRIETO, C. (2004) "Sentido y valor del tiempo de trabajo profesional, género y representaciones de la vida personal", *Trabajo, Revista de la Asociación Estatal de Centros Universitarios de RR.LL. y CC.TT.*, 13, 37-58.
- QUINQUER VILAMITJANA, D., SALA MARTÍNEZ, C. y GUILLAMÓN RAMOS, C. (2002) *L'Atenció tutorial a l'Autònoma: situació i propostes*, Bellaterra: Institut de Ciències de l'Educació, Universitat Autònoma de Barcelona.
- QUIT (1997) *Economía, trabajo y empresa*, Madrid: Consejo Económico y Social (CES).
- QUIT (2000) *¿Sirve la formación para tener empleo?*, Madrid: Consejo Económico y Social (CES).
- QUIT (2002) *Las implicaciones del reparto del trabajo sobre el empleo y la vida cotidiana*, Investigación patrocinada por la DGICYT. Informe final. Universidad Autónoma de Barcelona.
- RECIO, A. (1997) *Trabajo, personas, mercados. Manual de economía laboral*, Madrid: ICARIA-FUGEM.
- RINGER, F. (1992) *El desarrollo del sistema educativo*, Madrid: MTAS.
- RODRÍGUEZ TRUJILLO, N. (2000) "Selección efectiva de personal basada en competencias", *Revista do Serviço Público*, 3, 101-121.
- ROGOWSKI, R. y SCHMID, G. (1997) *Reflexive Deregulierung*, Discussion paper FS I 97-206, Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung.
- ROSENSTIEL, L. von (2004) "Organizational Analysis", in: U. Flick, E. von Kardoff e I. Steinke (eds.) *A Companion to qualitative research*, Cap. 3.11., Londres/Thousand Oaks/New Delhi: Sage Publications, 129-136.
- RUESGA SANTOS, M. (2002) *Economía del trabajo y política laboral*, Madrid: Pirámide.
- SALVADÓ, A. y SERRACANT, P. (2003) "«For ever young.» ¿Vulnerabilitat social juvenil o vulnerabilitat social generacional?", Ponencia presentada al 4º Congreso Catalán de Sociología, Reus, 5-6 de abril de 2003.
- SANCHIS, E. (1991) *De la escuela al paro*, Madrid: Siglo XXI.
- SANCHIS, E. (2004) "Concepciones del trabajo: de las ambigüedades medievales a las paradojas actuales", *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 22/1, 37-65.
- SCHMID, G. (1998) *Transitional Labour Markets*, Discussion Paper FS I 98-206, Wissenschaftszentrum Berlin.
- SCHÖN, D. A. (1983) *The reflective practitioner. How professionals think in action*, Nueva York: Basic book.

- SCHÖN, D. A. (1992) *La formación de profesionales reflexivos*, Madrid: Paidós.
- SENNETT, R. (1998) *The Corrosion of Character: The Personal Consequences of Work in the New Capitalism*, Nueva York: W.W Norton & Company (*La corrosión del carácter. Las consecuencias personales del trabajo en el nuevo capitalismo*, Barcelona: Anagrama, 2000).
- SIMON, H. A. (1947) *Administrative Behavior: A Study of Decision Making Processes in Administrative Organization*, Nueva York: Harper and Brothers.
- SMITH, A. (1776/1983) *Riqueza de las Naciones*, 3 vols., Barcelona, Bosch.
- SPENCER Jr, L. M., McCLELLAND, D. C. y SPENCER, S. (1994) *Competency assessment methods: history and state of art*, Nueva York: Hay/McBer Research Press.
- STAR, S. L. y STRAUSS, A. (1999) "Layers of Silence, Arenas of Voice: The Ecology of Visible and Invisible Work", *Computer Supported Cooperative Work*, 8, 9-30.
- TAYLOR, F. W. (1911/1970) *Management científico*, Barcelona: Oikos-tau.
- TERSSAC, G. de (1995) *Autonomía en el trabajo*, Madrid: Centro de Publicaciones, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- TORNS MARTÍN, M^a T. (2008) "El trabajo y el cuidado: cuestiones teórico-metodológicas desde la perspectiva de género", *EMPIRIA. Revista de Metodología en Ciencias Sociales*, 15, 53-73.
- TRINIDAD, A., AYUSO, L., GALLEGO, D. y GARCÍA MORENO, J. M. (2003) "La evaluación del Plan Nacional de Evaluación y Calidad Universitaria desde la *Grounded Theory*", *Papers. Revista de Sociologia*, 70, Universitat Autònoma de Barcelona, 83-113.
- VALERO, O., ESPINAL, A. y PUIG, P. (2008) "Analysis of labor spells in Social Security contributors", Proceedings of the 23rd International Workshop on Statistical Modelling. P.H.C Eilers editor, 426-429.
- VARGAS, A., MORENO, M^a J. y PELAYO, Y. (2004) "La gestión del conocimiento y la gestión de los recursos humanos: la transcendencia de su alineamiento vista desde una experiencia práctica", *Trabajo, Revista de la Asociación Estatal de Centros Universitarios de RR.LL. y CC.TT.*, 13, 227-244.
- VERD, J. M. (2002) *Itinerario biográfico, recursos formativos y empleo. Una aproximación integrada de carácter teórico y metodológico*, Tesis doctoral, Departament de Sociologia, Universitat Autònoma de Barcelona [<http://www.tdx.cesca.es/TDCat-1118102-184711/>]
- VERD, J. M. (2006) "La construcción de indicadores biográficos mediante el análisis reticular del discurso. Una aproximación al análisis narrativo-biográfico", *Redes-Revista hispana para el análisis de redes sociales*, 10/7, 1-28.
- VERD, J. M. y MASSÓ, M. (2007) "Las competencias y el trabajo invisible en el trabajo administrativo de consultas externas hospitalarias", *Papers. Revista de Sociologia*, 83, Universitat Autònoma de Barcelona, 169-189.
- VERD, J. M., BARRANCO, O. y MORENO, S. (2007) "El análisis de los procesos de trabajo mediante métodos etnográficos: el caso del trabajo administrativo de consultas externas hospitalarias", *Papers. Revista de Sociologia*, 83, Universitat Autònoma de Barcelona, 145-168.
- VERD, J. M., VERO, J. y LÓPEZ, M. (2009) "Trayectorias laborales y enfoque de las capacidades. Elementos para una evaluación longitudinal de las políticas de protección social", *Sociología del Trabajo*, 67, 127-150.
- ZABALZA BERAZA, M. Á. (2007) "Buenas prácticas en el Practicum: bases para su identificación y análisis", Actas del IX Symposium internacional sobre el Practicum y prácticas en empresas en la formación universitaria "*Buenas Prácticas en el Practicum*", Poio (Pontevedra): Asociación Iberoamericana de Didáctica Universitaria, 35-48.

Metodología de la investigación en ciencias sociales

- ABAD, A. y SERVIN, L. A. (1984) *Introducción al muestreo*, México: Limusa.
- AGAZZI, E. (1988) “Do experiments depend on theories or theories depend on experiments?”, in: V. Batens Bendegem (ed.) *Theory and experiment: recent insights and new perspectives on their relation*, Dordrecht: Reidel, 3-13.
- ALDRIDGE A. y LEVINE, K. (2003) *Topografía del mundo social. Teoría y práctica de la investigación mediante encuesta*, Barcelona: Gedisa.
- ÁLVARO ESTRAMIANA, J. L. y GARRIDO LUQUE, A. (1995) *Análisis de datos con SPSS/PC+*, Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- ALVIRA MARTÍN, F. (1984) “Introducción al análisis de datos”, in: M. García Ferrando, J. Ibáñez y F. Alvira (comp.) *El análisis de la realidad social*, Madrid: Alianza.
- ANASTASI, A. (1982) *Psychological Testing*, Nueva York: Macmillan.
- ANDER-EGG, E. (1990) *Técnicas de investigación social*, 21ª ed., Buenos Aires: Humanitas.
- ANTONS, K. (1990): *Práctica de la dinámica de grupos*, Barcelona: Herder.
- ARMSTRONG, V., BARNETT, J., COOPER, H., MONKMAN, M., MORAN-ELLIS, J. y SHEPHERD, R. (2007) *Public attitudes to governance: A qualitative study in a deliberative context*, Londres: The Wellcome Trust.
- ARNAU, J. (1989) “Metodología de la investigación y diseño”, in: J. Arnau y H. Carpintero (coords.) *Historia, teoría y método*, Madrid: Alhambra, 581-615.
- ARNAU, J. (1995a) “Model general d’investigació psicològica”, in: J. Arnau (ed.) *Mètodes, dissenys i tècniques en investigació psicològica*, ed. experimental, Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya.
- ARNAU, J. (1995b) “Metodologies quantitatives en la investigació psicològica”, in: J. Arnau (ed.) *Mètodes, dissenys i tècniques en investigació psicològica*, ed. experimental, Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya.
- ARNAU, J. (1995c) (ed.) *Mètodes, dissenys i tècniques en investigació psicològica*, ed. experimental, Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya.
- ARRUGA I VALERI, A. (1989) *Dinámica socioevolutiva. Educación y sociometría*, Barcelona: Herder.
- ARRUGA I VALERI, A. (1992) *Introducción al test sociométrico*, Barcelona: Herder.
- ATO, M. (1991) *Investigación en ciencias del comportamiento*, Vol 1 “Fundamentos”, Barcelona: PPU.
- AZOFRA, M. J. (1999) *Cuestionarios*, Madrid: CIS.
- AZORIN, F. y SANCHEZ CRESPO, J. L. (1986) *Métodos y aplicaciones del muestreo*, Madrid: Alianza.
- AZORÍN, F. y SÁNCHEZ-CRESPO, J. L. (1994) *Métodos y aplicaciones del muestreo*, Madrid: Alianza.
- BEHLING, O. y SLAW, K. S. (2000) *Translating questionnaires and other research instruments: problems and solutions*, Thousand Oaks: Sage.
- BERICAT, E. (1998) *La integración de los métodos cuantitativo y cualitativo en la investigación social. Significado y medida*, Barcelona, Ariel.
- BLANCHET, A., GHIGLIONE, R., MASSONNAT, J. y TROGON, A. (1989) *Técnicas de investigación en ciencias sociales: datos, observación, entrevistas, cuestionario*, Madrid: Narcea.
- BOSCH, J. L. y TORRENTE, D. (1993) *Encuestas telefónicas y por correo*, Madrid: CIS.
- BREAKWELL, G. M., HAMMOND, S. y FIFE-SCHAW, C. (1995) (eds.) *Research Methods in Psychology*, Londres: Sage.
- BRIONES, G. (1982) *Métodos y técnicas de investigación de las ciencias sociales*, México: Trillas.
- BUGEDA, J. (1970) *Manual de técnicas de investigación social*, Madrid: Instituto de Estudios Políticos.
- CABO RAMÓN, I. de (1998) “Mètodes i tècniques”, in: I. de Cabo Ramón (coord.) y B. Muniesa i Brito *Metodologia de les ciències socials i humanes*, Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya, 115-146.
- CABO RAMÓN, I. de (coord.) y MUNIESA I BRITO, B. (1998) *Metodologia de les ciències socials i humanes*, Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya.
- CASANOVA, M. A. (1991) *La sociometría en el aula*, Madrid: La Muralla.
- CASTELLS y DE HIPOLA (1981) *Metodología y epistemología de las ciencias sociales*. Madrid: Ayuso.
- CEA D’ANCONA, Mª Á. (1998) *Metodología cantitativa. Estrategias y técnicas de investigación social*, Madrid: Síntesis.
- CEA D’ANCONA, Mª Á. (2004) *Métodos de encuesta. Teoría y práctica, errores y mejora*. Madrid: Síntesis.

- CENTRO DE INVESTIGACIONES SOBRE LA REALIDAD SOCIAL (CIRES) *La realidad social en España, sistema de indicadores*, años 1990-1996, Madrid: Fundación BBV y otras.
- CICOUREL, A. (1982) *El método y la medida en sociología*, Madrid: Editora Nacional.
- CLEMENTE, M. (1989) “El test sociométrico aplicado al aula”, in: C. Huici Casal (dir.) *Estructura y procesos de grupo*, tomo 2, Madrid: UNED, Madrid, 313-361.
- COHEN, L y MANION, L. (1989) *Research Methods in Education*, Londres: Routledge (*Métodos de investigación educativa*, Madrid, La Muralla, 1990).
- COHEN, M. R. y NAGEL, E. (1991) *Introducción a la lógica y al método científico*, Buenos Aires: Amorrortu.
- COLL, S. y GUIJARRO, M. (1998) *Estadística aplicada a la historia y a las ciencias sociales*. Madrid: Pirámide
- COLLER, X. (2005) *Estudio de caso*, Madrid: CIS, Cuadernos Metodológicos.
- COMBESSIE, J. C. (2000) *El método en sociología*, Madrid: Alianza.
- CRESWELL, J. W. (2003) *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed approaches*, Thousand Oaks, CA: Sage.
- CRONIN, A., ALEXANDER, V., FIELDING, J., MORAN-ELLIS, J. y THOMAS, H. (2008) “The Analytic Integration of Qualitative Data Sources”, in: P. Alasuutari, L. Bickman y J. Brannen *The Sage Handbook of Social Research Methods*, Londres: Sage, 572–584.
- DANE, F. C. (1997) *Mètodes de Recerca*, Barcelona: Proa-UOC.
- DE MIGUEL, A. (1967) *Tres estudios para un sistema de indicadores sociales* (estudio primero), Madrid: Fundación Foessa, Suramérica.
- DE MIGUEL, J. M. (1970) “Indicadores e índices en sociología”, *Boletín de Documentación del Fondo para la Investigación Económica y Social*, 2, 217-248.
- DENZIN, N. K. (1970) *The Research Act. A Theoretical Introduction to Sociological Methods*, Chicago: Aldine.
- DÍAZ DE RADA, V. (2000) “Utilización de nuevas tecnologías para el proceso de recogida de datos en la investigación social mediante encuesta”, *Revista Española de investigaciones sociológicas*, 91, 137-166.
- DOMÈNECH, J. M., GRANERA, R., LOSILLA, J.N. y PORTELL, M. (1998) *Descripció de dades, fonaments de probabilitat i introducció a la inferència estadística*, vol 1., Barcelona: Cardellach Còpies.
- DOMÍNGUEZ, M. y COCO, A. (2000) *Tècniques d'Investigació Social I*, Barcelona: Edicions de la Universitat de Barcelona.
- DUVERGER, M. (1964) *Métodos de las ciencias sociales*, Barcelona: Ariel.
- FESTINGER, L. y KATZ, D. (comp.) (1992) *Los métodos de investigación en ciencias sociales*, Barcelona: Paidós.
- FILGUEIRA LÓPEZ, E. (2001) *Análisis de datos con SPSSWIN*, Madrid: Alianza.
- FLICK, U. (2004) “Triangulation in Qualitative Research”, in: U. Flick, E. von Kardoff e I. Steinke (eds.) *A Compagnion to qualitative research*, Cap. 4.6., Londres-Thousand Oaks-New Delhi: Sage Publications, 178-183.
- FLICK, U., KARDOFF, E. von y STEINKE, I. (2004) (eds.) *A Compagnion to qualitative research*, Londres-Thousand Oaks-New Delhi: Sage Publications.
- FLYVBJERG, B. (2004) “Cinco malentendidos acerca de la investigación mediante los estudios de casos”, *Reis*, 106/04, 33-62.
- GALINDO CÁCERES, L. J. (1998) (coord.) *Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación*, México: Pearson Educación.
- GARCÍA FERRANDO, M. (1980) *Sobre el método. Problemas de investigación empírica en sociología*, Madrid: CIS.
- GARCÍA FERRANDO, M. (1988) *Socioestadística. Introducción a la estadística en sociología*, Madrid: Alianza.
- GARCÍA FERRANDO, M., IBÁÑEZ, J. y ALVIRA, F. (1994) (comps.) *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación*, Madrid: Alianza.
- GIGLIONE, R. y MATALON, B. (1989) *Las encuestas sociológicas*, México: Trilla.
- GILLY, G. A. (1975) *Cómo se investiga*, Barcelona: Avance.
- GLASER, B. G. y STRAUSS, A. L. (1967/1999) *The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research*, Nueva York: Aldine de Gruyter.
- GLASER, Barney G. (1963) “The Local-Cosmopolitan Scientist”, *American Journal of Sociology*, 69, 249-259.
- GLASER, Barney G. (1992) *Basic of Grounded Theory Analysis: Emergence vs. Forcing*, Mill Valley/CA.: Sociology Press.

- GONZÁLEZ RÍO, M. J. (1997) *Metodología de la investigación social*, Alicante: Aguacalera.
- GONZÁLEZ RODRÍGUEZ, B. (1994) "La utilización de los datos disponibles", in: M. García Ferrando, J. Ibáñez y F. Alvira (comp.) *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación*, Madrid: Alianza, 245-273.
- GRAHAM, J. R. y LILLY, R. S. (1984) *Psychological testing*, Englewood Cliffs/NJ: Prentice Hall.
- GROTJAHN, R. (1987) "On the Methodological Basis of Introspective Methodes", in: C. Faerch y G. Kasper (eds.) *Linguistic Perspectives on Second Language acquisition*, Clevedon: Multilingual Matters, 54-81.
- HYMAN, H. (1971) *Diseño y análisis de encuestas sociales*, Buenos Aires: Amorrurto.
- IBÁÑEZ, J. (1985) *Del algoritmo al sujeto. Perspectivas de la investigación social*, Madrid: Siglo XXI.
- IBÁÑEZ, J. (1994) *El regreso del sujeto. La investigación social de segundo orden*, Madrid: Siglo XXI.
- KERLINGER, F. N. (1987) *Investigación del comportamiento. Técnicas y metodología*, México: Interamericana.
- KING, G., KEHOANE, R. O. y VERBA, S. (2000) *El diseño de la investigación social. La inferencia científica en los estudios cualitativos*, Madrid: Alianza.
- LAMO DE ESPINOSA, E., GONZÁLEZ, J. M. y TORRES, C. (1994) *La sociología del conocimiento*, Madrid: Alianza.
- LEÓN, O. G. y MONTERO, I. (1993) *Diseño de investigaciones. Introducción a la lógica de la investigación en Psicología y Educación*, Madrid: McGraw-Hill/Interamericana de España.
- LLUÍS, C., BOSCH, J. y TORRENTE, D. (1993) *Encuestas telefónicas y por correo*, Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- LÓPEZ PINTOR, R. (1994) "El análisis de los datos de encuesta", in: M. García Ferrando, J. Ibáñez y F. Alvira; Francisco (comps.) *El análisis de la realidad social*, Madrid: Alianza Editorial, 359-382.
- LÓPEZ ROMO, H. (1998) "La metodología de la encuesta", in: L. J. Galindo Cáceres (coord.) *Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación*, Méjico: Pearson Educación & Addison Wesley Longman, 33-73.
- LOW, G. (1999) "What Respondents Do with Questionnaires: Accounting for Incongruity and Fluidity", *Applied Linguistics*, 20/4, 503-533.
- MANZANO, V. G., ROJAS, A. J. y FERNÁNDEZ, J. S. (1996) *Manual para encuestadores*, Barcelona: Editorial Ariel.
- MARTÍNEZ ARIAS, R. (1995) *Psicometría: teoría de los tests psicológicos y educativos*, Madrid: Síntesis.
- MARTÍNEZ RIZO, Felipe (1993) "La polémica sobre la cuantificación en las ciencias del hombre", *Papers. Revista de Sociologia*, 42, 13-34.
- MATEO RIVAS, M. J. y GARCÍA FERRANDO, M. (1989) *Estadística aplicada a las ciencias sociales*, Madrid: UNED.
- MILLS, C. W. (1987) *La imaginación sociológica*, Barcelona: Herder.
- MORAN-ELLIS, J., ALEXANDER, V. D., CRONIN, A., DICKINSON, M., FIELDING, J., SLENEY, J. y THOMAS, H. (2006) "Triangulation and Integration: processes, claims and implications", *Qualitative Research*, 6/1, 45-59.
- MORENO, J. L. (1954) *Fundamentos de la sociometría*, Buenos Aires: Paidós.
- MUCCHIELLI, Roger (1993) *Le questionnaire dans l'enquête psycho-sociale. Connaissance du problème*, 10ª ed., París: Les Éditions ESF.
- NACHMIAS, C. y NACHMIAS, D. (1982) *Research Methods in the Social Sciences*, 2ª ed., Londres: Edward Arnold (Hodder and Stoughton).
- OVEJERO, A. (1988) *Psicología social de la educación*, Barcelona: Herder.
- PONS, I. (1993): *Programación de la investigación social*, Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- PORTELL, M. (2001) "Cursos 2001: Introducció a l'Estadística Aplicada", Universitat Autònoma de Barcelona (handout).
- QUIVY, R. y CAMPENHOUDT, L. Van (2005) *Manual de investigación en Ciencias Sociales*, México: Limusa [trad. al catalán: *Manual de recerca en ciències socials*, Barcelona: Herder].
- REICHERTZ, J. (2004) "Abduction, Deduction and Induction in Qualitative Research", in: U. Flick. E. von Kardoff e I. Steinke (eds.) *A Companion to qualitative research*, Cap. 4.3., Londres/Thousand Oaks/New Delhi: Sage Publications, 159-164.
- RODRIGUEZ OSUNA, J. (1991) *Métodos de muestreo*, Madrid: CIS.
- RODRÍGUEZ, G., GIL, J. y GARCÍA, E. (1999) *Metodología de la investigación cualitativa*, Málaga: Aljibe Ed.
- ROJAS TEJADA, A. J., FERNÁNDEZ PRADOS, J. S. y PÉREZ MELENDEZ, C. (1998) *Investigar mediante encuesta*, Madrid: Síntesis.

- ROMANO, D. (1983) *Elementos y técnica del trabajo científico*, Barcelona: Teide.
- RUIZ OLABUENAGA, J. I. (1996) *Metodología de la investigación cualitativa*, Bilbao: Universidad de Deusto.
- SÁNCHEZ CARRIÓN, J. (1992) *Análisis de tablas de contingencia*, Madrid: CIS.
- SÁNCHEZ CARRIÓN, J. (1995) *Manual de análisis de datos*, Madrid: Alianza Editorial.
- SÁNCHEZ CARRIÓN, J. (1996) “La calidad de la encuesta” *Papers*, 48, 127-146.
- SARABIA, B. (1985) “Historias de vida”, *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 29 (enero-marzo), 165-186.
- SELLTIZ, C., JAHODA, M., DEUTSCH, M. y COOK, S. W. (1980) *Métodos de investigación en las relaciones sociales*, Madrid: Rialp.
- SIERRA BRAVO, R. (1984) *Ciencias sociales. Epistemología, Lógica y Metodología. Teoría y ejercicios*, Madrid: Paraninfo.
- SIERRA BRAVO, R. (1993) *Tesis doctorales y trabajos de investigación científica*, Madrid: Paraninfo.
- SIERRA, R. (1992) *Técnicas de investigación social*, Madrid: Paraninfo.
- TAYLOR, S. J. y BOGDAN, R. (1992) *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*, Barcelona: Paidós.
- TRINIDAD REQUENA, A., CARRERO PLANES, V. y SORIANO MIRAS, R. M^a (2006) *Teoría fundamentada ‘grounded theory’: la construcción de la teoría a través del análisis interpretacional*, Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- VALLES MARTÍNEZ, M. (1996) *Técnicas cualitativas de investigación social*, Madrid: Síntesis.
- VERD, J. M. y LÓPEZ, P. (2008) “La eficiencia teórica y metodológica de los diseños multimétodo”, *EMPIRIA. Revista de Metodología de Ciencias Sociales*, 16, 13-42.
- VILADRICH, M. C., DOVAL, E. PRAT, R y VALL-LLOVERA, M. (1997) *Psicometría, Metodología para la construcción de instrumentos de evaluación psicológica*, Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona.
- VISAUTA, B. (1989) *Técnicas de investigación social*, Barcelona: Promociones y Publicaciones Universitarias (P.P.U.).
- VISAUTA, B. (1989) *Técnicas de investigación social. I. Recogida de datos*, Barcelona: Promociones y Publicaciones Universitarias (P.P.U.).
- WAGENSBERG, J. (2003) *Ideas sobre la complejidad del mundo*, Barcelona: Fábula. Tusquets Editores.
- WALLACE, W. L. (1976) *La lógica de la ciencia en sociología*, Madrid: Alianza.
- WEIMBERG, S. L. y GOLDBERG, K. P. (1983) *Estadística básica para las ciencias sociales*. México: Interamericana.
- WINER, B. J. (1991) *Statistical Principles in Experimental Design*, 3a ed., Nueva York: McGraw Hill.
- YELA, M. (1980) *Introducción a la teoría de los tests*, Madrid: Universidad Complutense.
- YIN, R. K. (1994) *Case study research. Design and Methods*, Thousand Oaks/CA.: Sage.

ANEXOS

Datos recogidos en Rennes (Francia). Fase exploratoria**Anexo 1. Entrevistas abiertas con directores de empresas de traducción.****Vaciado**

Tema	Respuestas
Creación, tipo de empresa	<i>2001, TPE, 3 salariés (A)</i>
	<i>1999, TPE, 5 salariés (B)</i>
	<i>1997-1998 3 traductores autónomos ; 2000 creación de la empresa ; 2001 cambio de autónomos a asalariados ; entre Annecy (2 personnes) et Rennes (16 personnes) on est 18 salariés (C)</i>
	<i>2002 début mandat du directeur, D est une société qui appartient au groupe, avec des agences qui sont situées un peu partout en France, une en Luxembourg et une en Chine, 28 traducteurs en interne, total 30 personnes : on est 30 personnes, on est aujourd'hui une assez grosse agence, à l'origine on était 7 alors qu'on est 30, donc on a bien grossi (D)</i>
Definición de la actividad principal	<i>Traducciones, muchas traducciones de patentes (A)</i>
	<i>Intégration de la traduction dans les supports électroniques (B) Optimiser le traitement de l'information en format électronique (B) on fait beaucoup de logiciels, bureautique (B) Nous, on fait un produit complexe, la traduction, ce n'est pas une fin en soi, on raisonne en projet, en produit, un catalogue, un logiciel, ça peut être simple quand on regarde et ça peut être extrêmement difficile dans l'exécution (B)</i>
	<i>Traduction, interprétariat, mise en page, formation et « autres » (folleto). « Autres » c'est 5% de nos activités et moins ; ils [des traducteurs sur place dans d'autres pays] font des études comme complément de l'activité. Ce n'est pas de la vraie activité de traduction mais... (C) On a à peu près tous les secteurs d'activités [clients]. (C) On fait principalement de la traduction [par rapport à la rédaction] (C)</i>
	<i>Notre cœur du métier c'est la communication technique multilingue (D) On rédige toute la notice ». Donc nous, on va détacher un rédacteur technique qui se rend chez Philips, on traduit cette notice en plusieurs langues, on l'adapte aussi un peu suivant le pays, une équipe qui fasse de l'intégration de cette traduction dans une maquette, faire un petit site web promotionnel pour le lancement du produit, on peut faire des plaquettes, c'est vraiment communiquer autour d'un produit et la traduction a une grosse part dans tout ça. Dans le Groupe, c'est ce qu'on fait. À Rennes, on est spécialisée dans la traduction, 'aujourd'hui à Rennes il y a 28 traducteurs en interne, salariés, ils travaillent ici, tout en interne. (D)</i>
	<i>On fait, la traduction, c'est un peu le fer de lance de la société : pour rendre de ce qu'il y a de la traduction, et après on propose des activités annexes à la traduction. Dans les Pages Jaunes, il faut regarder Linguistique + Communication + Informatique. Là, on voit vraiment nos trois métiers, on essaye de proposer autre chose que la traduction, on propose plein de services autour de la linguistique, on veut que le client ait un seul interlocuteur – D, on communique et en plusieurs langues, en fait, voilà notre cœur de métier, et à Rennes, on fait beaucoup de linguistique et pas assez de communication (D)</i>

Concepción de la organización de trabajo	<p><i>On raisonne en projets (B)</i> <i>On parle beaucoup du fonctionnement de l'entreprise et de la distribution des tâches (B)</i> <i>Chacun a une tâche principale et à côté des tâches, on essaie de se redistribuer, on essaie de mettre en place un système de workflow, on a des outils automatiques mais ils ne fonctionnent pas bien, en général la structure est rigide et chaque projet est pratiquement différent, un petit détail technique qui fait que le projet va coincer et donc il faut trouver des solutions, il y a toujours des imprévus, ma tâche principale dans le workflow c'est de débloquer là où ça coince (B)</i> <i>On sépare systématiquement le contenu du conteneur (B)</i> <i>On va « pré-mâcher » ces fichiers pour adapter ce qu'on appelle « translation kit » au traducteur ou à un groupe de traducteurs avec qui on travaille suivant les outils TAO qu'ils utilisent. Parfois, on va même changer notre processus de préparation, parce qu'il y a certain groupe de traducteurs qui vont nous facturer systématiquement des répétitions (B)</i> <i>On fait beaucoup de mises à jour, d'où le processus assez complexe, entre 50 et 60% de réutilisation (B)</i></p> <hr/> <p><i>C'est en fait 2 ou 3 traducteurs indépendants qui traduisaient vers le français qui se sont regroupés pour créer l'entreprise. Au départ, c'étaient des indépendants qui tout simplement ont partagé des ordinateurs ; il reste encore des indépendants mais la plupart est devenue salariée. Il y en avait 3, alors 2 sont encore là et 1 a quitté. (C)</i> <i>« Autres » c'est 5% de nos activités et moins, l'enregistrement de voix et les études de marché ; on fait des enquêtes-mystère, on utilise un réseau de traducteurs, ils sont sur place, ils font des études comme complément de l'activité. Ce n'est pas de la vraie activité de traduction mais... (C)</i> <i>C'est une activité parallèle à la traduction... : on organise, on essaye de recollecter, surtout d'organiser les fichiers, les bases terminologiques, on les fait pour nous mais si le client le demande on les lui vend. (C)</i> <i>Antennes à Amsterdam, à Londres, à Paris et à Bonnes Aires. Ce sont des associations ou ce sont les anciens salarié ; ici, en équipe, il y a peut-être 7 ou 8 nationalités, donc on a des salariés qui à un moment donné sont rentrés chez eux ; pour nous c'est une manière de continuer à travailler, aux Pays Bas c'est une ancienne traductrice indépendante avec laquelle on travaillait très bien et on a vu qu'il y a un marché donc on a décidé de s'associer pour commercialiser nos services de traduction aux Pays Bas. (C)</i> <i>On a des sous-traitants qui peuvent être des salariés qui travaillent chez eux. Et parce que les sous-traitants ce sont des traducteurs et sont rémunérés différemment c'est tout mais ça ne change rien dans la relation de travail au quotidien. On se voit, ils y passent, on va les voir, on se connaît et puis on a l'habitude de travailler à distance, donc la relation avec les sous-traitants, elle est simple (C).</i> <i>Ça permet aussi (l'éclatement de la société) à chacun de se faire son environnement de travail comme il le souhaite. Donc on a des salariés qui étaient ici, et en général, ce sont des femmes et à un moment il y a des enfants, donc on a des femmes salariées qui restent ici deux jours et après elles restent trois jours chez elles. On essaye que tout le monde passe régulièrement ici. (C)</i> <i>Chaque personne gère son client. Chaque personne à des clients attachés. Elles font leurs clients. Il n'y a pas d'exclusivité mais Renault c'est Caroline, Isa c'est xxx [Rafael] Donc il y a de la confiance et en fait on travaille avec le client qui est plus sympa comme ça, et tout le monde est content (C)</i> <i>D'aller jusqu'à la facture ça permet de voir en gros la finalité du travail, pouvoir encaisser ce qu'on a fait, même être rémunéré de ce qu'on fait donc c'est pas mal (C)</i> <i>On se sous-traite entre nous. (C)</i></p>
--	--

	<p><i>D est une société qui appartient au groupe, avec des agences qui sont situées un peu partout en France, une en Luxembourg et une en Chine. Les agences, on a douze agences, parfois ce sont 4-5 personnes, il y a d'autres où il y 50 personnes donc on est dans des grosses agences (D)</i></p> <p><i>À Rennes, on est spécialisée dans la traduction, 'aujourd'hui à Rennes il y a 28 traducteurs en interne, salariés, ils travaillent ici, tout en interne. L'idée de la D c'est de pratiquement tout faire en interne(D)</i></p> <p><i>Le client est intéressé par ça. Le client veut qu'il ait une société qui lui fasse sa traduction, son interprétariat, sa maquette, et puis fasse tout. Et nous, on est capable de le faire aujourd'hui. (D) les prix de la traduction sont énormément à la baisse, ça baisse beaucoup donc on se retrouve face à de la concurrence dans les pays de l'Est ou Asie, donc on doit trouver d'autres choses à vendre au client, de la plus-value..., donc le métier, il est en train de muter. Aujourd'hui on est obligé de proposer des services annexes à la traduction comme la gestion de projets, on va demander du PAO, du maquettage, on essaye de trouver d'autres solutions ; on est arrivé à un moment où les prix sont vraiment très très bas. Donc, deux solutions : soit on enverra tout en Chine, en Inde, en Pologne, en Roumanie, pour faire traduire, soit on propose autre chose, donc la PAO par exemple c'est un peu plus. On essaye de proposer au client un package. Services intégrés. C'est un plus cher mais ça évite au client de chercher à part un service en langues, du PAO, service d'interprétariat. (D)</i></p>
Composición de la plantilla	<p><i>PDG – informático (tarefas administrativas), 2 traductores fijos que trabajan con el inglés y el francés: Xavier traduce (principalmente las patentes), gestiona la subcontratación como jefe de proyectos (entonces también hace las revisiones de traducciones recibidas de fuera). Andrey realiza principalmente traducciones, revisiones, gestiona los proyectos y hace presupuestos (A)</i></p>
	<p><i>PDG- informatique, partie technique, gestion, sa femme- administration, 2 traducteurs anglais, français, allemand, 1 cadre qui fait de la traduction, relecture et gestion de projets, total : 5 personnes (B)</i></p> <p><i>On interne on fait du français, de l'allemand et de l'anglais, le reste on sous-traite (B)</i></p>
	<p><i>Entre Annecy et Rennes on est 18 salariés : Annecy - 2 personnes qui sont rattachées mais ça leur permet de gérer la proximité pour la relation client. (C)</i></p> <p><i>La plus âgée a 52 ans, la plus jeune a 24-25. La moyenne doit être dans les 35 (C)</i></p> <p><i>On essaye d'avoir une pyramide d'âge assez homogène. C'est notre manière de voir les choses. Les très jeunes ont plutôt le statut de « junior » ici. On a besoin de prendre de l'assurance. Les très jeunes ne sont pas forcément mal formés donc c'est bien, mais par contre, s'ils ont besoin de prendre de l'assurance, de savoir expliquer à un client et ce n'est pas forcément ce qu'on leur apprend à la fac. (C)</i></p>
	<p><i>On a l'équipe actuellement qui est très très jeune. La moyenne d'âge c'est 25 ans, la moyenne (D)</i></p> <p><i>au bout de 2, 3 ans ils passent du traducteur au relecteur, si tout va bien, après traducteur, relecteur, chef de projets, après le plus haut poste chez nous, c'est coordinateur linguistique : c'est la personne qui fait le planning et puis gère les chefs de projets. C'est vrai qu'après ça, il n'y a pas beaucoup de possibilités d'évolution quelque part. Toujours peut évoluer le salaire mais dans la carrière...La traduction c'est comme un point de départ (D)</i></p>
Subcontratación	<p><i>Base de datos de 1800 traductores externos de los cuales 400 son traductores fidelizados (A)</i></p> <p><i>El inglés y el francés se traducen por traductores internos, las demás lenguas se subcontratan. (A)</i></p>
	<p><i>On sous-traite de la traduction (B)</i></p> <p><i>Pour toutes les langues, on a un réseau de sous-traitants dans les pays cible en 80% (B)</i></p>
	<p><i>On utilise un réseau de traducteurs, ils sont sur place (C)</i></p> <p><i>La sous-traitance, c'est une grosse partie, 1 projet sur 2 on sous-traite, c'est à peu près 50% parce que... entre les domaines de compétence et les disponibilités, on a besoin de sous-traiter beaucoup. (C)</i></p> <p><i>On ne fait que de la gestion de projets ici, et les relectures et les mises en page sont faites principalement en interne par contre la traduction, on essaye de la sous-traiter parce que c'est le métier qui s'y prête bien. (C)</i></p> <p><i>On se sous-traite entre nous. (C)</i></p>
	<p><i>Les interprètes sont tous indépendants, au moins ce qui est de la simultanée, pour la liaison on fait nous. La liaison on peut le faire mais pour les simultanées, non ce sont que des indépendants. (C)</i></p>

	<p><i>Evidemment, il y a des langues qu'on ne peut pas traiter, par exemple le polonais, ça on ne le fait pas en interne, on le sous-traite, mais les langues européennes communes, le français, l'anglais, l'allemand ... sont en interne. (D)</i></p> <p><i>Là, où il faut faire l'interprétariat en cabine avec casques et micros, là on fait l'appel à des indépendants (D)</i></p>
Estudiantes en prácticas	1-2 estudiantas en prácticas (A)
	<i>1-2 étudiants traducteurs en stage et 1 étudiant d'informatique par an (B)</i>
	<i>On a tous les ans deux, on a pas besoin d'aller loin donc 2 à 3 maximum qui viennent de Rennes, pour la plupart. (C)</i>
	<i>On a actuellement 5 étudiants en stage et la politique c'est de prendre des étudiants en stage et après de les prendre en contrat chez nous. Chez nous, ils commencent traducteur (D)</i>
Clientes (PME)	<p><i>PME françaises, plutôt du marché national (Google) et du marché local (Pages Jaunes en ligne), une quarantaine (40). La plupart des nos clients PME se dédient à l'exportation ou l'importation. Nous traduisons des contrats (A)</i></p> <p><i>l'industrie mécanique, agro-alimentaire et informatique, à tous les domaines (A)</i></p> <p><i>despachos de propiedad intelectual para los patentes (A)</i></p>
	<p><i>On a des clients dans l'édition des logiciels principalement (B)</i></p> <p><i>Dans les bateaux à voile (B), catalogues de produits sur Internet, mécanique, équipement nautique, entreprises régionales (B)</i></p>
	<p><i>On a des PME et de grosses entreprises. Les gros clients, ce sont de grandes entreprises, et les PME, la diversité des travaux. Pratiquement ouest et région parisienne. À tout, on a aussi bien l'agro-alimentaire, que des entreprises industrielles, des mécaniques, le tourisme beaucoup, on a des avocats moins sur la région ouest et plus sur Paris. On a des maisons d'édition qui sont aussi bien ouest que Paris, on a à peu près tous les secteurs d'activités. (C)</i></p> <p><i>Pour nous, la plupart des clients, ce sont des clients qui exportent et ils ont besoin de faire leur packaging, leur plaquette, rédiger des documents, comprendre ce qu'on leur demande, dans des langues différentes et ils nous utilisent pour ça. (C)</i></p> <p><i>Aujourd'hui, les sociétés françaises, à mon avis, pas toutes, elles n'ont pas encore intégré le fait que rédiger dans une autre langue (C)</i></p>
	<p><i>Au niveau de l'interprétation, on travaille beaucoup avec des établissements consulaires, Conseil Général, Conseil Régional, la ville de Rennes, la région de Normandie, institutionnel et consulaire. (D)</i></p> <p><i>Nos clients principaux sont du monde informatique (D)</i></p> <p><i>on a ici en valeur 95 % de PME. Donc au niveau de notre secteur d'activité, on a des PME du coin qui font de l'agro-alimentaire, automobile, on peut avoir aussi des avocats, des notaires, on a aussi des particuliers des fois, néanmoins en termes du chiffre d'affaire, il y a 4 ou 5 clients qui font 70% de chiffre d'affaires, de grosses sociétés, mais quand même on doit avoir des clients PME parce que les PME c'est notre matelas, ces clients sont fidèles, donc c'est du matelas (D)</i></p>
Contacto personal con clientes (y traductores)	<p><i>Non, très rarement, on fait partie de quelques métiers où on ne voit jamais le client, il y a des clients que depuis 10 ans j'en ai jamais vu (B)</i></p> <p><i>On ne fait pas de réunions avec des traducteurs, on essaye de faire une réunion après chaque projet pour voir si c'est bien passé, si c'est pas bien passé, si le workflow qu'on a mis en place était correct, ce qu'on peut faire pour corriger, si dans un an ou deux, quand on reprend ce projet parce qu'il y a une mise à jour, tous les détails, ça on a encore du mal à le structurer (B)</i></p>

	<p><i>[On ne voit pas personnellement nos clients], pas chez nous, rarement, pas assez, ils aiment bien venir mais on fait ils ne viennent pas parce que... nous on est dans le centre mais peut-être eux, ils n'y sont pas. (C)</i></p> <p><i>On se voit [avec les traducteurs sous-traitants], ils y passent, on va les voir, on se connaît et puis on a l'habitude de travailler à distance, donc la relation avec les sous-traitants, elle est simple. (C)</i></p> <p><i>On essaye que tout le monde passe régulièrement ici. Ça nous permet de faire des relectures, de travailler avec, de faire ce qu'on veut, donc non, non, c'est un métier qui s'y prête bien. (C)</i></p> <p><i>Pour nous, c'est bien [d'être dans le centre]. Pour manger à midi, c'est sympa. Ce n'est pas désagréable comme conditions de travail. (C)</i></p> <p><i>[Réunions internes] - quasiment pas. À midi, on mange sur place donc on se voit. C'est difficile parfois. Aujourd'hui c'est calme mais sinon le téléphone sonne tout le temps. Et une fois par an on essaye de partir donc là on s'en va tout le week-end pour nous réunir officiellement, pour voir ce qu'on fait, comment on travaille, s'il y a des trucs à changer. Sinon, on se réunit entre nous, sur des projets particuliers, sur des choses particulières... (C)</i></p> <p><i>Beaucoup de choses passent par l'informatique, les devis passent par l'informatique, les factures passent par l'informatique, beaucoup de mails, mais on essaye maintenant depuis 6 mois - 1 an parce qu'on se rend compte qu'on passe tout notre temps à l'ordinateur et on essaye de nous déplacer quand même pour aller voir les gens. Pas voir tout le monde parce qu'on a une centaine de clients, mais on essaye d'aller voir le client, pour boire un café, on se rend compte que des commerciaux qui sont ici passent leur journée derrière l'informatique, parce qu'ils ne peuvent pas, ils sont tout le temps devant l'ordinateur, après il faut livrer des traductions, il faut acheter des prestations, il y a un tas de choses à faire, on se rend compte que, oui, ça dénature un peu le métier, c'est dommage, je suis sûr qu'il y a pas mal de clients que je n'ai jamais vus, jamais vus parce que tout passe par l'informatique. on envoie 99% de devis par courrier électronique. On se rend compte d'ailleurs que quand on voit des gens de temps en temps, les clients sont beaucoup plus fidèles à l'entreprise. On va les voir, on déjeune ensemble, on passe un coup de fil de temps en temps et quand ça se passe par e-mail, on ne voit pas la personne, et ça ne les dérange pas d'aller voir la concurrence, le contact c'est très important, et le problème quand a chez nous c'est quand a des clients un peu partout en France, à l'étranger même, on voit des clients locaux avec qui on travaille depuis longtemps. (D)</i></p>
Ritmo de trabajo anual y semanal	<p><i>Las temporadas no son tan marcadas como en otros tipos de negocio. (A)</i></p> <p><i>Menos traducciones en primavera, luego más en verano (muchas personas en los despachos de propiedad intelectual que efectúa traducciones está de vacaciones) con la acumulación de traducciones antes de los salones internacionales (junio/ septiembre) y va bajando hacia el diciembre. (A)</i></p> <p><i>Los traductores asalariados no llevan trabajo a casa durante la semana, ni durante los fines de semana. Es un "privilegio" de los asalariados. Ahora, es muy común que se encargue una traducción subcontratada para los fines de semana: de viernes a lunes por la mañana (tenerla en el buzón de correo electrónico el lunes por la mañana) (A)</i></p> <p><i>De mars à septembre on était submergé, à 300% de capacité pour des salons, les jeux vidéo pour Noël (B)</i></p> <p><i>Octobre-février, il n'y a pas grande chose (B)</i></p> <p><i>C'est le côté cyclique qui nous pénalise (B)</i></p> <p><i>Les employés ne travaillent pas les week-ends en général, ça nous est arrivé de travailler des samedis, les sous-traitants travaillent les week-ends, c'est leur choix (B)</i></p> <p><i>On a du travail tout le temps, on n'arrive pas à trouver un rythme. C'est différent chaque année. (C)</i></p> <p><i>Les salariés ne travaillent pas la nuit, ils ne travaillent pas les week-ends ici. Parfois ça nous arrive de travailler le samedi, exceptionnellement. (C)</i></p> <p><i>Ça dépend beaucoup des entreprises mais les entreprises qui sont cotées en Bourse, par exemple, vers la fin d'année elles font tous les rapports annuels, donc on a beaucoup de finances ; en août c'est très calme ; en juillet en général il y a beaucoup beaucoup de travail parce que tout le monde veut partir en vacances bien tranquille alors ils vont tout faire traduire avant pour qu'en septembre ça soit fait ; en général, juin, juillet sont des mois très forts et des mois de fin d'année, très forts. Et aussi les gens épuisent leur budget communication, marketing vers la fin de l'année et ils attendent le janvier et dès qu'ils le nouveau budget ils nous contactent ; c'est à dire, fin et début de l'année et juin - juillet. C'est cyclique, on le remarque chaque année. (D)</i></p>

Identificación de tareas	<p>Administración de la empresa, presupuestos, gestión de la subcontratación/ gestión de proyectos, revisión, traducción + terminología (traducción y terminología son muy cercanas, integradas, ya que en caso de traducciones de patentes siempre se entrega la traducción+glosario con anotaciones del traductor). Los glosarios es una herramienta de trabajo y de marketing (valor añadido al servicio de traducción) y una manera de estar en contacto con el cliente. (A)</p> <p>Dentro de la traducción misma hay muchas operaciones: transformaciones del documento, extracción de vocabulario, conversión de formato, de tablas, alineación, etc. (A)</p> <p>La traducción está también muy ligada a la revisión porque cada traducción está leída por alguien de la empresa. Es una manera de asegurar la calidad. (A)</p>
	<p><i>traduction, gestion de projets, relecture (B)</i></p> <p><i>mise en page (pour les projets de traduction), l'interface (pour un logiciel), adaptation et tests (pour un site web), administration, gestion des « imprévus » (B)</i></p>
	<p>Traduction, interprétariat, mise ne page, formation et « autres » : <i>l'enregistrement de voix et les études de marché ; on fait des enquêtes-mystère des enquêtes, des études comme complément de l'activité. Ce n'est pas de la vraie activité de traduction mais ça permet au client français, en général, de pouvoir avoir son questionnaire simplement en français, d'expliquer ce qu'il souhaite avoir en français et d'avoir après de gens qui comprennent bien ce qu'ils ont demandé et qu'ils extraient de l'information. Collecter l'information. On collecte de l'information qui permet de faire l'étude du marché, du produit, des voies de distribution. (C)</i></p> <p><i>C'est une activité parallèle à la traduction... : on organise, on essaye de recollecter, surtout d'organiser les fichiers, les bases terminologiques, on les fait pour nous mais si le client le demande on les lui vend. (C)</i></p> <p><i>On ne fait que de la gestion de projets ici, et les relectures et les mises en page sont faites principalement en interne par contre la traduction, on essaye de la sous-traiter parce que c'est le métier qui s'y prête bien (C)</i></p> <p><i>Relecture, traduction, gestion de projets, facturation, du commercial, alignement, gérer les retours ; chacun gère son client (C)</i></p> <p><i>Localisation - très peu. Les interprètes sont tous indépendants, au moins ce qui est de la simultanée, pour la liaison on fait nous. La liaison on peut le faire mais pour les simultanées, non ce sont que des indépendants. (C)</i></p> <p><i>On en fait moins [rédaction] parce qu'on fait principalement de la traduction mais, a priori, les gens qui sont là ont quand même certaines capacités, des études littéraires ou linguistiques donc ils ont une capacité à rédiger qui n'est pas trop mauvaise par rapport à la moyenne (C)</i></p>

	<p><i>Ça dépend du type d'interprétariat : consécutive, de liaison, simultanée, ça dépend... Si c'est un chef d'entreprise polonaise qui vient à Rennes, on peut détacher un interprète (D)</i></p> <p><i>Ça c'est le rôle du commercial après de vendre des services complémentaires autour de ce produit.</i></p> <p><i>On fait toute la gestion de projet, on fait le planning, on réserve les hôtels, les restaurants, on s'occupe de tout et les interprètes sont directement avec les clients . on essaie de garder les mêmes interprètes pour les mêmes clients. (D)</i></p> <p><i>Chez nous, les gens en interne arrivent comme traducteur formé. Ensuite, quand ils commencent à être « senior », quand ils sont 2 ou 3 ans en entreprise, ils commencent à faire de la relecture, relisent aussi leurs collègues traducteurs, et ensuite font la gestion de projets, c'est à dire il n'y a pas de personne dédiée à la gestion de projets : les chefs de projets sont en même temps relecteurs et traducteurs. En général, un bon chef de projet va faire 50% de gestion de projets dans la journée, 40% de relecture et 10% de traduction parce qu'on considère qu'un chef de projet doit être aussi capable de relire et de traduire. (D)</i></p> <p><i>On fait, la traduction, c'est un peu le fer de lance de la société : pour rendre de ce qu'il y a de la traduction, et après on propose des activités annexes à la traduction. (D)</i></p> <p><i>On s'est rendu compte à un moment donné, au début qu'on recevait des fichiers word, excel, html, on s'est rendu compte qu'on avait de plus en plus de formats bizarres comme du Quark Xpress, donc on fait du PAO maintenant, on fait du maquettage ; on a beaucoup de maquettage à faire pour des notices en plusieurs langues ; là on a élargi notre business en disant qu'on va recruter demain un opérateur PAO, un technicien PAO pour faire d'autres prestations. (D)</i></p> <p><i>Ça passe par l'informatique [l'élargissement des services], oui, effectivement, mais ce sont les outils aussi qui font baisser les prix. (D)</i></p> <p><i>L'interprétariat, ce n'a pas trop muté, pas trop bougé, depuis que je suis ici, ce sont les mêmes prix de vente et c'est une activité qui ne bouge pas, au moins pour nous ici. Ce n'est pas une activité qui est faible : on a deux ou trois missions d'interprétariat par mois.</i></p> <p><i>L'interprétariat ça reste au niveau du contact humain, ça ne passe pas par l'informatique et au niveau du prix de vente, ça va être la même chose depuis quatre, cinq ans. (D)</i></p> <p><i>On fait aussi à Rennes, par exemple, de la formation linguistique. on va faire la formation métier. On va faire une formation pour des éplucheurs de bananes [très spécialisée], avec du vocabulaire technique. Ceux qui veulent une formation généraliste, ils vont contacter toutes les sociétés qui sont déjà sur le marché ; ceux qui veulent la formation pointue technique passent par nous. (D)</i></p>
<p>Altermancia de tareas. Polivalencia y especialización del personal</p>	<p><i>Les fonctions sont interchangeable: tout le monde fait un peu de tout. C'est une petite société donc il faut limiter le risque si quelqu'un part au congé, en vacances (A)</i></p> <p><i>L'alternance des tâches, c'est intéressant pour les stagiaires: ils sont près de clients, ils font un peu de tout. Les salariés, c'est un peu autre chose. le traducteur formé veut traduire; il veut qu'on lui donne des traductions; il est formé POUR traduire (A)</i></p> <p><i>2 traducteurs font en même temps traduction (peu), gestion de projets (sous-traitance), relecture (sous-traitance) (B)</i></p> <p><i>Non, on n'est pas spécialisé dans aucune des tâches, on peut être meilleur dans un domaine (B)</i></p> <p><i>Puis il faut que le traducteur aime ça, certains ont du plaisir à faire un texte avec des assiduités commerciales, d'autres vont dire « voilà, ma traduction est correcte » (B)</i></p> <p><i>La polyvalence, nous on est obligé en tant que petite entreprise, on est 5 (B)</i></p> <p><i>On essaye justement de ne pas faire ça [répartition des tâches]. Peut-être aussi chacun a sa religion sur l'organisation. Nous on essaye que chacun fasse toutes les tâches. On trouve qu'à titre personnel c'est beaucoup plus intéressant que de faire que de la relecture, que de la traduction, que de la gestion de projets, que de la facturation... On fait personne n'a fibre pour faire que du commercial, que de la relecture, que de l'alignement. On essaye de gérer tous ces travaux, au fil de l'eau, en fonction des disponibilités des uns et des autres et les projets au cours de gestion. Alors quand même évidemment, les dossiers allemands sont plus gérés par les allemand-phones. (C)</i></p>

	<p><i>Chez nous, les gens en interne arrivent comme traducteur formé. Ensuite, quand ils commencent à être « senior », quand ils sont 2 ou 3 ans en entreprise, ils commencent à faire de la relecture, relisent aussi leurs collègues traducteurs, et ensuite font la gestion de projets, c'est à dire il n'y a pas de personne dédiée à la gestion de projets : les chefs de projets sont en même temps relecteurs et traducteurs. En général, un bon chef de projet va faire 50% de gestion de projets dans la journée, 40% de relecture et 10% de traduction parce qu'on considère qu'un chef de projet doit être aussi capable de relire et de traduire. (D)</i></p> <p><i>AK : « Est-ce que c'est important qu'une personne alterne, qu'elle fasse une chose, après l'autre ? » Directeur : Oui et non.(D)</i></p> <p><i>Déjà au niveau de la répartition, on a déjà différents clients donc différents domaines d'activité, donc il y a des gens, par exemple, qui ne vont traduire pendant leur stage que de l'informatique, d'autres ne vont traduire que du médical, après, ils y aura d'autres qui feront un peu de tout, il faut mettre les gens là où ils sont bons, après j'essaye de varier un peu le plaisir parce que c'est vrai s'il y a quelqu'un qui ne fait que de l'informatique pendant dix ans, il devient fou, donc le traducteur peut faire la gestion de projets, après la relecture, après du PAO (D)</i></p> <p><i>Il y a une dizaine de personnes ici qui sont multitâches, et puis il y a d'autres personnes qui me disent « Moi je ne veux faire que traduire ça, je ne veux que de l'informatique, je ne veux pas être chef de projets, je ne veux pas être relecteur, je ne veux être que traducteur et faire ça » (D)</i></p>
Clairidad de límites entre	<p><i>La distinction entre ces tâches est complètement nette et claire. C'est très différent (A)</i></p> <p><i>Les tâches sont rattachées mais on essaye de les séparer pour deux raisons : pour le coût et pour le fait que les traducteurs n'ont pas forcément besoin d'apprendre ce qu'il y a derrière, avec quel format on travaille (B)</i></p>
Visibilidad del trabajo	<p><i>La traduction, c'est la partie visible de notre travail (le contenu). Ce qui n'est pas visible, c'est tout ce qu'il y a derrière (intégration sur des supports électroniques ; le conteneur) (B)</i></p> <p><i>La partie traduction, oui, c'est extrêmement visible, c'est la partie visible de ce qu'on fait. Je le vois parce je le vois passer au long du jour. Pour le client, malheureusement et bien souvent il ne voit que la partie traduction (B)</i></p> <p><i>Oui, [le travail] il est visible, on fait, on travaille ici, on traduit, on a des fichiers, on les envoie chez des clients, oui, il est visible. Il y a une base de travail qui est faite et ça se voit, ça se sent... C'est la mission de la société (C)</i></p>
Definición de traducción	<p><i>C'est d'avoir un texte dans une langue et fournir un texte équivalent dans l'autre langue (A)</i></p> <p><i>La traduction, c'est notre matière première, c'est le contenu (B)</i></p> <p><i>Pour moi, c'est la matière première. Nous, on raisonne en projets, pour nous la traduction, c'est un élément qui permet de présenter un projet, un logiciel, un site web, ça devrait être transparent. On ne doit pas se rendre compte (B)</i></p> <p><i>traduction, passage des langues (C)</i></p> <p><i>Ah, la traduction, c'est le quotidien, c'est un client qui a oublié sa traduction pour le lendemain, qui me le dit fin d'après-midi et qui m'envoie sa petite plaquette française et il faut qu'il l'ait pour demain matin en anglais. C'est ça la traduction. Ce n'est pas vrai mais il y en a quand même beaucoup de ça. (C)</i></p> <p><i>Ah, traduire, c'est trahir !... Au lieu de parler de traduction, on devrait parler de l'interprétation. On ne peut plus traduire mot à mot, maintenant. (D)</i></p>
Evolución en el futuro	<p><i>La automatización (informatización) del workflow: informatizar las tareas administrativas y la gestión del flujo de trabajo, lo que permitirá aumentar 2-3 veces el volumen de traducciones tratado con el mismo número de trabajadoras (A)</i></p> <p><i>Nous, on sait qu'on a besoin d'élargir beaucoup notre base de clientèle pour ne pas dépendre d'un seul client (B)</i></p> <p><i>On continue. Il y a pas de raison qu'on s'arrête, on essaye de continuer. Et en termes de services, je pense que tout ce qui est traduction, passage des langues, il n'y a pas de raison que ça affaiblisse, on en aura besoin même s'il on trouve de la traduction automatique on aura besoin de rédiger ou de rerédiger, le métier changera un peu, mais il n'y a pas de raison... pas tellement... (C)</i></p> <p><i>On n'est pas inquiet, mais il ne faut pas baisser les tarifs, parce que sinon il faut qu'on recycle, on passe à autres chose (D)</i></p> <p><i>On est arrivé à un moment où les prix sont vraiment très très bas. Donc, deux solutions : soit on enverra tout en Chine, en Inde, en Pologne, en Roumanie, pour faire traduire, et dans ce cas-là on ne sera plus l'intermédiaire ; soit on propose autre chose, donc la PAO par exemple c'est un peu plus. On essaye de proposer au client un package. Services intégrés. (D)</i></p>

Anexo 2. Entrevistas estructuradas con traductores internos. Cuestionario

Questionnaire numéro:

Entreprise de traduction :

Traducteur / Interprète :

Lieu et date:.....

TRADUCTEUR

1. Ici, dans l'entreprise, vous faites des traductions?

Oui Non

2. Quelle est votre statut, contrat de travail, poste de travail, fonction, responsabilités, etc.

3. Comment peut-on définir globalement le contenu du poste de travail que vous occupez?

4. De quelles langues vers quelles langues traduisez-vous?

5. Enumérer les tâches qui sont normalement effectuées par vous et que vous considérez tâches de traduction :

6. Est-ce que vous savez pour quels buts vos clients requièrent ces traductions :

- pour la conception de leur produit/service
- pour sa fabrication
- pour sa commercialisation
- pour créer et maintenir son image commerciale
- pour la gestion de l'entreprises et à fins administratives
- pour d'autres fins:

7. Comment vous le savez?

- par le type de textes
- par les conversations avec le personnel de l'entreprise d'exportation
- par "déduction"
- par d'autres moyens:

8. A part cela, réalisez-vous dans cette entreprise d'autres tâches qui ne soient pas de la traduction? Lesquelles? Dans quel pourcentage?

9. Pourquoi vous les faites?

10. Existe-t-il, selon vous, une différence principale ou des caractéristiques qui distinguent les tâches de traduction des autres tâches effectuées par vous? Quelle différence? Quelles caractéristiques?

11. Les différences sont-elles claires ou plutôt floues, imprécises?

12. Et quels seraient les points communs entre les tâches de traduction et les autres tâches que vous réalisez dans l'entreprise?

13. Qu'est-ce que c'est, d'après vous, la traduction? En quoi consiste-t-elle? Pourriez-vous donner une définition globale de cette activité?

14. Avec quelle profession (métier, activité professionnelle) vous pourriez comparer l'activité du traducteur?

INTERPRÈTE

1. Ici, dans l'entreprise, vous faites de l'interprétariat?

Oui Non

2. Quelle est votre statut, contrat de travail, poste de travail, fonction, responsabilités, etc.

3. Comment peut-on définir globalement le contenu du poste de travail que vous occupez?

4. Dans quelles langues faites-vous les interprétations?

5. Enumérer les tâches qui sont normalement effectuées par vous dans cette entreprise et que vous considérez comme tâches d'interprétation :

6. Est-ce que vous savez pour quels buts vos clients requièrent ces interprétations :

- pour la conception de leur produit/service
- pour sa fabrication
- pour sa commercialisation
- pour créer et maintenir son image commerciale
- pour la gestion de l'entreprises et à fins administratives
- pour d'autres fins:.....

7. Comment vous le savez?

- par le type d'interprétations (de conférence, chuchotage, consécutive, etc.)
- par des conversations avec le personnel de l'entreprise
- par "déduction"
- par d'autres moyens:

8. A part cela, réalisez-vous dans l'entreprise d'autres tâches qui ne soient pas de l'interprétation? Lesquelles? Dans quel pourcentage?

9. Pourquoi vous les faites?

10. Existe-t-il, selon vous, une différence principale ou des caractéristiques qui distinguent les tâches d'interprétation des autres tâches effectuées par vous? Quelle différence? Quelles caractéristiques?

11. Les différences sont-elles claires ou plutôt floues, imprécises?

12. Et quels seraient les points communs entre les tâches d'interprétation et les autres tâches que vous faites?

13. Qu'est-ce que c'est, d'après vous l'interprétation? En quoi consiste-t-elle? Pourriez-vous donner une définition globale de cette activité?

14. Avec quelle profession (métier, activité professionnelle) vous pourriez comparer l'activité d'interprète?

CARACTERISTIQUES DU TRAVAIL REALISE

1. Est-ce que votre supérieur hiérarchique vous voit au travail?

Oui Non

2. Est-ce que vous croyez qu'il voit le contenu de votre travail, de toutes les tâches: la préparation, le déroulement, la finalisation?

3. Est-ce qu'il voit seulement le résultat de votre travail?

Oui Non

4. Est-ce que toutes les tâches sont reconnues au niveau formel:

- elles sont prises en compte dans des protocoles inscrits
- elles sont programmées
- elles sont rétribuées
- autre:

5. Est-ce que toutes les tâches sont reconnues au niveau informel: elles sont le sujet de conversation dans l'entreprise, sont évaluées d'une manière informelle?

Oui Non

6. Entre toutes les tâches mentionnées ci-dessus par vous, lesquelles considérez-vous comme les plus difficiles et les plus simples? Pourquoi?

7. Entre toutes les tâches mentionnées par vous, lesquelles considérez-vous habituelles et quelles sporadiques?

8. Quelles tâches saviez-vous déjà réaliser et lesquelles vous avez apprises ici, dans l'entreprise?

9. Entre toutes les tâches que vous avez mentionnées, lesquelles ont été planifiées normalement et lesquelles a-t-on décidé de réaliser "au cours de route"?

10. Quelles tâches considérez-vous les plus importantes et les moins importantes? Pourquoi?

11. Est-ce que le fait de varier les tâches est pour vous un facteur de satisfaction? Pourquoi?

12. Est-ce que vous croyez que le fait de varier les tâches augmente, d'une manière considérable, votre efficacité au travail? Pourquoi?

13. Quelles tâches considérez-vous très répétitives, lesquelles sont conceptuelles, et lesquelles donnent la plus grande possibilité d'être en contact avec les personnes?

14. Est-ce que vous croyez important/ utile de faire la distinction entre les tâches de traduction, d'interprétation et d'autres activités?

Anexo 3. Entrevista estructurada con traductor interno sénior (B). Respuestas

Questionnaire numéro : 1
Entreprise de traduction : B
Traducteur / Interprète

Lieu et date: Rennes ; 26/06/2007

TRADUCTEUR

1. Ici, dans l'entreprise, vous faites des traductions?

Oui Non

2. Quelle est votre statut, contrat de travail, poste de travail, fonction, responsabilités, etc.

Statut cadre/ CDI/ traducteur senior/ réviseur/ chef de projets

3. Comment peut-on définir globalement le contenu du poste de travail que vous occupez?

Traduction, révision, gestion de projets

4. De quelles langues vers quelles langues traduisez-vous?

Anglais/Espagnol vers français

5. Enumérer les tâches qui sont normalement effectuées par vous et que vous considérez tâches de traduction :

Traduction

6. Est-ce que vous savez pour quels buts vos clients requièrent ces traductions :

- pour la conception de leur produit/service (x)
- pour sa fabrication
- pour sa commercialisation (x)
- pour créer et maintenir son image commerciale (x)
- pour la gestion de l'entreprises et à fins administratives
- pour d'autres fins:

12. Comment vous le savez?

- par le type de textes (x)
- par les conversations avec le personnel de l'entreprise d'exportation (x)
- par ~~"déduction"~~ **Intuition [en fait, ces trois items, c'est la même chose, c'est inséparable]** (x)
- par d'autres moyens:

8. A part cela, réalisez-vous dans cette entreprise d'autres tâches qui ne soient pas de la traduction? Lesquelles? Dans quel pourcentage?

Révision**Gestion terminologique****Gestion de projets****Gestion de ressources externes (sélection, test) + encadrement de stagiaires**

9. Pourquoi vous les faites?

Nécessité du poste

10. Existe-t-il, selon vous, une différence principale ou des caractéristiques qui distinguent les tâches de traduction des autres tâches effectuées par vous? Quelle différence? Quelles caractéristiques?

[Je ne comprends pas la question]

11. Les différences sont-elles claires ou plutôt floues, imprécises?

[Je ne comprends pas la question]

12. Et quels seraient les points communs entre les tâches de traduction et les autres tâches que vous réalisez dans l'entreprise?

Toutes les tâches sont liées : même projet, même client. TRADUCTION + activités périphériques à la traduction

13. Qu'est-ce que c'est, d'après vous, la traduction? En quoi consiste-t-elle? Pourriez-vous donner une définition globale de cette activité?

Adaptation d'un texte, retranscription dans une langue étrangère

14. Avec quelle profession (métier, activité professionnelle) vous pourriez comparer l'activité du traducteur?

[---]

INTERPRÈTE

1. Ici, dans l'entreprise, vous faites de l'interprétariat?

Oui Non

2. Quelle est votre statut, contrat de travail, poste de travail, fonction, responsabilités, etc.

3. Comment peut-on définir globalement le contenu du poste de travail que vous occupez?

4. Dans quelles langues faites-vous les interprétations?

5. Enumérer les tâches qui sont normalement effectuées par vous dans cette entreprise et que vous considérez comme tâches d'interprétation :

6. Est-ce que vous savez pour quels buts vos clients requièrent ces interprétations :

- pour la conception de leur produit/service
- pour sa fabrication
- pour sa commercialisation
- pour créer et maintenir son image commerciale
- pour la gestion de l'entreprises et à fins administratives
- pour d'autres fins:.....

7. Comment vous le savez?

- par le type d'interprétations (de conférence, chuchotage, consécutive, etc.)
- par des conversations avec le personnel de l'entreprise
- par "déduction"
- par d'autres moyens:

8. A part cela, réalisez-vous dans l'entreprise d'autres tâches qui ne soient pas de l'interprétation? Lesquelles? Dans quel pourcentage?

9. Pourquoi vous les faites?

10. Existe-t-il, selon vous, une différence principale ou des caractéristiques qui distinguent les tâches d'interprétation des autres tâches effectuées par vous? Quelle différence? Quelles caractéristiques?

11. Les différences sont-elles claires ou plutôt floues, imprécises?

12. Et quels seraient les points communs entre les tâches d'interprétation et les autres tâches que vous faites?

13. Qu'est-ce que c'est, d'après vous l'interprétation? En quoi consiste-t-elle? Pourriez-vous donner une définition globale de cette activité?

14. Avec quelle profession (métier, activité professionnelle) vous pourriez comparer l'activité d'interprète?

CARACTERISTIQUES DU TRAVAIL REALISE

1. Est-ce que votre supérieur hiérarchique vous voit au travail?

Oui Non

2. Est-ce que vous croyez qu'il voit le contenu de votre travail, de toutes les tâches: la préparation, le déroulement, la finalisation?

Non

3. Est-ce qu'il voit seulement le résultat de votre travail?

Oui Non

4. Est-ce que toutes les tâches sont reconnues au niveau formel:

- elles sont prises en compte dans des protocoles inscrits (x)
- elles sont programmées (x)
- elles sont rétribuées (x)
- autre:

5. Est-ce que toutes les tâches sont reconnues au niveau informel: elles sont le sujet de conversation dans l'entreprise, sont évaluées d'une manière informelle?

- Oui Non
- [---]
6. Entre toutes les tâches mentionnées ci-dessus par vous, lesquelles considérez-vous comme les plus difficiles et les plus simples? Pourquoi?
- [---]
7. Entre toutes les tâches mentionnées par vous, lesquelles considérez-vous habituelles et quelles sporadiques?
- [---]
8. Quelles tâches saviez-vous déjà réaliser et lesquelles vous avez apprises ici, dans l'entreprise?
- [---]
9. Entre toutes les tâches que vous avez mentionnées, lesquelles ont été planifiées normalement et lesquelles a-t-on décidé de réaliser "au cours de route"?
- [---]
10. Quelles tâches considérez-vous comme les plus importantes et les moins importantes? Pourquoi?
- [---]
11. Est-ce que le fait de varier les tâches est pour vous un facteur de satisfaction? Pourquoi?
- La traduction est une activité très « sollicitante » intellectuellement, exigeant beaucoup de concentration d'où l'importance de faire des « coupures »**
12. Est-ce que vous croyez que le fait de varier les tâches augmente, d'une manière considérable, votre efficacité au travail? Pourquoi?
- Oui, voir : ci-dessus**
13. Quelles tâches considérez-vous très répétitives, lesquelles sont conceptuelles, et lesquelles donnent la plus grande possibilité d'être en contact avec les personnes?
- Tâches avec plus de contact personnel : relation client/ relations traducteurs externes. Tâches plus répétitives : préparation de projets, constitution des mémoires de traduction**
14. Est-ce que vous croyez important/ utile de faire la distinction entre les tâches de traduction, d'interprétation et d'autres activités?
- Oui, pour la valorisation de l'activité**

Anexo 4. Entrevista estructurada con traductora interna junior (C). Respuestas

Questionnaire numéro : 2
Entreprise de traduction : C
Traducteur / Interprète

Lieu et date: Rennes, 02/07/2007

TRADUCTEUR

1. Ici, dans l'entreprise, vous faites des traductions?

Oui Non

2. Quelle est votre statut, contrat de travail, poste de travail, fonction, responsabilités, etc.

Traductrice CDI

3. Comment peut-on définir globalement le contenu du poste de travail que vous occupez?

Traduction (depuis le début dans cette entreprise, à savoir depuis 1 an et demi), relecture, gestion de projets (depuis mars ; 4 mois), (terminologie)

4. De quelles langues vers quelles langues traduisez-vous?

Français-allemand (anglais-allemand)

5. Enumérer les tâches qui sont normalement effectuées par vous et que vous considérez tâches de traduction :

[---]

6. Est-ce que vous savez pour quels buts vos clients requièrent ces traductions :

- pour la conception de leur produit/service (x)
- pour sa fabrication (x)
- pour sa commercialisation (x)
- pour créer et maintenir son image commerciale (x)
- pour la gestion de l'entreprises et à fins administratives (x)
- pour d'autres fins:

7. Comment vous le savez?

- par le type de textes (xx)
- par les conversations avec le personnel de l'entreprise **d'exportation (on ne le sait pas toujours)**
- par "déduction" (x)
- par d'autres moyens:

8. A part cela, réalisez-vous dans cette entreprise d'autres tâches qui ne soient pas de la traduction? Lesquelles? Dans quel pourcentage?

Traduction, relecture, terminologie, gestion de projets, facturation

9. Pourquoi vous le faites?

[---]

10. Existe-t-il, selon vous, une différence principale ou des caractéristiques qui distinguent les tâches de traduction des autres tâches effectuées par vous? Quelle différence? Quelles caractéristiques?

Ce sont des responsabilités différentes

11. Les différences sont-elles claires ou plutôt floues, imprécises?

Non

12. Et quels seraient les points communs entre les tâches de traduction et les autres tâches que vous réalisez dans l'entreprise?

Toujours pour le même client

13. Qu'est-ce que c'est, d'après vous, la traduction? En quoi consiste-t-elle? Pourriez-vous donner une définition globale de cette activité?

Transformation des mots et art à la fois

14. Avec quelle profession (métier, activité professionnelle) vous pourriez comparer l'activité du traducteur?

Elaboration d'un produit comme n'importe quel autre produit

INTERPRÈTE

1. Ici, dans l'entreprise, vous faites de l'interprétariat?

Oui Non

2. Quelle est votre statut, contrat de travail, poste de travail, fonction, responsabilités, etc.

3. Comment peut-on définir globalement le contenu du poste de travail que vous occupez?

4. Dans quelles langues faites-vous les interprétations?

5. Enumérer les tâches qui sont normalement effectuées par vous dans cette entreprise et que vous considérez comme tâches d'interprétation :

6. Est-ce que vous savez pour quels buts vos clients requièrent ces interprétations :

- pour la conception de leur produit/service
- pour sa fabrication
- pour sa commercialisation
- pour créer et maintenir son image commerciale
- pour la gestion de l'entreprises et à fins administratives
- pour d'autres fins:.....

7. Comment vous le savez?

- par le type d'interprétations (de conférence, chuchotage, consécutive, etc.)
- par des conversations avec le personnel de l'entreprise
- par "déduction"
- par d'autres moyens:

8. A part cela, réalisez-vous dans l'entreprise d'autres tâches qui ne soient pas de l'interprétation? Lesquelles? Dans quel pourcentage?

9. Pourquoi vous les faites?

10. Existe-t-il, selon vous, une différence principale ou des caractéristiques qui distinguent les tâches d'interprétation des autres tâches effectuées par vous? Quelle différence? Quelles caractéristiques?

11. Les différences sont-elles claires ou plutôt floues, imprécises?

12. Et quels seraient les points communs entre les tâches d'interprétation et les autres tâches que vous faites?

13. Qu'est-ce que c'est, d'après vous l'interprétation? En quoi consiste-t-elle? Pourriez-vous donner une définition globale de cette activité?

14. Avec quelle profession (métier, activité professionnelle) vous pourriez comparer l'activité d'interprète?

CARACTERISTIQUES DU TRAVAIL REALISE

1. Est-ce que votre supérieur hiérarchique vous voit au travail?

Oui Non

[---]

2. Est-ce que vous croyez qu'il voit le contenu de votre travail, de toutes les tâches: la préparation, le déroulement, la finalisation?

3. Est-ce qu'il voit seulement le résultat de votre travail?

Oui Non

[---]

4. Est-ce que toutes les tâches sont reconnues au niveau formel:

- elles sont prises en compte dans des protocoles inscrits
- elles sont programmées
- elles sont rétribuées
- autre:

[---]

5. Est-ce que toutes les tâches sont reconnues au niveau informel: elles sont le sujet de conversation dans l'entreprise, sont évaluées d'une manière informelle?

Oui Non

[---]

6. Entre toutes les tâches mentionnées ci-dessus par vous, lesquelles considérez-vous comme les plus difficiles et les plus simples? Pourquoi?

[---]

7. Entre toutes les tâches mentionnées par vous, lesquelles considérez-vous habituelles et quelles sporadiques?

[---]

8. Quelles tâches saviez-vous déjà réaliser et lesquelles vous avez apprises ici, dans l'entreprise?

[---]

9. Entre toutes les tâches que vous avez mentionnées, lesquelles ont été planifiées normalement et lesquelles a-t-on décidé de réaliser “au cours de route”?

[---]

10. Quelles tâches considérez-vous comme les plus importantes et les moins importantes? Pourquoi?

[---]

11. Est-ce que le fait de varier les tâches est pour vous un facteur de satisfaction? Pourquoi?

[---]

12. Est-ce que vous croyez que le fait de varier les tâches augmente, d’une manière considérable, votre efficacité au travail? Pourquoi?

[---]

13. Quelles tâches considérez-vous très répétitives, lesquelles sont conceptuelles, et lesquelles donnent la plus grande possibilité d’être en contact avec les personnes?

[---]

14. Est-ce que vous croyez important/ utile de faire la distinction entre les tâches de traduction, d’interprétation et d’autres activités?

[---]

Anexo 5. Entrevista abierta complementaria con traductora interna sénior (D).

Vaciado

Trabajo en una empresa de traducción	Trabajo en una empresa no especializada en traducción
<p><i>on fait toujours le même type de traduction on est bien spécialisé dans le domaine on a plus de contact avec les sous-traitants ça va nous tomber dessus, on a une date de fin et on ne sait pas trop jusqu’à quelle date on peut le décaler...</i></p> <p><i>nous aussi, on a un planning, on a plusieurs clients, on sait ce que les clients nous demandent, et on n’a pas toujours les mesures de le faire dans les délais. Mais parfois, même si on veut le faire, on ne peut pas le faire pour la date pour laquelle le client en a besoin. Même s’il y a des documents qui permettent suivre le projet on a toujours un risque que se ne soit pas le même style, la même terminologie, il y a toujours plus de risque que si c’est fait toujours pas la même personne...</i></p> <p><i>même si on doit contacter le client, souvent on a du mal à avoir la bonne réponse à nos questions, on sait bien ce qu’on veut comme réponse mais ça nous arrive que la réponse arrive soit trop tard, soit elle n’est pas appropriée, ... par contre, c’est tellement varié qu’on ne s’ennuie jamais en fait...</i></p>	<p><i>il faut être plus polyvalent, s’adapter aux différents projets, différents types de documentation, aux domaines, il faut connaître un peu de tout, c’est bien pour faire un stage, pour connaître un peu d’autres activités annexes ; il y a plus de choses variées, on peut gérer les projets, on a plus le contact avec les clients</i></p> <p><i>on peut plus aller consulter les personnes et avoir des réponses sur le produit, avoir un produit peut-être pas plus adapté mais plus [mûr]</i></p> <p><i>on a bien la conscience si on fait traduction ou si on fait l’autre. On suit bien le produit dans le processus du produit, dans le cycle de sa vie, on sait quand le produit va sortir, et pour quand il faut faire la traduction</i></p>
<p><i>Je pense que les conditions de travail sont différentes, je ne sais pas laquelle je préfère</i></p>	

Datos recogidos en Barcelona (España). Estudio empírico definitivo

Anexo 6. Entrevista. Empresa ROJA

Entrevista con ROJA; 06/11/2009 (director).

ACTIVIDAD

AK: La actividad de la empresa. ¿Cuál es la actividad principal de la empresa (tipo de servicio, encargos, clientes, lenguas, ámbito de especialización) y la actividad secundaria?

Dir_ROJA: La empresa se llama "ROJA Servicios para la Comunicación". Quiere decir que nosotros partimos de la base de que nuestro principal reto de trabajo es la comunicación oral, escrita también, en diferentes idiomas. ¿En cuáles? Nuestra filosofía es abastecer al cliente de todos aquellos idiomas que tenga necesidad en aquel momento. Puede suceder que siempre trabajemos con el mismo cliente en dos o tres idiomas pero nuestra propuesta es más amplia, queremos ir de la mano con el cliente.

AK: ¿Se especializan en la interpretación?

Dir_ROJA: Lo que es la dinámica de trabajo de la empresa, es poder coger de la mano, desde el inicio, al cliente, y que él pueda desarrollar todas las áreas de negocio que tenga que poner en marcha.

AK: ¿La empresa tiene alguna actividad secundaria?

Dir_ROJA: ¿Actividad secundaria? Más que secundaria, yo diría que es complementaria. Se complementa con todo lo que es el campo de la interpretación, como es el equipo técnico, la parte técnica; y luego ampliar lo que es la edición, el tratamiento de texto. Ahora ya los clientes tienen sus webs con todos los manuales colgados, y los queremos suministrar al cliente en el mismo formato y en las lenguas de destino que él ha solicitado.

CREACIÓN Y FUTURO

AK: ¿Cuándo se creó la empresa? ¿Ha habido unas etapas muy marcadas? ¿Y cómo ve su futuro?

Dir_ROJA: Le contestaré más a nivel personal. A finales de este año, está en su décimo aniversario, o sea que la empresa fue creada en el 1999 pero nuestra historia es más amplia; yo empecé en el 1986 con lo cual vi la evolución desde el inicio cuando la figura del traductor era prácticamente oculta; trabajaba con una máquina de escribir, tenía un secretaria le hacía las transcripciones; luego aparece el fax; bajo mi punto de vista fue una revolución; hablamos del Internet pero el fax contribuyó de una forma pero... es cuando se empieza a hablar del fax y ya pueden surgir nuevas líneas en el mundo de la traducción; porque la gente ve que enviando su papel, simultáneamente lo están transformando ya en un medio de comunicación, que la transmisión es tan rápida, luego lo tendrán que volver a picar, por supuesto, pero bueno, ya estaba ahí, ¿no? Luego, evidentemente, ya cuando aparece Internet, el traductor es más dinámico, algo más espontáneo, enseguida empieza a investigar sobre este campo. Y lo que había más era el traductor convencional, tradicional, de toda la vida, que hacía valer el contenido, su texto, diciendo estas herramientas conmigo no van. Bien. Vas trampeando con ellos como puedes el trabajo pero van viendo que están perdiendo la línea que realmente hay que seguir en el trabajo; y hasta hoy, hasta hoy... Una vez implementado todo el tráfico de traducciones por Internet, ahora lo que buscamos más es el comportamiento del traductor, su implicación en el trabajo, la capacidad de absorción, la respuesta, costes, para poder empezar más a un nivel de gestión técnica y administrativa. A principio era más una necesidad de base... Y el futuro está en el mundo de la comunicación, aquí estamos en vanguardia; las tecnologías y las lenguas van muy unidas.

PROCESO DE TRABAJO

AK: ¿Existe algún proceso de trabajo habitual en la empresa? ¿Cuál es el procedimiento que se sigue? ¿La empresa tiene alguna certificación, tipo UNE, tipo ISO?

Dir_ROJA: Estamos en proceso de certificación; estaremos certificados antes del final del año y lo que nos ha costado fue encontrar una empresa certificadora de garantía. Ya no es la cuestión de ser certificados o no porque la experiencia dentro de lo que es la dinámica empresarial, ROJA ya nació con esta función; nació por una necesidad puntual del mercado sino porque ha habido una filosofía de empresa y esta filosofía siempre se ha aplicado desde el principio, desde los inicios. En cuanto a la certificación, ahora estamos en ella, será ISO 9001, la nueva versión que anula la versión del 2008; y luego también la UNE 15038 que regula nuestro sector y el campo de la traducción.

AK: ¿Existe algún proceso habitual, un procedimiento que se sigue desde cuando se recibe un encargo de traducción? Supongo que también es diferente en el caso de la interpretación.

Dir_ROJA: Sí, sí. Lo que es el texto escrito, pasa siempre por el gestor de proyectos; y la interpretación pasa por el área comercial porque los criterios de selección de los intérpretes de conferencia internacional

son mucho más claros. ROJA trabaja con profesionales con muchos años ya de dedicación, con lo cual queremos garantizar la calidad ya desde el inicio; suministramos la parte técnica y humana... Y la traducción escrita entra ya por correo electrónico...

PLANTILLA

AK: Ahora, si me podría hablar un poco de la composición de la plantilla, qué funciones se desempeñan aquí dentro...

Dir_ROJA: En el área técnica está un gestor de proyectos, y una traductora y correctora. Esta traductora tiene como lenguas de trabajo catalán-castellano e inglés-francés. Hace traducciones directas del francés e inglés hacia castellano, catalán. Su lengua materna es el catalán. En la atención al cliente está Gerard; ahí se desempeñan más trabajos... la primera fase de contacto para cada pedido, y luego la entrega; él hace también una parte más administrativa.

ALTERNACIÓN DE TAREAS. POLIVALENCIA.

AK: ¿Aquí se suele alternar las tareas?

Dir_ROJA: Alternar, no. En el área técnica pueden simultanearse algunos trabajos pero las disciplinas están bastante marcadas. Tienen unas líneas de trabajo bastante definidas.

AK: Las personas que trabajan aquí, ¿son más bien polivalentes o especializadas?

Dir_ROJA: Especializadas, según sus funciones. La traductora es una persona más bien especializada; el gestor de proyectos es una persona polivalente, y lo que es la parte de atención al cliente, también. Los traductores son ya gente con personalidad y características muy determinadas para su trabajo.

AK: ¿Las tres personas son licenciadas, formadas en traducción?

Dir_ROJA: En el área técnica sí. El gestor de proyectos es licenciado en filología y tiene un master en traducción; y la traductora es licenciada en traducción e interpretación, con un postgrado en corrección.

SUBCONTRATACIÓN

AK: ¿...y qué se subcontrata?

Dir_ROJA: Se subcontrata por cuestión de mínimo riesgo en costes, agilidad en el trabajo, capacidad de respuesta. Exteriorizar según qué tipo de documentos. Para tener cierto desahogo en la parte técnica para no tener que incorporar exceso de personal. Está motivado también por el desarrollo industrial. En su momento cuando se hacía inversiones tan costosas, muy largas, contratos indefinidos... Pero creo que es un segmento de mercado joven, tiene que aprender mucho y el capital humano todavía tiene que implicarse diferente para poder entender cuáles son sus nuevos lugares de trabajo. Cada empresario tiene que tener muy claro que tiene que aprender a rentabilizar su tiempo, a preparar el personal adecuado y motivado, y eso necesita su tiempo. Entonces, todo esto..., ni que tuviéramos 20 traductores, no cubriríamos las necesidades de nuestros clientes. Entonces, lo que tenemos son nuestros productos estrella, productos de más volumen, es lo que tenemos ya en plantilla, cubierto; asesoramiento lingüístico también, agilidad de consultas con respuesta inmediata; es que tanto la puede dar la traductora de acuerdo con las competencias y las lenguas, como bajo la supervisión y filtro del gestor de proyectos, que se pone en contacto y habla con los colaboradores; por aquí, digamos, se gestionan todas las consultas, consultas inmediatas; por el desarrollo del trabajo, es que realmente un traductor, si quiere trabajar un fin de semana, puede trabajar. Entonces tenemos estos trabajos de fin de semana... hay que tener también un buen banco de datos de traductores, valoramos sobre todo su capacidad de respuesta...

AK: ¿Se subcontrata la traducción o algo más?

Dir_ROJA: Se subcontrata la traducción prácticamente; prácticamente la traducción. Puede haber algunas puntas de corrección en lenguas extranjeras; algunas puntas de edición.

AK: ¿Se podría calcular el volumen de trabajo subcontratado en un porcentaje?

Dir_ROJA: Depende un poco de cómo están las tendencias del mercado. También depende mucho del tipo de clientes que se puedan tener, por sectores... empresa... en función de las tendencias del mercado. Ahora se ha trabajado mucho en las lenguas de Asia; entonces ha habido una influencia muy grande de trabajo en lenguas asiáticas. Ahora trabajamos más a nivel de lenguas autonómicas. Desde cuando trabajamos con Asia, desde un año y medio, dos, la subcontratación representa unos 80 u 85%; y lo demás son lenguas propias, el catalán, el castellano... y la corrección. La corrección la trabajamos. Desde el principio nos preocupamos, no por la revisión, sino por la corrección. Alcanzar unos niveles altos, un nivel alto de excelencia...

Aquí nos dedicamos a servicios lingüísticos. En su contenido global, en la estructura es una empresa. Entonces tiene que tener capacidad de gestión interna, tiene que tener un departamento administrativo, un departamento técnico y un departamento comercial, de dirección. Esto no es una agencia. Al cliente le importa el servicio porque necesita un servicio y servicio implica capacidad de respuesta, calidad y atención, y luego la empresa, a partir de ahí decide...

AK: ...y ¿Qué es la traducción para usted?

Dir_ROJA: La traducción es un traspaso de una lengua a otra por escrito, bastamente dicho sin matices... y la interpretación es un traspaso de una lengua a otra oral.

Anexo 7. Entrevista. Empresa NARANJA

Entrevista con NARANJA; 10/12/2009 (director)

ACTIVIDAD DE LA EMPRESA

AK: Define la actividad principal de la empresa: tipo de servicios, tipo de traducciones, encargos, clientes, lenguas de trabajo, ámbitos de especialización, etc.

Dir_NARANJA: La empresa se dedica a la traducción de documentos legales, médicos, comerciales, seguros, culinarios, etc. Trabajamos en todas las lenguas de la UE y chino, japonés, árabe y ruso.

AK: Define la actividad secundaria de la empresa: servicios especiales, de valor añadido, etc. ¿Qué volumen ocupan estas actividades secundarias?

Dir_NARANJA: Como actividad secundaria ofrecemos la revisión de textos redactados por clientes. Esta actividad representa un 10%.

FUNDACIÓN y EVOLUCIÓN

AK: Sitúe la empresa en el tiempo, hable un poco del pasado y un poco del futuro: año de creación, etapas muy marcadas en la evolución de la empresa, tendencias de cambio en un futuro, próximos retos.

Dir_NARANJA: La empresa NARANJA fue fundada en 1976, en esta época nos dedicábamos a interpretación simultánea, comercial en ferias y representando a clientes extranjeros. Nos vamos especializando cada vez más en campos de traducción. Hito importante fue conseguir certificación de calidad (la primera empresa de traducción en España) en 1999. Nuestro próximo reto es sobrevivir el año que viene.

PROCESO DE TRABAJO

AK: Describe el proceso de trabajo habitual (el procedimiento) que se sigue en la empresa.

Dir_NARANJA: El proceso normal es realizar presupuestos, aceptar pedido cliente, distribuir texto, traducir, revisar y entregar y finalmente facturar. Tenemos la certificación ISO 9001:2000. Somos una empresa muy pequeña sin altos mandos, para según que idiomas usamos colaboradores externos. No pertenecemos a asociaciones.

En cuanto a otras tareas llevadas a cabo por los traductores, en nuestro caso estas serían consultas con el autor del original, revisión de trabajos hechos por otros traductores, revisión de traducciones hechas por el cliente mismo, y el envío puntual al cliente del trabajo en cuestión. Aparte de estas tareas, la única otra cosa es el registro de cualquier no-conformidad que pueda surgir (¡por suerte son pocas!).

PLANTILLA

AK: Describe la estructura interna de la empresa (número de trabajadores fijos, sus funciones o cargos, los puestos de trabajo existentes y su contenido laboral habitual, etc.). ¿Estas funciones son bien delimitadas? Si quiere, puede dibujar el organigrama.

Dir_NARANJA: Somos una empresa pequeña, 5 personas en el despacho y unas 40 colaboradores libres. Somos 5 personas fijas, todas traductores menos la recepcionista. De formación somos licenciados en traducción o lengua inglesa. Adquirimos conocimientos nuevos mediante los cursos necesarios.

AK: ¿Se comunican mucho entre ellos? ¿Con qué motivo?

Dir_NARANJA: Es un despacho silencioso salvo para dudas lingüísticas.

AK: ¿Es contacto personal? ¿Se organizan reuniones con el personal interno?

Dir_NARANJA: Sí, es un contacto personal. Hacemos una reunión cuando hace falta.

REDISTRIBUCIÓN y ALTERNANCIA DE TAREAS

AK: ¿Qué actividades desempeñan estas personas? ¿Cómo se redistribuyen (reparten) las actividades en la empresa por puesto de trabajo? ¿Son puestos de trabajo muy variados, heterogéneos? ¿Se practica la alternancia de tareas?

Dir_NARANJA: Es más sencillo, cada persona es responsable de sus textos desde el momento en que los reciben hasta que se envían al cliente. Nuestro trabajo no suele incluir proyectos grandes, por lo tanto la gestión de los trabajos (largos o cortos) la asume el mismo traductor.

ESPECIALIZACIÓN y POLIVALENCIA

AK: ¿El personal que trabaja es especializado o polivalente? ¿Qué se valora más?

Dir_NARANJA: Ambas cosas, sino, no se puede sobrevivir.

SUBCONTRATACIÓN

LUGAR DE LA TRADUCCIÓN

AK: ¿Qué tareas se subcontratan? ¿Cuánto volumen de trabajo se subcontrata? ¿Por qué?

Dir_NARANJA: Un 50% es subcontratado porque no dominamos todos los idiomas que ofrecemos.

DEFINICIÓN DE LA TRADUCCIÓN

AK: ¿Qué es la traducción? ¿Qué queda de la traducción misma en la empresa, cuando ésta es totalmente subcontratada?

Dir_NARANJA: Las versiones definitivas de todo lo que se hace para NARANJA quedan en la empresa.

Anexo 8. Entrevista. Empresa AMARILLA

Entrevista con AMARILLA 25/11/2009 (gestor de proyectos de traducción y director)

ACTIVIDAD

AK: ¿Cómo definiría la actividad principal de la empresa y si hay una actividad secundaria o complementaria?

GP_AMARILLA: La actividad básica de la empresa es la traducción. Dar servicios de traducción de muchas lenguas distintas, tanto de origen como de llegada. Eso es lo principal. También damos el servicio de DTP Desktop Publishing pero casi siempre va junto a una traducción. El caso es que trabajamos con documentos muy distintos y programas, es maquetación. Sobre todo, grandes compañías trabajan con ciertos programas entonces nos piden que no hagamos sólo la traducción sino que quieren recibir los documentos maquetados, que ellos no tengan que maquetar, retocar, que ya lo hacemos nosotros.

AK: ...y ellos ya lo envían a la imprenta.

GP_AMARILLA: Sí, si quieren. Nosotros no trabajamos con imprenta, han sido muy pocas veces. Pero la maquetación, sí, cada vez se ve más. Supongo que también depende de la empresa porque si uno hace una traducción a diez idiomas distintos, a idiomas que no conocen, si no conoces el chino o el tailandés, es muy difícil hacer una maquetación, entonces son servicios que muchas veces se hacen juntos.

AK: ¿Y en cuanto al ámbito temático?

GP_AMARILLA: Muy variado. Totalmente abiertos porque trabajamos con muchos traductores. Casi todos los que trabajamos aquí en plantilla, también somos traductores pero incluso trabajamos con diferentes traductores autónomos y cada uno está especializado en otras cosas distintas. Aquí también, gran parte del equipo, los que trabajamos aquí, nos especializamos en ingeniería: productos de mantenimiento de maquinaria, trabajamos con muchas compañías de ingeniería.

CREACIÓN y EVOLUCIÓN

AK: ¿Cuándo se creó la empresa? ¿Ha habido algunas etapas importantes?

GP_AMARILLA: Fue en el año 2004, o sea llevamos 5 años. La primera etapa, supongo que todo ha ido a más. A la empresa la fundaron Michael y Adam; hubo la tercera persona enseguida; me parece que estuvieron 3-4 personas durante unos dos años; a partir de esta franja de los dos años creció mucho; y entonces de repente ya se puso más personal, siete personas, nueve personas, ahora en estos momentos estamos también más o menos eso. El cambio más radical fue del primero al segundo año.

AK: ¿Cómo ve la evolución de la empresa en el futuro?

GP_AMARILLA: Yo en principio el futuro aquí lo veo bastante bien porque si ahora tenemos una situación más o menos estable, esto ya es todo un éxito.

PROCESO DE TRABAJO

AK: ¿Cuáles son las fases de un proceso de trabajo normal, cuando llega un encargo? ¿La empresa tiene alguna certificación?

GP_AMARILLA: La conseguimos hace un año y algo, hace más de un año que tenemos la ISO. Lo que es el proceso de traducción que se sigue aquí, básicamente nuestro cliente nos suele escribir y nos pide presupuesto. En principio hay tres personas que... aunque se reparte mucho el trabajo aquí; cada uno por ejemplo que estamos trabajando en plantilla, cada uno tiene un trabajo específico que hacemos más que otros pero somos muy flexibles a la hora de hacer un trabajo; cuando falta uno, otra persona puede suplir este vacío. Por lo tanto cuando una persona nos pide un presupuesto, inmediatamente se intentará, en menos de 24 horas, hacer la evaluación y que reciba su presupuesto. Se analizan siempre los documentos y en un 95% de las veces se envía el presupuesto por correo electrónico, tanto si entra directamente a nuestro buzón como si entra por nuestra web. Entonces, en menos de 24 horas se responde, siempre tenemos la confirmación por escrito y quedamos en hacerlo. El cliente confirma el proyecto, se envía toda la información y los documentos a la persona que se encarga del proyecto que es el Project Manager; aquí somos 4 Project Managers. El Project Manager se ocupará de buscar un traductor, de tener los documentos traducidos a tiempo por supuesto, si hay glosarios, hablar con el cliente, hacer de intermediario entre el cliente y el traductor. Luego, hará la entrega de los documentos. Pero esto es para una traducción, digamos, sin complicación, cuando el documento es corto, que la traducción sea fácil pero, por supuesto, hay también proyectos que requieren mucho trabajo, todo depende.

PLANTILLA

AK: ¿Puede describir la estructura interna de la empresa? ¿Cuántas personas sois, que función y formación tenéis?

GP_AMARILLA: Ahora mismo somos seis en plantilla, como he dicho antes, trabajamos con muchos traductores; hay muchas combinaciones de lenguas, de idiomas; somos amigos con nuestros traductores entonces casi son parte ya de la plantilla. Por ejemplo Michael se encarga más del tema de presupuestos, de contacto con el cliente. Adam es más... por supuesto es todo lo que decía antes que todos hacen

distintas tareas pero Adam es la persona aquí que habla más lenguas, que tiene muchas especializaciones, por ejemplo en ingeniería, que tiene más experiencia en traducción. Olivia es la persona encargada de contabilidad, administración, de las bases de datos de traductores, de clientes, etc., de toda la parte administrativa. Tres Project Managers: Damian, es la persona que más tiempo lleva aquí, por supuesto Michael y Adam, otro chico que se llama Jimmy que es también Project Manager y traductor; y después estoy yo que soy Project Manager y traductora también.

AK: ¿Y la formación?

GP_AMARILLA: Damian y yo hemos estudiado lenguas, traducción y lenguas; yo por ejemplo estudié la filología inglesa. Jimmy creo que también estudió lenguas, tiene una formación lingüística. Todos aquí hablamos inglés, español; todos somos bilingües. Jimmy es medio americano, de padre español y madre americana; Damian creo que es de padre vasco y madre catalana, se crió en Inglaterra y ha vivido casi toda su vida ahí. Adam es inglés y Michael es su hijo, medio español medio inglés; Olivia es inglesa también, lo que pasa es que ha vivido casi toda su vida aquí, y yo soy la única catalana pero estudié la filología inglesa y también estuve muchos años viviendo en Londres y también hablo inglés.

POLIVALENCIA y ALTERNACIÓN DE TAREAS

AK: ¿Se alternan las tareas?

GP_AMARILLA: Sí. Nos gusta que no sólo una persona sepa hacerlas. No somos muchos aquí y pensamos que cuanto más sepa hacer una persona, mejor; cuanto más, mejor. Por supuesto, aquí hay personas que ya tienen mucho con lo que tienen pero sobre todo para los Project Manager las tareas pueden variar, mucho; pueden trabajar con bases de datos, contactar los traductores, incluso revisar. La revisión es parte de nuestro proceso. Yo por ejemplo me ocupo muchísimos de trabajos de edición y de glosarios. Es un tipo de perfil muy polivalente.

SUBCONTRATACIÓN

AK: ¿Qué se subcontrata? ¿Qué fases de todo este proceso se subcontratan?

GP_AMARILLA: La traducción.

AK: ¿Sólo?

GP_AMARILLA: Sí.

AK: ¿Y la revisión?

GP_AMARILLA: También a veces. Pero como le decía, Adam es una persona que se dedica mucho a la revisión, a revisar textos aquí, porque él habla siete idiomas distintos, es una ventaja. Pero si aquí nadie conoce el idioma o el ámbito, contamos con otras personas.

AK: ¿Y me podría decir cuánta traducción se subcontrata?

GP_AMARILLA: La verdad es que, en porcentaje, no sabría decirle. También depende de la época; todo lo que es catalán, español, inglés en principio se hace in-house, lo hacemos nosotros; otras combinaciones de idiomas, sería imposible hacerlo aquí, por eso se subcontrata.

TRADUCCIÓN

AK: ¿Qué es la traducción para usted?

GP_AMARILLA: La traducción para mí es casi un arte. Incluso para un manual de una lavadora, bueno, también hace falta un poco de estilo, también se trata de conocer la lengua y traducir bien. Por supuesto, nosotros sólo contratamos a traductores que traducen a su lengua materna, no otra cosa. Para mí es un arte, es saber escribir, el traductor tiene que saber escribir, sea lo que sea, un texto empresarial, sea literatura, tiene que saber de ese ámbito, tiene que saber de lenguas.

[Comentario del Dir_AMARILLA antes de la observación:]

Dir_AMARILLA: Hoy no están todos, falta Jimmy que se ha quedado en casa porque tiene una traducción. Aquí no hay horarios. Si uno tiene una traducción se queda en casa porque puede estar más tranquilo y concentrarse.

Anexo 9. Entrevista. Empresa VERDE

Entrevista con VERDE; 12/11/2009 (director).

ACTIVIDAD

AK: ¿Cuál es la actividad de la empresa: la actividad principal, cómo la podría definir y actividad secundaria o complementaria...

Dir_VERDE: Nosotros hacemos principalmente traducción; bueno, lo que es la traducción: técnica, jurídica, científica. Somos una empresa que cubre un espectro bastante amplio de clientes y hacemos traducciones de muchos tipos muy diferentes, es decir de todos estos ámbitos que he mencionado; luego, también hacemos software, y también lo que se diría la localización. Hacemos algo de subtítulos y

doblaje de vídeo, en colaboración con una empresa, prácticamente es esto. Traducción... digamos lo que hacemos muy poco es la interpretación. Es un ámbito en que no hemos profundizado.

CREACIÓN y EVOLUCIÓN

AK: ¿Podría situar la empresa en el tiempo: cuándo se fundó, si se han notado algunas etapas muy marcadas, y cómo ve el futuro: bien, mal...?

Dir_VERDE: La empresa se fundó en el año 1988, es decir que tiene ya más de 20 años, 21 años; o sea que ya tiene su solera; creo que no hay actualmente muchas empresas en el mercado que tengan esta antigüedad, porque hay muchas que se crean y se cierran, tienen una vida determinada; también muchas veces son socios que se separan, fundan otras empresas... Luego, a muy poco tiempo de crear la empresa, a los 4, 5 años, fui cofundador de nuestra asociación sectorial; porque vi que no había nada y cómo alemán que soy vi que faltaba algo, porque no existía nada y creo que esto, hoy en día, es todo un éxito de haber reunido a la gente, que al menos que esté en contacto, que tenga su asociación, que tenga su lista de correo para intercambiar experiencias, entonces se dan cuenta que tienen necesidades en común. Es básico pero en aquel entonces no existía. Las etapas, sí, porque cuando empezamos no existía el ordenador. Aquí empezamos con máquinas electrónicas de escribir, porque eso sí ya habían salido máquinas con memoria. No existía ningún tipo de transmisión; los trámites eran a pie porque se tenía que entregar la traducción y a veces por una traducción muy pequeña la gente se quejaba que no salía a cuenta por los caminos. Y luego, enseguida las empresas se hicieron pioneras en el uso de las nuevas tecnologías, por lo importante que eran para nosotros. Cuando salieron los primeros módems, enseguida nos lanzamos a este invento; y luego también los primeros ordenadores, que no eran todavía nada compatibles, el Amstrad, me acuerdo del Amstrad, e hicimos toda la revolución tecnológica desde que no existía nada hasta ahora que todo está prácticamente informatizado. Nos hemos mantenido siempre muy muy en la vanguardia. Cuando salían nuevas cosas, siempre las hemos implementado enseguida. Siempre hemos tenido también un departamento informático aquí para no quedarnos realmente atrás en estas cosas que sé que ha pasado en otras empresas, no se han actualizado y al final se han cerrado. Yo he sobrevivido. Ahora se toma por supuesto que están las nuevas tecnologías pero en aquel entonces no existían. Desde el principio tuve claro que para traducir la gente tenía que tener conocimientos especializados. Me acuerdo que cuando se fundó la empresa en el 1988 la quise llamar "Expertise'n' Translation" por lo de "experto – traductor" porque ya sabía que no podía ser un lingüista que se hacía cargo de las traducciones sin un conocimiento específico. Y esta filosofía la hemos mantenido hasta hoy en día. Algo que nos distingue hoy es sobre todo los textos revisados, desde el principio porque es también una cosa que iba evolucionando, o sea la revisión al principio no era nada normal, la gente hacía un poco de intermediario, o sea que la gente recibía la traducción y la entregaba, a lo mejor le echaban un vistazo pero, claro, eso también, hay que entenderlo en la evolución tecnológica; cuando lo recibían picado a máquina como mucho podían hacer control de integridad y decir "Oye, aquí falta un trozo" porque no podían modificar la traducción, podían rechazarla o aceptarla, nada más. Con el tiempo, la revisión, cada vez más, se extendió, se generalizó, sobre todo en las traducciones directas hacia el español porque en las inversas qué pasaba, pues que ninguna empresa tenía nativos de todos los idiomas en la oficina, entonces las directas se revisaban y las inversas, ¡ya está!; y esto persiste hasta hoy. ¿Y qué hacemos nosotros? Nosotros tratamos igual a todo: todas las combinaciones lingüísticas pasan por una revisión. Entonces, yo creo que técnicamente, la empresa está en la vanguardia porque desde hace más de 20 años tenemos un historial de nuestros traductores contrastado, quiere decir que introducimos todas estas valoraciones de todas estas revisiones en nuestra base de datos y ya tenemos así asegurada la calidad de nuestros traductores. Y esto es lo que muchas empresas no tienen; nosotros aquí tenemos una base de datos cualificada. Porque de bases de datos, ya las hay suficientes en Internet como el Proz, Acuaris... ya existen pero nadie dice si es bueno, si es malo; ahora ya están empezado ponerles puntos, "Willingness to work again", que antes no ponían. Entonces, claro, la calidad de la traducción depende en el primer lugar de la materia prima.

AK: Cuando habla de la materia prima, ¿se refiere a los traductores?

Dir_VERDE: Sí, "materia prima, me refiero a la traducción.

PROCESO DE TRABAJO

AK: ¿Cuál es el proceso de trabajo que aquí se implementa? ¿La empresa tiene alguna certificación de ISO o UNE? Porque eso, supongo, influye en cómo se van desarrollando las etapas del proceso.

Dir_VERDE: Nosotros sí que tenemos las dos certificaciones que son aplicables a nuestro sector, que es la ISO 2001 y la UNE 15038. Hay también empresas que tienen cosas medioambientales pero yo creo que para nosotros no es importante. Nosotros tenemos el proceso de trabajo muy definido por el tema de la ISO que obliga a definir sus procesos, entonces, es el capítulo 7 de la ISO, el proceso de la compra, se llama gestión comercial, es más o menos cómo entra el pedido, cómo se trata, y lo que es la producción, la producción de la traducción. Nosotros hacemos aquí traducción, corrección y validación. ¿Qué significa? Normalmente, aquí, como verá, no somos tantos porque hacemos un 90 y tanto por cien en

externo. Y aquí lo que hacemos es gestionar este proceso. El traductor es externo, el corrector también muchas veces es externo, que son diferentes, y nosotros hacemos aquí la validación. Traducción, corrección y validación son conceptos bastante claros. Lo que la UNE llama la revisión...

AK: ¿Lo llaman revisión de concepto?

Dir_VERDE: La revisión de concepto es cuando se hace una corrección muy específica, técnica. Cuando por ejemplo se hace una traducción técnica de electrónica y luego viene un especialista en electrónica y evalúa si lo que está traducido está correctamente reflejado en cuanto a la terminología. Nosotros normalmente hacemos traducción, corrección por otro traductor, los combinamos a nuestra manera, según nuestra manera de hacer porque interviene nuestra experiencia porque lo que solemos hacer es combinar cualificaciones: técnicas y lingüísticas; porque nosotros aquí hacemos la validación: es mirar qué tipo de cambios respecto al texto original ha hecho el traductor, la corrección también va al traductor y él puede decir "Oye, yo estoy de acuerdo o yo no estoy de acuerdo", siempre, todo esto hace que el trabajo de gestión sea tan importante, pienso. Nuestros colaboradores ya están acostumbrados a este sistema de trabajar: saben que su traducción va a ser corregida y que luego van a ver la corrección porque si el traductor siempre traduce y no sabe nada más, está mal, ¿no?; entonces siempre tiene feedback nuestro y puede mejorar o defenderse pero siempre puede ver la corrección y puede dar su opinión. Luego, lo que nosotros hacemos aquí es valorar lo que ha dicho el corrector, el traductor y luego lo introducimos en nuestra base de datos el resultado. Hablando del flujo de trabajo; pues entra el pedido, se analiza, es muy importante analizar el pedido porque si no lo analizas bien y no ves todas las dificultades que pueden tener, las tendrás al final, poco antes de la entrega. Lo que es importante es analizarlo al principio. Haces el análisis del pedido. Hoy en día la traducción está muy ligada a la informática y los formatos, y tienes que hacer muchos trabajos de preparación. Nos dicen "Mira esta web. Nosotros la queremos traducir". Entonces, nosotros tenemos que mirar qué hay en la web, si hay imágenes, localización de la web, tenemos que ver si tenemos todas las herramientas necesarias, si podemos usar las habituales o si tenemos que instalar una herramienta que nos pide el cliente, mirar si funciona, todo eso son trabajos preparatorios, que normalmente nadie ve. Claro, tú tienes que dar respuesta a las necesidades del cliente y el cliente tiene sus herramientas, entonces tú o te adaptas o no lo haces y ya está. Según que tipo de pedido, o cliente o volúmenes, pues te tienes que adaptar y lo haces. Preparamos esto y preparamos lo que es el pack para el traductor. A veces tienes que exportar el texto de los dichosos "pdfes", que es un problema para nosotros. A nosotros nos dicen "Tradúceme un pdf". "¿Pero lo no tendrás en el formato de origen?". Entonces cuando se preparan los archivos, cuando se hace la conversión con las herramientas de traducción. Donde está nuestro know-how es en el tema tecnológico, porque no todos los traductores lo saben hacer, y si no quieres encontrarte con problemas tienes que ser tú quien les dé las cosas y quien especifique cuál es el trabajo que necesites que hagan. Entonces, cuando ya lo recibe el traductor, el encargo está más que masticado, ya bastante preparado. Hay traductores que dicen "Yo no quiero hacer esto. Yo quiero que me lo exportes". La preparación de los archivos es normalmente nuestra responsabilidad porque también nos interesa, porque si no igual no nos llega como el cliente lo quiere. La preparación del encargo ya ocupa bastante trabajo, tiempo, y luego va al traductor. El traductor lo traduce, aquí se controlan los plazos, la terminología, la corrección igual; y cuando vuelve hacemos los controles finales aquí. Nombres, cifras y el corrector, aunque lo deben haber pasado pero aún así, muchísimas veces, en el último control te das cuenta que falta pasar el corrector.

PLANTILLA

AK: ¿Me puede hablar de la estructura interna de la empresa? ¿Cuántos sois y qué función tiene cada persona? ¿Tienen las personas formación en traducción?

Dir_VERDE: Nosotros estamos ahora en transición. Antiguamente teníamos una estructura que ahora estamos cambiando. Teníamos muy separado el departamento técnico del departamento administrativo. Teníamos el departamento administrativo que son 2 personas que hacían, nada más de lo que es la gestión administrativa de los pedidos, y luego todo pasaba al coordinador técnico que lo distribuía y lo gestionaba, y lo analizaba, y supervisaba los traductores y correctores internos y externos. En el futuro lo queremos cambiar y vamos a hacer lo que actualmente está haciendo la mayoría de las empresas que el gestor de proyectos es normalmente un licenciado de traducción pero lo hace todo, hace todo el proceso y esto evita que un expediente tenga que viajar por muchas mesas y esto ralentiza y da lugar a problemas, y mejor unificarlo. En este sentido vamos un poco tarde pero veo que los gestores de proyectos en otras empresas no son licenciados en traducción y yo creo que tienen que ser formados en traducción, porque tienen que tener el bagaje, tienen que tener el conocimiento de la traducción para poder gestionar los proyectos de traducción; pues una persona que ha hecho formación profesional administrativa o bachillerato y nunca ha hecho traducción, es que no lo hacen bien. Yo tengo aquí dos administrativas pero estoy incorporando gestores de proyectos, ya hemos incorporado ahora una persona más, que he hecho prácticas con nosotros y ahora está empezando a trabajar, y hará gestión de proyectos más complejos;

aunque estas administrativas dominan las herramientas de traducción asistida, saben hacer conversión de los ficheros pero lingüísticamente les faltan conocimientos.

PREPARACIÓN. FORMACIÓN

AK: Piensas que las personas que vienen aquí con la formación en traducción, ¿están bien preparados o no?

Dir_VERDE: Cada vez mejor. Estoy viendo ahora los que vienen de Másters de Tradumática están bien preparados. Antes, los que venían de la Facultad sí que habían oído de Trados pero no se había profundizado mucho; pero ahora necesitamos gente muy preparada en el tema informático y también con ganas de conocer, ampliar, conocer nuevas cosas. Yo también me tengo que formar continuamente.

POLIVALENCIA y ESPECIALIZACIÓN

AK: ¿Cree que las funciones en los puestos de trabajo son bien definidas? ¿Las personas son muy polivalentes o más bien especializadas?

Dir_VERDE: Las funciones están claramente definidas y los puestos de trabajo tienen sus perfiles. La ISO nos obliga. Necesitas tener un organigrama y en este organigrama tienes tipos de puestos, y tienes perfiles tipo y de acuerdo con este tienes que hacer la selección. Entonces, cada vez no tienes que inventarte nada nuevo a ver qué necesitas. Nosotros tenemos el perfil del gestor de proyecto y el perfil del traductor, que diferenciamos. Una figura es el gestor de proyectos y otra figura es el quien hace la traducción. Aquí los gestores no traducen ni los traductores gestionan. Son dos perfiles muy diferenciados.

AK: ¿Son personas polivalentes?

Dir_VERDE: Yo tengo un poco la teoría de que el traductor y el gestor de proyectos son perfiles opuestos. Ya no es cuestión de la formación porque en formación puede ser lo mismo. A lo mejor ambos son licenciados en traducción pero el gestor de proyectos tiene que tener otro carácter. Lo que prima es la actitud, la proactividad, que sea una persona muy activa y muy versátil, y eso está reñido con la traducción porque el traductor tiene que ser metódico, tranquilo, y tener mucha paciencia. Incluso las empresas de selección de personal para puestos directivos dicen que la formación, a lo mejor, les pesa sólo un 40%. Dependiendo de la tecnicidad del puesto de trabajo. Se valoran otras cualidades aparte de la formación.

SUBCONTRATACIÓN

AK: ¿Qué se subcontrata y en qué medida? ¿Se subcontrata la traducción y la revisión?

Dir_VERDE: Sí, hacemos la revisión en determinados temas. Somos pocos pero los revisores que tengo aquí se conocen los determinados temas y los traductores, y ya saben donde pueden equivocarse. Yo diría que la traducción se hace en un 90 y tantos por cien fuera y la corrección, no, se hace bastante aquí.

TRADUCCIÓN

AK: ¿Qué es para usted la traducción?

Dir_VERDE: Para mí, la traducción es la re-creación. Tienes que re-crear un contenido en otro idioma. También pienso que para la traducción, la principal habilidad es la que tienes en tu idioma materno. Tienes que dominar suficientemente tu idioma materno y no a un nivel así general sino que tienes que tener un muy buen dominio. Nosotros trabajamos siempre con nativos que traducen hacia su idioma. Es transponer un contenido de un idioma a otro, teniendo en cuenta todas las características que tiene el contenido en el idioma de origen, que tiene un registro y una finalidad, que tiene un target de lectores, un cierto nivel de tecnicidad, campo, muchas cosas. Y a veces te dicen “es un programa informático y los mensajes no pueden sobrepasar los 40 caracteres”.

Anexo 10. Entrevista. Empresa TURQUESA

Entrevista con TURQUESA; 25/11/2009 (gestor de proyectos de traducción y director).

ACTIVIDAD

AK: ¿Cuál es la actividad de la empresa: la actividad principal? ¿La empresa se especializa en algún ámbito concreto, en algunas lenguas? ¿La empresa tiene alguna actividad secundaria?

GP_TURQUESA: La actividad principal es la traducción, de todas las lenguas y todas las especialidades pero el volumen de trabajo grande es del inglés, alemán, y de menor medida de francés e italiano y portugués, al español. En segundo lugar están las inversas, sobre todo al inglés y alemán, francés también; y después hay trabajos esporádicos, o sea ahora mismo tenemos uno del chino, están las traducciones juradas, y quizá el ámbito más técnico, mucho técnico, técnico y luego quizá jurídico, diría. Claro, luego, el alemán, gran parte es técnico; y alemán, yo creo que son 50/50 alemán e inglés, casi. Va por épocas,

hay épocas que hay más de uno y hay épocas que hay más de otro; y claro, alemán son manuales de instrucciones, y manuales de instrucciones...

AK: ¿Aparte de la traducción, la empresa ofrece algún tipo de servicio adicional?

GP_TURQUESA: Revisiones para clientes. Valoraciones de traducciones. A veces, yo creo que están buscando traductores freelance y nos dicen que valoremos una traducción. Localización. Interpretaciones, y luego servicios ya más exóticos, como de publicidad o de consultoría, también para probar la capacidad de los trabajadores en call-centers, si están suficientemente formados para contestar las preguntas; hay que llamar al call-center como si fuéramos un cliente, y que tenemos una pregunta, y valorar si contestan correctamente, el trato, es un poco esto.

FUNDACIÓN y EVOLUCIÓN

Dir_TURQUESA: Los orígenes de TURQUESA derivan de una empresa primigenia que se denominaba TOP TURQUESA, con una estructura y peso mucho menor a la actual. Aquella empresa estaba muy limitada en cuanto a recursos y básicamente operaba a través de traductores freelance. Pero los inicios fueron muy prometedores y poco a poco se fue haciendo con una base de clientes que aún hoy en día se mantienen. Con lo cual la fidelización de los clientes se demuestra que se consigue no sólo a través del precio, sino también a través de la calidad y el servicio continuado. TOP TURQUESA se creó por mi padre hace unos 35 años atrás en Barcelona, cuando realmente en la ciudad habían muy pocas "empresas o agencias" dedicadas al mundo de la traducción, como Pawlowsky (hoy en día Celer Pawlowsky) y la del ingeniero alemán Sr. Metzger por citar las más relevantes de la época. TOP TURQUESA, ni siquiera estaba constituida formalmente como sociedad, sino como empresa unipersonal. Fue a raíz del fallecimiento de mi padre cuando decidí cambiar tanto de ubicación como la propia estructura empresarial y constituir la sociedad limitada TURQUESA, en el año 1999. De hecho TURQUESA, puede considerarse una "sucesión" de toda la actividad mercantil de la TOP.

El mercado español está actualmente estancado y el de Alemania y Luxemburgo es bastante activo.

La visión positiva del futuro de la empresa se basa en la especialización cada vez más profunda de sus colaboradores-traductores freelance fidelizados.

PROCESO DE TRABAJO

AK: ¿Cuál es el proceso de trabajo habitual aquí que sigue un encargo? ¿La empresa está certificada (ISO, UNE) porque esto luego influye en cómo se hacen las cosas?

GP_TURQUESA: La empresa no lo está, lo que pasa es que trabaja con muchos clientes que lo tienen, con lo cual el proceso de trabajo no está acreditado pero se sigue. Aquí se podrían hacer dos diferentes tipos. Uno: cuando los clientes son una agencia de traducciones; y dos: cuando los clientes son finales. Trabajamos para muchas otras empresas de traducción y entonces, normalmente, el cliente ya tiene todas las tarifas, y además, sabe de qué habla, digamos. Ellos ya te dicen si quieren que trabajemos con una herramienta de traducción asistida, probablemente ya te manden el análisis de Trados, por ejemplo; es posible que ellos ya hacen los glosarios y te los faciliten; ya no es tanto el trato con el cliente; en este caso casi nunca piden presupuesto porque ya tienen las tarifas, ya saben de qué va. Este primer paso es mucho más ágil. Esto está para ese día: ¿sí o no? Y ya está. Es mucho más rápido. Y el cliente final: ¿y esto sería posible para esta fecha?, y el presupuesto, y espera que te confirmemos, claro, es distinto. Hay que preguntarles más, si tienen un material de referencia. Esto, lo que es la traducción y cómo se realiza la traducción, el cliente final no lo sabe. Si es el cliente final, se hace el presupuesto, se lo mandas, te lo aceptan, y ya está. O sea todo empieza con el primer contacto, el cliente se pone en contacto contigo, te dice que tiene un proyecto, tú valoras, hay que valorar la cantidad, el volumen digamos, presupuesto, planificación y organización. Planificar sobre todo, es súper importante, quién lo hace, hay que buscar sobre todo el traductor apropiado, las personas apropiadas para que esto salga bien, planificar las entregas, pasarle al traductor material de referencia del cliente, glosarios, o sea darle toda la información para que esté en estado óptimo de conocimiento para poder hacerlo bien y después ya planificar temporalmente. Lo traduce, te lo manda, siempre las traducciones las revisamos internamente, antes de mandarlas, y control de calidad.

PLANTILLA

AK: En cuanto a la estructura interna de la empresa, ¿cuántos sois? ¿qué función tiene cada persona, más o menos?

GP_TURQUESA: Somos tres Project Managers. Tenemos traductores in-house y revisores in-house. Dos traductores in-house: uno inglés y uno de alemán, y tres revisores; esporádicamente, también tienen que hacer traducciones.

AK: ¿Qué formación tienen estas personas: los Project Managers, traductores y revisores?

GP_TURQUESA: Aquí todos tenemos la licenciatura de traducción.

AK: ¿Piensa que las personas que vienen aquí están bien preparadas? ¿Qué la licenciatura en traducción es una buena base para luego desempeñar estas funciones?

GP_TURQUESA: Yo creo que sí pero hay fallos a nivel de programas de traducción asistida. Creo que no se adapta lo suficientemente a las necesidades reales de este trabajo.

AK: ¿y la revisión?

GP_TURQUESA: Yo estudié en la Pompeu y estoy contenta pero edición era una asignatura optativa, o sea si no la escogiste, mala suerte. Claro, quien traduce necesita experiencia, y eso se adquiere trabajando, y es lo que te dan allá. Pero, entonces, sí que hay postgrados de edición, de gestión de proyectos pero la gestión, la planificación, la organización, eso es básico. Es básico porque, enseñar a traducir, siempre te vas a encontrar un texto nuevo, que tengas que buscar, que tengas que espabilar, o sea que tampoco; lo que está seguro es que tengas que gestionar, tengas que organizar, tengas que optimizar, y que tengas que utilizar las herramientas de traducción y gestión. Y eso es lo que aún falta un poco.

POLIVALENCIA y ESPECIALIZACIÓN

AK: ¿Piensa que los puestos de trabajo aquí son variados? ¿Las personas que trabajan aquí tienen el perfil más polivalente o especializado? ¿Se alternan las tareas?

GP_TURQUESA: Yo creo que sí, que mucho, porque prácticamente a partir de planificar y organizar y todo eso es un trabajo multitask, sobre todo la gestión de proyectos. Multitasking total; y para los traductores también porque están haciendo trabajos quizás de diez mil palabras “corre corre que no acabamos y que no sé cuántos” y tienes una frase pequeña que colar en medio, una revisión no sé qué, aquí el cliente te dice que hay que formular una frase...

AK: Muchas interrupciones, sobre todo para los que necesitan estar concentrados.

GP_TURQUESA: Sí.

SUBCONTRATACIÓN

AK: ¿Qué se subcontrata y en qué medida?

GP_TURQUESA: Yo creo que todo, que se subcontrata todo...

AK: ¿Todo?

GP_TURQUESA: Que se podría todo. Hay agencias donde se subcontrata la gestión de proyectos, creo. Aquí, las traducciones funcionan, claro, primero se ocupan los de aquí, los internos; y luego se envía a los freelance. No lo sé pero mucho. 80%.

AK: ¿Y la revisión o edición?

GP_TURQUESA: Aquí, en principio, si podemos hacerlo aquí, mejor; porque siempre, aunque pases toda la información a un traductor, y del traductor al revisor, siempre se pierden cosillas a veces. Y aquí, si la misma persona también tiene el seguimiento de ese cliente, y además puede ver el mail, sabe que se comenta y qué se respira, pues es mejor hacerla aquí. Pero cuando estamos saturados, también tenemos revisores externos, a veces pueden ser o no los mismos traductores, a veces sí, y que pueden hacer también las revisiones.

TRADUCCIÓN

AK: Y la última pregunta ¿qué es la traducción para ti?

GP_TURQUESA: Yo creo una meta caso inalcanzable. Yo creo que un rompe-cabezas y normalmente es súper complicado, que desgasta mucho. Para mí la traducción es una toma de decisiones, en la que tengas que sacrificar.

Se trata de un trabajo intelectual complejo basado en la toma de decisiones léxicas, semánticas, gramaticales, pragmáticas, culturales, etc. (teniendo en cuenta que en toda decisión existe por definición cierta renuncia), que pienso que la traducción es un eje central e imprescindible en el mundo globalizado de hoy en día, en el que continuamente existe la necesidad de posibilitar la comunicación (y de hecho cada vez se otorga más valor a dicha comunicación) en cualquier sector y actividad y entre distintas lenguas y culturas.

Anexo 11. Entrevista. Empresa AZUL

Entrevista con AZUL; 20/11/2009 (director).

ACTIVIDAD

AK: ¿Me podría decir cuál es la actividad de la empresa: la actividad principal y alguna actividad secundaria, si la hay?

Dir_AZUL: Traducción es la actividad principal y la interpretación es la actividad secundaria.

CREACIÓN y EVOLUCIÓN

AK: ¿Cuándo se creó la empresa y si se notan algunas etapas muy marcadas?

Dir_AZUL: En principio tenía una empresa británica y aquí había un establecimiento permanente en España pero era complicado con los impuestos y los temas contables, entonces se fundó una sociedad

limitada aquí, y empezó porque yo daba clases en una asociación de peritos y poco a poco me entraban las traducciones porque se enteraron que yo soy traductora, entonces me enviaban más y más, y yo iba dejando la enseñanza. Entonces tenía que coger a un traductor, que trabajaba conmigo en casa para que haga traducciones al español. Empezamos en un local más pequeñito que esto. Hace unos 12 ó 15 años. Teníamos toda la planta en un despacho de peritaje y luego cogimos una planta entera arriba. Luego venimos aquí; y poco a poco, se produjo el boom hace 2 años, y luego ha bajado un montón.

AK: ¿Cómo ve el futuro de su empresa? ¿Bien?

Dir_AZUL: Aquí vamos a sobrevivir. No puedo mantener plantilla tan grane como tenía antes. No puedo gastar tanto en tonterías como gastaba antes pero vamos a sobrevivir.

PROCESO DE TRABAJO

AK: ¿Me puede decir cuál es el proceso de trabajo habitual que se sigue aquí, los pasos de un encargo; y si la empresa tiene alguna certificación –ISO o UNE- porque esto influye a veces?

Dir_AZUL: Es que yo no creo en eso. Yo soy anti-certificación y anti-asociación de todo tipo. A mí, no me gusta pertenecer a cosas estas. El estándar está muy bien pero aquí no lo tenemos. La mayoría de mis clientes viene de los tiempos de trabajar en el peritaje y poco a poco se iban los peritos y cogimos los clientes; entonces tenemos los grandes y los pequeños.

AK: ¿Cuál es el proceso, el camino que sigue un encargo de traducción?

Dir_AZUL: Normalmente, hacemos un presupuesto, según varios criterios, hay un rush y normal, decidimos quién va a hacerlo, a qué idioma, el workflow y hacemos la traducción, revisamos aquí todo.

PLANTILLA

Dir_AZUL: Éramos 15 ahora somos 8; 3: el director, Margarita, una contable/administrativa + 3 project manager+2 traductores/revisores

AK: La pregunta siguiente es sobre la estructura de la empresa. ¿Cuántas personas hay y qué función y formación tienen?

Dir_AZUL: Tenemos dos traductores de inglés, yo también pero, bueno, yo no cuento, una española y un inglés. Lo revisan o hacen borrador. Yo reviso o hago la traducción y viceversa, con mi compañero; español revisa la española que es traductora... En Inglaterra no hay licenciatura de traducción, no hay certificado de traducción. El es economista y yo soy psicóloga. Luego tenemos Project Managers que son multitask, la Project manager es italiana, revisa y traduce al italiano, hace formatos y hace también prácticas pero también las traducciones al italiano; otra Project manager, inglesa, que tiene experiencia y hace traducción de derecho y un gestor que normalmente...

AK: O sea que las personas que traducen aquí, poco o mucho, no siempre tienen licenciatura en traducción.

Dir_AZUL: David hizo estudios de economía, escribe libros y tiene un inglés muy puro.

PUESTOS DE TRABAJO

AK: Un puesto de trabajo ¿está bien definido, delimitado?

Dir_AZUL: Hacen todo al mismo tiempo. En una pequeña empresa no creo que las personas puedan tener sólo una función. Además, es bueno que todo el mundo entienda el trabajo del otro y que haga un poco de todo.

AK: ¿O sea que las mismas personas hacen muchas funciones?

Dir_AZUL: Sí, sí.

POLIVALENCIA o ESPECIALIZACIÓN

AK: ¿Cree que las personas aquí son más especializadas o polivalentes?

Dir_AZUL: ¿Nuestros traductores? Yo creo que todos aquí están especializados en derecho y economía, pero tenemos que hacer un poco de todo. Si son farmacéuticos al español, lo enviamos a traductores muy especializados.

SUBCONTRATACIÓN

AK: ¿Qué se suele subcontratar y en qué medida?

Dir_AZUL: Yo creo que en un 80% de la traducción al español mandamos fuera; al catalán todo. La revisión se hace aquí, todo aquí.

TRADUCCIÓN

AK: La última pregunta: ¿Qué es la traducción para usted?

Dir_AZUL: Es una manera de aprender cada día una cosa nueva en mi vida. Es muy importante para mí porque yo creo que más allá de lo de envejecer y dejar de utilizar la mente, a mí toda mi vida me ha gustado estudiar y aprender, toda mi vida. Y todavía. Entonces, continúo pensando que yo soy novata todavía. La traducción es una manera de aprender.

Anexo 12. Entrevista. Empresa VIOLETA

Entrevista con VIOLETA; 20/10/2009 (director y gestor de proyectos de traducción).

ACTIVIDAD DE LA EMPRESA

AK: Si me puede decir un poco cuál es la actividad principal de la empresa, tipo de servicio, tipo de traducciones, encargos, lenguas, ámbitos... y si hay alguna actividad secundaria, algunos servicios que se salen de lo normal, y cuánto más o menos representan, si se puede calcularlo de alguna manera.

Dir_VIOLETA: Bien, básicamente nuestra principal actividad que hacemos es sobre todo traducción escrita. Traducción escrita, tal como se entiende la traducción escrita. Las combinaciones más habituales son las europeas: inglés-español, español-inglés; catalán-castellano, castellano-catalán es importante; alemán-castellano, alemán-francés, alemán-inglés también son las combinaciones que hacemos; alemán-italiano, francés-italiano, o sea lo que sería inglés, portugués, francés, español y alemán, pues combinamos todas las direcciones...

AK: Las lenguas de la antigua Europa, digamos...

Dir_VIOLETA: Exactamente, sí, de la antigua Europa. De la nueva Europa, hacemos evidentemente pero es marginal comparado con las otras lenguas. Hacemos más japonés, ruso y árabe, y coreano, que checo y rumano, o letón o finlandés, de finlandés hacemos un poquito, o sea sobre todo el japonés y el árabe tienen bastante peso comparativamente.

Nosotros nos definimos como expertos en procesos. No en un campo de conocimiento concreto, en un tipo de traducción concreta sino en los procesos de traducción, es decir que pretendemos para cada necesidad que pueda tener un cliente aportar las tecnologías más adecuadas para cubrir esta necesidad y también los perfiles humanos, las personas, los profesionales más adecuados. La idea es muy sencilla. Cuando trabajamos para una empresa como, me invento, Shell tendríamos que ser expertos en finanzas, finanzas contables, finanzas bursátiles...

AK: Pero ¿por qué lo llama ser experto en procesos?

Dir_VIOLETA: Porque llega un punto en que la especialización es importante. Yo voy a buscar un servicio para mí, entre otras cosas, intentaré ir a un sitio experto, a un sitio que me hagan de todo. Para el tipo de cliente que queremos nosotros, queremos los clientes que valoren la calidad, que estén dispuestos a pagar la calidad. Tenemos que ofrecerles lo que ellos realmente buscan.

AK: Y el proceso de trabajo es la solución, para poder hacer cualquier tipo de trabajo, estableciéndolo bien, se llegar a solucionarlo todo.

Dir_VIOLETA: Exactamente. Es un proceso que hay que cambiar según las circunstancias. Por ejemplo, si trabajamos para una empresa como Shell, trabajamos para algunas grandes y Shell puede ser un ejemplo, por un lado tenemos que ser expertos, como decía, en finanzas, finanzas bursátiles, finanzas contables, prospección petrolífera, geología, transporte marítimo, tecnología de las torres de petróleo, seguridad de trabajo, sindicalismo..

AK: ¿Se lo inventa?

Dir_VIOLETA: ¡No!, no, esto es real porque son empresas que cubren todos estos ámbitos. Shell tiene una administración, que firma contratos, que tiene demandas, que tiene una parte del personal que toca toda la vida sindical, que genera mucha documentación, estudia leyes de otros países, tiene trabajadores de distintas naciones de todos los países del mundo; luego también toda la tecnología de la prospección petrolífera, la ciencia de la geología, la ciencia del petróleo, el transporte marítimo...

AK: ... y aquí hacéis la traducción escrita para todo este tipo de ámbitos o temáticas...

Dir_VIOLETA: Exactamente. Entonces cuando trabajamos con empresas así, los campos de conocimiento son muy variados, con lo cual si queremos dar a Shell un servicio conjunto, global, que lo que yo entiendo se tiene que dar para escalar costes, para uniformizar, hemos de poder abarcar todas sus distintas áreas en las que está la traducción, que está en todas partes, está presente. Entonces, aparte del campo de conocimiento, está un poco también la manera de hacerlo; no es lo mismo, no tiene nada que ver traducir un documento sindical o trabajar para oficina de compras que todo son urgencias o para el departamento de marketing que todas las cosas hay que hacerlas de manera muy distinta que la traducción de un convenio o la traducción de un proceso de investigación para desarrollar un tipo de torre petrolífera nuevo. Son procesos diferentes, son actores diferentes, son tempos diferentes también en la velocidad de ejecución, por lo cual por este motivo para no tener nosotros casarnos con una especialidad temática, optamos por presentarnos como expertos en procesos, con lo cual podemos abarcar cualquier tipo de traducción, evidentemente con los tiempos necesarios, no podemos improvisar de repente en un campo de conocimientos que no es nuestro o tecnologías que no conocemos, evidentemente si nuestro cliente es suficientemente grande, pues en nuestro proyecto pondremos todos los elementos en marcha, si no lo derivamos a un sitio donde se lo pueden hacer bien. Es un poco como las empresas de localización...

AK: Pero vosotros no sois este tipo de empresa, ¿no?

Dir_VIOLETA: No, las empresas de localización localizan programas informáticos, juegos, todo lo que sea digital-textual, y no están especializadas en una temática concreta; están especializadas en las tecnologías y en los procesos necesarios para la organización. Entonces, por este motivo nos presentamos como expertos en procesos y, de hecho, yo creo en ello, no es una idea vacía, creo que es la vida, porque proceso incluye también una investigación constante, el estar al día de las distintas herramientas que van saliendo por aquí, de los distintos enfoques que hay, está cambiando mucho el mundo de la traducción a unos pasos aceleradísimos

AK: Pero ¿se plantea la actividad de la empresa como actividad principal y actividad secundaria?

Dir_VIOLETA: Sí, sí. Ahora estamos hablando de la traducción entonces básicamente hay un segundo campo de actividad que desarrollamos que está muy vinculado con la traducción, que es la maquetación. Es algo que va desde la cosa tan simple como recibir formatos complejos en cualquier programa y poder extraer, poder montar, poder pasarlo a otro tal o rediseñarlo todo; esta es un poco la necesidad. Es el tratamiento de los soportes. Te explico: hay un soporte, sea papel sea digital, es de lo que hay más, entonces somos también expertos en el manejo de estos soportes. Por ejemplo, si hay que traducir una web, no podemos pretender que nos pasen los textos en Word o en Excel. Hoy por hoy, traducimos casi todas las webs directamente; o sea nos contamos al servidor y vamos traduciendo la web ahí, o sea hacemos traducción y con un click, ya está, traducción publicada en la web. Entonces, aquí tenemos algunos proyectos que parecen traducción pero que no nos vienen directamente de la traducción sino de un cliente para quien hacemos también proyectos de publicidad o los catálogos de venta, entonces con eso luego nos cae la traducción. Casi todo el departamento de maquetación trabaja para el departamento de traducción, para los clientes de traducción, pero también algunos clientes propios, que no son de traducción, una empresa distribuidora de perfumería, que hacemos todas las tarifas de precios, los catálogos de cada semana, alguna vez nos piden la traducción...

AK: y la edición ¿cuánto por cien representa, si se puede decir así?

Dir_VIOLETA: Es difícil de concretar porque hay muchos niveles. Hay uno muy plano, con pdf, hay que reproducir el mismo pdf... es algo muy simple. Luego, hay cosas de más alcance, una agencia, una empresa de publicidad nos pasó un vídeo donde había cinco mil fotogramas y cada fotograma teníamos que cambiar, unos logos; es inmenso en tiempo pero la realización es muy fácil, pero tienes que ir, cambiar y ajustar todo esto... Y cada vez es más difícil, siempre ha sido, separar textos de soportes. Luego, hay muchas cosas que traducimos, como aquí dentro puedes tener la traducción, las maquetas, luego hacer los ajustes, controlar las viudas y las huérfanas, sacar frases, poner si queda corto, pues con lo cual podemos dar un servicio mucho más integral.

Y luego, hay otro servicio paralelo, hay también algunos pequeños pero es... el porcentaje que yo pondría es tal vez 20 por ciento del conjunto del área de negocio de la empresa. Y luego hay una parte marginal pero, bueno, también su peso, que es la interpretación. La interpretación no es un servicio que nosotros ofrezcamos expresamente pero tenemos clientes que son de traducción, que son consumidores de este servicio, con lo cual también lo hacemos. Es sobre todo la interpretación de enlace, es la mínima porque casi todo es la interpretación simultánea, a veces es la consecutiva pero es muy raro; entonces montamos las cabinas, para el audio, el tal; ahora mismo tenemos dos que están en Barcelona, buscamos los intérpretes que son generalmente personas próximas, en general miembros de AIC, casi siempre, y montamos este servicio. No tanto con ánimo o afán de lucro sino dar servicio a nuestros buenos clientes de traducción, preservar tal, fidelizar, llámalo como quieras. Y luego hay pequeñas cosas, paralelas que son muy marginales, alguna transcripción de audio...

AK: ¿Algún servicio raro, o muy especial?

Dir_VIOLETA: Sí, sí, siempre ha habido los encargos curiosos, siempre hay cosas extrañas. Uno, por ejemplo, más que curioso es divertido, un cliente nos entró un montón de documentación para traducir para la semana siguiente; no recuerdo cuántas palabras eran pero hicimos un presupuesto de dos millones y medio de pesetas, hace diez años, era importante, incluso lo inflamos un poco porque no queríamos este trabajo; un viernes, significaba... estábamos cansados, entonces hicimos un precio un poco más de lo que era y pensábamos que nos diría que no; y a los pocos minutos nos dijo que ¡adelante!, ¡ánimo!, un poco de alegría pero mucho pánico y cogimos el presupuesto, coges tu programa de conteo, cuentas las palabras, ¡tantas!, fuera, pues ya está, nos pusimos a trabajar y eran mil o dos mil cartas de una o dos páginas, todas iguales, sólo cambiaba el nombre de la persona a quien iba dirigida, la dirección, entonces era un trabajo para un par de horas, no más. Rebajamos un poco pero al final decidimos también mantener... porque mucha gente está al revés y te quedas corto, y tú has de comer, o muchas veces hacemos cosas en que no ganamos dinero, no podemos cobrar dinero por lo que realmente es, pensamos que el cliente no lo entenderá, no lo aceptará, pero lo hacemos porque sabes que sin esto el proyecto saldrá mal...

AK: [ejemplo de Francia, estudios de mercado]

Dir_VIOLETA: Este es un tipo de situaciones que a nosotros nos gustan también; podemos aportar, añadimos un valor a lo que estamos haciendo, porque la traducción tiene un valor, es necesaria, pero no aporta mucho valor; es un poco el tributo que la gente ha que pagar porque existen otros idiomas; entonces si se puede aportar un valor más allá de la traducción, me parece extraordinario. Nosotros hicimos también un pedido...; fue un reto importante; una empresa suiza que hace mecheros desde hace muchos años ya; tenían su gran catálogo que estaba en trece o catorce idiomas, todos europeos, ellos iban haciendo su catálogo de unas 300 páginas, todo era gráfico pero había texto en todas partes, ellos iban haciendo el catálogo, nos pasaban aquí desde Suiza la maqueta francesa y la traducíamos en 13 idiomas, las enviábamos nosotros directamente a las delegaciones en cada de los países europeos la traducción, ellos la revisaban, hacían apuntes, notas y nos la pasaban, ya revisada la montábamos, se la devolvíamos a Suiza para que hiciesen el catálogo; en todo esto de repente los suizos cambiaban el original; aún estábamos nosotros introduciendo las modificaciones que nos había hecho el sueco, que recibíamos los cambios de Suiza de los originales, entonces hay que pasar al sueco para que... Esto en 13 idiomas y en tiempo real; estuvimos una semana aquí sin dormir, 24 horas al día, con turnos, en esta sala por el fax pasaron unas 15 mil páginas, transmitimos por Internet unos 10 ó 15 giga bites de información, estamos hablando de hace unos 10 años y en aquella época era mucho, teníamos dos faxes, uno para la entrada otro para la salida, lo curioso del caso es que a algunos los teníamos que perseguir nosotros, nos teníamos que enfadar con ellos porque no nos entregaban la corrección a tiempo; el sueco siempre estaba viajando en coche y unas noches de tormenta, yo no sé qué, tenía que parar en un hotel para enviar el fax, claro yo tenía una hora de cierre con la imprenta, y si no estás al día te lo cogen al cabo de dos meses, era un catálogo con poco texto, principalmente eran fotos de los mecheros, con sus textos pero no es que había mucho texto... Fue impresionante, para nosotros fue impresionante.

EVOLUCIÓN DE LA EMPRESA

AK: ¿Me puede hablar un poco de la historia de la empresa, y cómo ve el futuro de la empresa?

Dir_VIOLETA: La empresa se creó... las personas que la crearon se reunieron en 1989, era época de subvenciones para jóvenes, para crear cosas, entonces nos acogimos a una de estas subvenciones, lo cual nos permitió empezar sin poner dinero y sin preocuparnos mucho. Éramos tres; al cabo de un año uno de los tres se fue, quedamos dos. Desde el primer momento y eso nunca ha dejado de ser así, desde el primer momento ingresamos dinero. Tuvimos trabajo, más de crear beneficios, era para pagarnos los sueldos, esto es bueno, por otro lado estamos muy acostumbrados de que siempre nos ha ido muy bien. No hemos tenido dificultades en este sentido. Estábamos en Terrassa, teníamos un poco de clientes, en esa época empezábamos con los ordenadores, nos clientes nos enviaban las cartas por correo postal, tardaban unos días, las traducíamos, las devolvíamos. En 1992 venimos a Barcelona porque era más conveniente; pensábamos que aquí está mejor, los dos vivíamos aquí con lo cual era más fácil, contratamos a alguien primero, luego otra persona, luego otra, contratamos traductores, un cliente importante por aquí, otro por allá, y poco a poco nos fuimos abriendo el camino y encontrar un poco nuestro sitio, siempre a la base de mucho trabajar, mucho traducir, eran tiempo diferentes, la traducción no se valoraba mucho, era difícil justificar un precio no porque fuese muy caro sino porque necesitabas cobrar 1000 pesetas la hora por lo menos, y todo el desarrollo de las tecnologías, hemos crecido un poco con ellas, el primero ordenador que tuvimos no tenía disco duro sino floppy disk, y luego los modems, tenías que hacer toda una serie de operaciones para poder conectar con un traductor y pasarle un fichero, te pasas media hora, llamar, conectar, envío, protocolos, entonces intentábamos ver las otras formas de transmisión a otros clientes, poco a poco hicimos algunos clientes importantes, grandes, que nos dieron mucho trabajo y mucha experiencia, y en algunos años mi socio se fue también y ahora estoy solo; se fue pero mantiene una parte de las acciones; hay otra persona aquí que tiene unas cuantas acciones; la verdad es que siempre hemos trabajado mucho, hemos sufrido mucho, en el sentido de sacrificar, trabajar, entregarse y todo esto, pero al mismo tiempo lo hemos tenido muy fácil. Cuando yo empecé la necesidad era inexistente, ahora es apabullante lo que hay, hemos crecido en este tiempo, nunca nos ha faltado trabajo y siempre hemos tenido más de lo que realmente necesitábamos, esto hasta hoy. Ahora las cosas cambian porque entran nuevos actores, nuevas tecnologías, nuevas formas de enfocar las cosas, en este sentido asusta un poco porque nosotros estamos enfocados a la traducción, al día-día de nuestros clientes, a una forma que está muy tecnificada pero no deja de ser el enfoque tradicional de cómo se hacen las traducciones, y no nos estamos dando cuenta de todo lo que está pasando alrededor, de todas las cosas nuevas que se están creando, no sólo nuevas tecnologías sino también nuevos enfoques de cómo... bueno, está ligado a nuevas tecnologías, de cómo... por ejemplo el Google es extraordinario y es gratis, y no se equivoca, y en lo que se equivoca se puede detectar, y un tema importante, las nuevas tecnología de traducción automática, son serias y funcionan bien; así como la tecnología anterior, estoy pensando en el análisis lingüístico, muy profundo, llegó a un techo hace muchos años y no puede evolucionar más; el enfoque estadístico está funcionando, y lo bueno que tiene, o lo malo, según quien lo mire, esto ya son programas que estudian corpus inmensos, cuanto más inmensos, más finos son, y con unos algoritmos, más algoritmos, más

algoritmos; claro, si hay un algoritmo, mañana se corrige, y la evolución siempre es muy positiva, y los resultados son sorprendentes. Ves que lo que hoy no hacen bien, mañana sí que lo harán bien. Así como la tecnología anterior había llegado a su techo y no podía evolucionar, no podía hacerlo mejor; de momento no está aplicable a todo, no se pueden traducir libros, cosas de literatura, de momento...al final cuando todos los libros del mundo, toda la literatura del mundo esté en un corpus aliñadas y tal, también podrán hacer esto.

AK: Entre hoy y mañana, también tendrá que evolucionar...

Dir_VIOLETA: Sí, lo que pasa es que está yendo muy rápido, un poco exponencial; están haciendo muchas cosas que no se ven, y cosas que de momento no sirven de gran cosa pero llegará un momento que superarán algún gran crítico y ¡pum! todo saldrá a la luz...

AK: Una pandemia...

Dir_VIOLETA: ... una pandemia, una peste o un exceso de un animal, pues este exceso se iba formando durante años y años pero no se ha visto, y de repente llega un día, y ¡pum! sale a la luz,

AK: Conciencia de unos efectos a escala global...

Dir_VIOLETA: Exactamente. y se está investigando en mucho puntos, todo lo que es el tratamiento de la información, la evolución, los soportes, la velocidad, el automatismo, la cosa instantánea, el tiempo real, la voz, la traducción de voz a otro idioma, texto, texto-voz, más que nada porque están metidos en todas partes, un punto aquí, un punto allá; es una investigación que está al alcance de cualquiera en algunos aspectos; la tecnología está y es muy barata, el estudio de conocimiento, de la velocidad, es el mundo para los jóvenes, con entusiasmo pueden hacer mucho. Hay una empresa en Martorell, han desarrollado un sistema parecido al de Google, está haciendo lo mismo, las estadísticas; Entonces nosotros estamos trabajando aquí en el mundo de la traducción, para cumplir los plazos... y mientras tanto esta gente va desarrollando su programa de traducción automática basado en estadística, y el día menos pensado, se irán a nuestros grandes clientes y dirán: tenemos esto, durante 6 meses no cobramos nada simplemente dadnos textos, dadnos textos, lo probamos para llegar a lo que vosotros necesitáis...

AK: Pero me hablas del contexto, y en este contexto ¿cómo ves el futuro de la empresa?

Dir_VIOLETA: Bien. Trabajo -lo que necesitamos nosotros, los que participamos en el mundo de la traducción, todos los diferentes actores: empresas, autores, autónomos, traductores de plantilla, correctores, en fin: todos los actores, yo creo que trabaja va a haber mucho y va a haber más, cada vez más porque estamos entrando cada vez más en una sociedad de información en la que todo va ser el manejo de la información, hay que crear información, publicarla, transportarla, actualizarla, hay que buscarla, estudiarla, en fin... hay que estudiar los soportes... Yo creo que habrá trabajo cada vez más; ahora tú también tienes que estar en el sitio donde has de estar. Por ejemplo un traductor con una máquina eléctrica de escribir hoy no tiene nada que hacer en el mundo de la traducción. Entonces un poco el peligro es no saber encontrar o bien las nuevas oportunidades de negocio que van a salir, o situarte en el sitio adecuado para todo esto. Transformarte y adaptar lo que haces a las nuevas necesidades que habrá; y también poder dar con los clientes que necesitan lo que tú tienes porque no todos los clientes necesitan lo mismo, a nivel tecnología, a nivel plazos, a nivel forma de hacer. Yo soy muy optimista; no muy optimista respecto al planeta pero muy optimista por lo que es la profesión, el trabajo que habrá pero dejando muy claro que es importante evolucionar y saber encontrar el sitio. Podríamos hablar ahora de cómo será nuestra profesión dentro de cinco años, si ha cambiado respecto a lo que es hoy, pero no quiero ser muy extenso. Pero hay que dar un giro muy importante a nuestra forma de hacer habitual, a nuestra forma de enfocar el trabajo. Todavía, cuando empezamos en traducción, siempre la imagen que tenemos es un contrato de 10 páginas que hay que traducirlo al francés, con papel, y tal... La imagen que tenemos pero eso ya no existe; es simplemente la imagen, entonces hay que cambiar esta imagen...

AK: Es un punto de partida, va bien también tener algún referente, alguna simplificación en la mente...

Dir_VIOLETA: En efecto. Ahora coexisten estos mundos. Hay el cliente que está ultra-tecnificado, un servicio ultra-tecnificado, y aún hay clientes, que ayer lo comentábamos, que quieren todo por fax. La pasamos las traducciones por fax. No, por correo no, Por fax. Es un bufete de abogados que trabajan a su manera pero no deja de ser gracioso que ni por correo electrónico, ¡no!, y también recibimos de ellos algunas traducciones por fax. Ahora coexisten los mundos completamente antagónicos. Luego hay también un tema que es el tema de la calidad; nuestra apuesta es la calidad. Primero porque buscamos clientes que quieran la calidad, queremos huir en la medida de lo posible de las guerras de precios porque si la calidad no importa, es siempre bajar y bajar y bajar, entonces es trabajar 15 horas para muy poco, queremos huir de estas guerras, nunca estábamos en este terreno, en fin: que creemos que la apuesta es por la calidad.

PROCESO DE TRABAJO

AK: El tema siguiente son los procesos de trabajo. Si hay aquí algún proceso de trabajo estándar, los pasos, y si la empresa tiene alguna certificación ISO, norma europea, porque esto influye en los pasos que se siguen.

Dir_VIOLETA: Naturalmente. Tenemos un proceso de trabajo muy marcado, muy estandarizado, pero con sus variantes, como decía antes somos expertos en procesos, no tiene nada que ver traducir una web a 7 idiomas como se enfoca el proceso, como es traducir 4 páginas de publicidad, o un contrato, son procesos diferentes, con hitos diferentes, con circuitos y listas de comprobación que en esto basamos la calidad, porque son listas de comprobación diferentes según los casos: Listas de comprobación son listas... tenemos unas listas estándar y otras que adaptamos a cada proyecto, si se ha comprobado esto, si se ha comprobado aquello, hay algunas muy complejas y algunas que son muy simples, sencillas. Entonces la variación está en las listas de comprobación, que hay varias según la parte del proceso en que estén. Tenemos procesos sólo para traducción, sólo para edición, procesos para traducción y edición. Todo funciona con programa informático que es nuestro, que hemos hecho nosotros aquí y todo en la empresa se proyecta y se gestiona a través de este programa. Ahí está todo. No se hacen las facturas en este programa pero pulsas un botón y toda la información financiera pasa a un programa de contabilidad. Cuando un traductor va a nuestra web, hay un formulario y deja sus datos y automáticamente ya va todo a nuestro programa de traducción, seguimos un procedimiento para comprobarlo. Es un gestor de empresa en el cual hay un módulo de gestor de proyectos, gestión de proveedores, gestión de clientes, histórico de todas las cosas. Muchos procesos están automatizados. Todos los traductores tienen nota también; tenemos un ranking en que constantemente podemos ver en qué situación está un traductor respecto a los demás, respecto a calidad, formalidad y precio, son los tres elementos que pesan más, es más fácil buscar, detectar, y descartar; la madre del cordero, la madre de todo es el traductor, y un buen traductor; es decir todo depende de buenos traductores y es difícil encontrar un buen traductor, porque hay muchos que no son tan buenos, y unos pocos que son buenos, y es difícil discriminar. Hay también que son buenos para unas cosas, otros son buenos para otras cosas.. Entonces, la gestión de los traductores es importante, el conocimiento que vamos a tener sobre ellos, sus capacidades. Yo veo a un gestor un poco más de la empresa más que propiamente de los proyectos, que también cada día apretamos un botón, vemos una lista, todo lo que está en marcha, lo que va a pasar, es muy extenso, esto lo hice yo y hasta ahora durante los años estaba haciéndolo y como lo he hecho para mí, aquí, pues pones todo, puedes ponerlo todo y adaptar. Respecto a ISO, hace ya unos años hemos iniciado el proceso de certificación, hemos contratado una empresa externa, llevamos ya bastantes meses, reuniones semanales. Teníamos nuestro proceso que era bueno, pero lo adaptamos un poco a la ISO y a la UNE. Por ejemplo, el elemento de las notas, las calificaciones de las traducciones surgió un poco a raíz de eso; ya lo queríamos hacer pero ahora tenemos que hacerlo porque la ISO exige un procedimiento de calificar los proveedores y hacer el seguimiento de la evolución de la calidad de los proveedores. Nos hemos adaptado, nuestro proceso a lo exige la ISO y UNE. En general, normalmente ya lo teníamos; yo me acuerdo, nuestros procesos en muchos puntos ya se adaptan. Muchas empresas se asustaban: tenemos que revisar siempre, no es posible; claro es la cuestión de entender porque aquí siempre se revisa todo, dos y tres veces; ahora vamos con mucho cuidado porque me acuerdo una cosa ya revisamos cinco veces y la quinta vez aún estaba mal, cinco veces como cuarenta, entonces cambiamos el enfoque de cómo hay que corregir y cómo hay que afrontar una corrección porque si no, no se acaba nunca. No estamos certificados. Estamos en el punto de la auditoría final para obtener la certificación. Hemos hecho las dos simultáneamente. Lo estamos haciendo tres años, ahora lo hemos aparcado porque nos faltan aún algunos elementos para superarla con éxito, y es un compromiso no porque la tengas sino porque es caro. Es una inversión. Tarde o temprano lo haremos pero ahora mismo hicimos nuestra cuentas hasta finales de año y ya lo hemos descartado pero hay que hacerlo porque el mercado... algunos clientes nuestros lo piden o lo van a pedir; también a veces en las ofertas públicas, trabajamos bastante para la Administración, es un elemento que cada vez se pide más. Estamos cerca.

AK: ¿La empresa no trabaja en ningún grupo?

Dir_VIOLETA: No. Está Conchi que está en Francia...

PLANTILLA

AK: Ahora viene el tema de la plantilla.

Dir_VIOLETA: Somos 17 y medio porque Pilar está a media jornada. Ella estuvo 1 año o 2 a jornada completa pero lo normal es la jornada completa. El caso de Pilar es que ella quería estar de autónoma todo el día pero a mí no me gusta porque no se puede hacer. Un traductor autónomo no puede estar trabajando en el mismo sitio constantemente. Si eres un traductor autónomo y trabajas siempre para el mismo sitio, en un régimen más o menos parecido, pues la administración obliga a contratar a esta persona. Entonces, Pilar quería estar de autónoma; al final bien porque es más económico, menos compromiso y tal, a mí no me ha gustado la idea entonces hemos llegado a un compromiso. Media jornada pero ella trabaja también para otros sitios, otros clientes. Somos 18, o sea 17 y dos personas a media jornada. Carmen es también a media jornada.

REDISTRIBUCIÓN DE TAREAS

AK: ¿Cómo se reparten las funciones?

Dir_VIOLETA: Hay un director que soy yo. Hay una persona en la administración que es Lorena. Una responsable de la logística que está aquí, recibe todos los encargos, los distribuye, hace un poco de “plataforma” y de apoyo a todos los demás; tiene muchos recursos y puede hacer muchas cosas, es muy rápida, busca traductores, también lleva los clientes, se ocupa de logística, el teléfono, lleva también el tema de la interpretación. Luego, hay una directora de calidad, Montse, y hay un director editorial. Luego hay 10 traductores que traducen, corrigen, hacen *project management*, unos hacen más de esto, otros...

AK: ¿Por qué los llama “traductores”?

Dir_VIOLETA: Bueno, porque son traductores. Sí, sí, y trabajan aquí como traductores y se dedican a todo lo que son los procesos de traducción. Sí que hay una persona que sólo traduce o corrige, que es Conchi que es inglesa. A ella sólo le interesa traducir, corregir, entonces no participa en todo lo que es la gestión y relación con proveedores y con clientes. Le damos textos que corrige, y ella también trabaja remotamente, traduce una web cada día, se conecta durante unas horas, la va traduciendo, actualizando una web, con Conchi. hace esto; hay diferentes redes, diferentes autores; hay séniors y los que acaban de empezar; los que están más volcados en el *project management*, hay los que están más volcados en área lingüística; a unos les gusta más la gestión y la relación, y a otros les gusta más la lengua, que tienen más vocación por la lengua...

AK: Cada persona ¿hace más de una función, una actividad?

Dir_VIOLETA: Sí. La estructura que tenemos dentro es la estructura “por cuentas”. No en el sentido literal pero que cada uno tiene sus propios clientes, cada uno tiene sus clientes y se ocupa de ellos. Es necesario yo creo, porque hay que tener un conocimiento del cliente, para estar bien, para la relación, para la comunicación, parece una tontería pero no, cuando empiezas con un cliente nuevo, ya sabemos que puede pasar un mes, dos meses, hasta que haya la comunicación entre ellos; que él nos entienda, nosotros a ellos, el entenderse porque muchas veces todos decimos cosas pero no todo el mundo entiende lo mismo, entonces pasa un tiempo hasta que se establezca esta confianza. En este aspecto, pues, cada uno tiene sus propios clientes, hay uno que tiene ninguno, pero intentamos que sí, que cada uno tenga los suyos y que poco a poco; claro, los que empiezan tienen clientes pequeñitos, poco comprometidos, fáciles, y los que llevan más tiempo, tienen más capacidad y son los que llevan las cuentas más importantes, más comprometidas, esto también influye en los ingresos personales: él que lleva cuentas muy grandes, muy comprometidas, que entran mucho dinero, pues eso repercute en sus ingresos, esto tampoco que sea una idea original, pero estimula... También, dentro de este marco, cada uno tiene la posibilidad de elegir su futuro, porque si tú no le pones ganas y no estás motivado, te quedarás siempre en esta área, en cambio si tú le pones ganas y demuestras que eres responsable y puedes, pues tienes este camino... Cada uno tiene su opción. Intentamos también fomentar para que la gente tenga iniciativa en estas cosas. Y dentro de esto, hay también unos que ya sabemos que han de ser correctores de ciertas cosas porque lo hacen bien; y hay otros que para determinadas circunstancias, en fin, que sí, que es una actividad bastante variada dentro de un acotamiento y hay bastante flexibilidad.

AK: Flexibilidad. Pero las cosas están bien definidas. Que sea una actividad flexible no quiere decir que no sea una actividad bien definida y determinada.

Dir_VIOLETA: No, no, en absoluto; si no estuviesen bien definidas las actividades, sería imposible; entonces tendríamos cada vez una improvisación, es verdad que tenemos muchas cosas que mejorar pero hay una definición... digamos es como las *check lists*, te lo marca todo y aquí interviene la inteligencia de cada uno; cada uno lo simplifica o lo adapta, pero parte de una cosa muy firme, es una *check list* y es intentar cubrirlo todo y también elegir: para este proyecto me interesa esto y esto y esto... entonces lo hace a partir de ahí; o sea la cosa está bien definida pero...

AK: Porque se dice que en una organización flexible del trabajo, los puestos de trabajo están poco definidos...

Dir_VIOLETA: No, evidentemente el punto en que deja de ser una cosa y pasa a ser otra es frágil, es un claro-oscuro. No, digamos, cada uno tiene ciertas funciones.

ESPECIALIZACIÓN y POLIVALENCIA

AK: y ¿qué opinión tiene sobre la especialización y la polivalencia del personal?

Dir_VIOLETA: Muy interesante. El tema da mucho de sí. De entrada, diría que las dos cosas son buenas y las dos cosas son necesarias. Es como todo en la vida. Aquí, yo siempre digo que tiene que elegir cada uno. Hay personas que... pero es la propia naturaleza... las dos estrategias son buenas, depende... si miramos el oso panda que es el súper especialista, tiene una vida muy fácil, estira el brazo y come las hojas de eucalipto, su comida es eucalipto y vive en el eucalipto. Está muy especializado en eso y lo hace muy bien pero corre un alto riesgo: es que si desaparece el árbol ese, desaparece él. Y por otro lado tenemos el otro extremo, somos nosotros que somos generalistas, podemos estar en cualquier lado del mundo, ganarlos la vida en cualquier entorno, en cualquier medio y tenemos que trabajar mucho, constantemente estamos trabajando. Esto del trabajo es nuevo. En la Edad Media el trabajo como tal no existía. Hemos pasado a otro tipo de esclavismo.

AK: y ¿aquí las personas son polivalentes?

Dir_VIOLETA: Yo creo que en general, sí. No hay nadie muy especializado en algo, en todo caso podemos hablar de una especialización lingüística, más que temática, hay una persona muy especializada en catalán, hay otra especializada en alemán, es simplemente la lengua. Dentro, tenemos especialistas pero no de naturaleza especialistas, cada uno se especializa por el tipo de clientes que lleva. Hay una persona que lleva cinco años trabajando con motores de combustión, es ya una experta, especialista en motores de combustión. Nosotros externamente trabajamos con especialistas y generalistas, y los dos son fundamentales, porque hay muchos trabajos que son para... no, hay generalistas que pueden hacer de todo, hay generalistas que tienen unos determinados temas que conocen bien, y luego está el especialista que sólo hace en lo que está especializado. Todos son necesarios.

AK: Con lo que me comenta que cada persona lleva sus propios clientes...

Dir_VIOLETA: En efecto, incluso a veces esta persona tiene tanto trabajo y puede pasarlo a la persona que tiene al lado, porque "tú llevas tus clientes y tal pero es un tema que tú llevas muy bien, o es una combinación que sólo tú conoces muy bien..." no necesariamente lo hace todo; en este caso se ocupa de la gestión, pone en marcha todo el proceso... yo, por ejemplo, si esto es una traducción, la he dado de alta y la he dado a traducir, y hay otras que las doy de alta, las he traducido, las he corregido, he hecho yo mismo todo, todo... depende mucho de momento, de tu disponibilidad, es un poco el malabarismo diario que tenemos que hacer, el adaptar, lo que estás haciendo con lo que viene, el dejar, el trasladar, es lo más crítico, el decidir cada cosa cómo se enfoca; si por ejemplo 3 personas dentro se vuelcan mucho en un proyecto, tendremos el problema que dentro de 3 días entran otras cosas, a veces también importantes, entonces es un poco el malabarismo, también algunas veces hemos dado proyectos fuera, a un traductor autónomo, para gestión: mira, tenemos esto para traducir a 8 idiomas, tienes que ser así y asá, ¿te quieres encargar tú como gestor? no lo hacemos mucho pero si tenemos esta necesidad, lo hacemos y funciona bien.

SUBCONTRATACIÓN

AK: y dentro de las actividades que ha mencionado hasta ahora ¿qué se subcontrata?

Dir_VIOLETA: La traducción y la revisión. Yo diría que la traducción se subcontrata en un 80%, y la revisión en un 30%, la traducción un 80% fuera y la revisión un 30% fuera; dentro se corrige todo pero también existen niveles de corrección, porque hay temas que es difícil corregir, entonces corrige fuera un experto en este tema, entonces dentro nosotros comprobamos las partes lingüísticas que podemos comprobar y comprobamos que se han seguido los pasos, luego hay una corrección que es puramente lingüística en general se hace todo aquí dentro, la revisión técnica para ciertas cosas pero también están las combinaciones lingüísticas: no podemos corregir el ruso, el japonés, el italiano, todo esto lo tenemos que subcontratar fuera; nosotros corregimos y tenemos correctores, aunque no sepamos ruso, encontramos cosas; aquí por ejemplo, muy curioso, E. ya está 12 años con nosotros pero le das un texto en sueco y detectará errores, faltas de ortografía, incoherencias, no digo que todas pero... porque lo mira diferente que un nativo, un corrector nativo, nuestro cerebro cuando está corrigiendo, si hay una falta, nuestro cerebro está preparado para corregirla entonces es difícil ver las faltas porque nuestro cerebro está preparado para añadir y corregir errores, en cambio ella, como no tiene conocimientos de estos idiomas, enseguida ve cosas que otro no vería, ella lo que hace sobre todo es el punteo: coge el original, la traducción y compara sobre todo para cosas de puntuación, nombre propios, toponimia, cifras, fechas para comparar que estén bien transcritas...

Trabajamos con unos 70-80 traductores autónomos al mes: 40 que son todos los meses y 40 que son un mes sí, un mes no; hay algunos que son ocasionales, de una sola vez.

AK: Entonces todas las personas que trabajan aquí con el perfil de traductor y gestor de proyectos, ¿tienen licenciatura en traducción?

Dir_VIOLETA: Sí, excepto dos que son anglohablantes: Conchi que es inglesa y tiene un degree in art, y Lorena que tiene una licenciatura en algo de lengua, no propiamente de traducción, y todos los demás son licenciados en traducción

AK: y ¿Cree que están bien preparados?

Dir_VIOLETA: Bueno... ahora ya hay mucha más preparación en este sentido, mucha más oferta...el aprendizaje, hay muchos que vienen ya con un máster, algo más que la propia licenciatura. Hombre, comparado con hace unos años, vienen bien preparados, tienen nociones, saben de qué va, conocen algunos aspectos mejor que nosotros, las tecnologías, ahora no pero hace un año aquí en Trados... nadie aquí lo conocía bien entonces usamos traductores que venían de Tradumática, todos están con un conocimiento que no teníamos, los programas... bien preparado, en el sentido que conoce, que es un traductor, le han enseñado, viene de la facultad de traducción, saben lo que es la traducción y tiran hacia delante. Luego está el aspecto práctico, no vienen bien preparados pero esto es extensivo a todas las carreras, a todas las profesiones, el oficio se adquiere oficiando y al principio, a la hora de la verdad, traducción, corrección, calidad son un poco flojos pero no porque no estén bien preparados sino porque no

tienen aún el ojo, la experiencia; normalmente la diferencia de 6 meses, un año, el cambio es radical, ya se han hecho mayores, pero bueno antes de existía esto... los pocos traductores que había somos de la generación... nosotros hemos trabajado durante muchos años con los populistas, muchos extranjeros, hace 15 años era muy distinto buscar un traductor de inglés, no era nada evidente...

TRADUCCIÓN

AK: y ¿y qué es traducción para usted?

Dir_VIOLETA: ¡Vaya! Para mí la traducción es trasladar a otro idioma la información; luego hay mucho que decir sobre lo que significa traducir, sobre la dificultad de traducir, es transmitir información en otra superficie.

[Comentario del GP_VIOLETA antes de la observación:]

GP_VIOLETA: La traducción representa un 10-5% de toda la actividad del personal pero todos tienen licenciatura en traducción. Esto asegura un buen criterio lingüístico. Hay dos perfiles: perfil lingüístico y de gestión. Lo fundamental es dedicarle tiempo al proyecto/al texto antes de traducir, se tiene que preparar el texto. Control de calidad, revisiones... Tenemos, además, un chico para la maquetación y 2 informáticos, en otra sala.

Anexo 13. Observación directa. Empresa ROJA

ROJA, 27/11/2009; viernes; 09:30-13:30			
Trad_1_ROJA (hombre; joven 25-35 años, lleva gafas, se comunica en CA)		Trad_2_ROJA (mujer; joven 25-35 años, lleva gafas, se comunica en CA)	
PRIMERA HORA DE OBSERVACIÓN			
09:30	Lee un texto en Word; clicka	09:30	Abre y gestiona ficheros; realiza búsquedas terminológicas
09:34	Se levanta, habla con Trad_2_ROJA sobre un término en francés, se sienta y sigue revisando el texto. Trad_1_ROJA revisa y trad_2_ROJA realiza para él búsquedas terminológicas [00:03]	09:34	Le propone a Trad_1_ROJA diferentes significados del término. Mientras Trad_1_ROJA revisa, ella hace búsquedas terminológicas en Internet, para él [00:01]
		09:35	Realiza otra búsqueda terminológica en Internet y le da el significado definitivo [00:01]
09:37	Revisa [00:04]	09:36	Abre un fichero de Word, lee y revisa [00:08]
09:40	Gestiona ficheros [00:03]		
09:43	Corrige un documento en Power Point [00:01]	09:44	Comenta un término en voz alta [00:01]
09:45	Trad_1_ROJA se levanta, mira la pantalla de Trad_2_ROJA, le confirma el significado [00:01]	09:45	Trad_1_ROJA se levanta, mira la pantalla de Trad_2_ROJA, le confirma el significado [00:02]
09:46	Se vuelve a sentar y sigue con la corrección del Power Point [00:10]	09:47	Comprueba la terminología en Internet [00:01]
		09:48	Vuelve a la revisión, emplea la función “buscar y reemplazar” [00:04]
		09:52	Revisa una tabla con texto en Word [00:03]
		09:55	Consulta la terminología en Google [00:01]
09:56	Trad_1_ROJA se levanta, acerca a Trad_2_ROJA, comentan el término en la pantalla, deciden una opción común y de ser consecuente con lo largo del texto [00:01]	09:56	Consulta un término con Trad_1_ROJA; Trad_1_ROJA se levanta, acerca a Trad_2_ROJA, comentan el término en la pantalla, deciden una opción común y de ser consecuente a lo largo del texto [00:01]
09:57	Se vuelve a sentar y sigue corrigiendo el Power Point [00:06]	9:57	Vuelve a la revisión [00:05]
		10:02	Bebe zumo, hace búsqueda terminológica en Internet, sigue revisando [00:01]
10:03	Trad_1_ROJA se levanta y lo miran en la pantalla de Trad_2_ROJA, Trad_1_ROJA se vuelva a sentar [00:01]	10:03	Consulta algo sobre el tamaño de los caracteres con Trad_1_ROJA. Trad_1_ROJA se levanta y lo miran en la pantalla de Trad_2_ROJA, Trad_2_ROJA se vuelve a sentar [00:01]

ANEXOS

10:04	Suena el timbre. Se levanta, va a abrir la puerta a su compañero (administrativo) [00:01]	10:04	Sigue revisando su documento en Word [00:06]
10:05	Vuelve a corregir el Power Point [00:06]	10:10	Busca terminología en glosarios y diccionarios on-line [00:01]
10:11	Comenta algo con Trad_2_ROJA del contenido del texto sobre Auditori de Barcelona, se ríen [00:01]	10:11	Comenta algo con Trad_1_ROJA del contenido del texto sobre Auditori de Barcelona, se ríen [00:01]
10:12	Coge una llamada telefónica [00:01]	10:12	Vuelve a la corrección [00:02]
10:13	Vuelve a corregir el Power Point [00:01]		
10:14	Trad_2_ROJA le pregunta a Trad_1_ROJA un término. Trad_1_ROJA se levanta y lo comenta, lo comparan con un significado en un diccionario on-line. Se vuelve a sentar [00:01]	10:14	Trad_2_ROJA le pregunta a Trad_1_ROJA un término. Trad_1_ROJA se levanta y lo comenta, lo comparan con un significado en un diccionario on-line. Se vuelve a sentar [00:01]
10:15	Trad_2_ROJA se levanta y va a la mesa de Trad_1_ROJA, hablan, comparten el mismo proyecto, comentan que el término está mal puesto en el texto de origen en CA, que se usó un castellanismo [00:02]	10:15	Trad_2_ROJA se levanta y va a la mesa de Trad_1_ROJA, hablan, comparten el mismo proyecto, comentan que el término está mal puesto en el texto de origen en CA, que se usó un castellanismo [00:02]
10:17	Sigue trabajando con el Power Point, mientras revisa, comenta cosas sobre los cambios en la ciudad con Trad_2_ROJA, sigue revisando [00:08]	10:17	Sigue trabajando con su texto en Word, mientras revisa, comenta cosas del texto sobre los cambios en la ciudad, sigue revisando [00:08]
10:25	Trad_2_ROJA comunica a Trad_1_ROJA que ya ha terminado. Trad_1_ROJA dice qué van a hacer primero y qué después. Trad_2_ROJA recibe consignas: que le espera a Trad_1_ROJA y luego se pondrán juntos [00:01]	10:25	Trad_2_ROJA comunica a Trad_1_ROJA que ya ha terminado. Trad_1_ROJA dice qué van a hacer primero y qué después. Trad_2_ROJA recibe consignas: que le espera a Trad_1_ROJA y luego se pondrán juntos [00:01]
10:26	Vuelve a corregir el Power Point [00:01]	10:26	Come un bocata y gestiona ficheros [00:02]
10:27	Sale a la otra habitación, habla con el compañero (administrativo), vuelve enseguida [00:01]		
10:28	Trad_1_ROJA llama a Trad_2_ROJA. Trad_2_ROJA se levanta y miran juntos algo en la pantalla de Trad_1_ROJA; escriben juntos un texto, lo comentan, redactan un texto para el funcionamiento de la empresa ROJA (¿tarjeta de Navidad?) [00:05]	10:28	Trad_1_ROJA llama a Trad_2_ROJA. Trad_2_ROJA se levanta y miran juntos algo en la pantalla de Trad_1_ROJA; escriben juntos un texto, lo comentan, redactan un texto para el funcionamiento de la empresa ROJA (¿tarjeta de Navidad?) [00:05]
SEGUNDA HORA DE OBSERVACIÓN			
10:33	Vuelve a la revisión del Power Point [00:02]	10:33	Se sienta y comprueba la terminología en Internet para el texto que estaba haciendo antes [00:02]
10:35	Sale al mismo tiempo que Trad_2_ROJA, trae hojas blancas, las entrega a Trad_2_ROJA para su firma, lleva la hoja a otra habitación [00:01]	10:35	Sale al mismo tiempo que Trad_1_ROJA. Vuelve del lavabo. Firma la hoja que le trae Trad_1_ROJA [00:06]
10:36	Sigue revisando el Power Point, usa la función de reemplazar, revisa [00:19]	10:36	Vuelve a trabajar con el texto de Word, hace los acabados del texto [00:05]
		10:41	Hace comprobaciones de la terminología en Internet y hace los acabados de su

10:55	Sale, coge agua [00:01]		texto, mientras espera a Trad_1_ROJA [00:39]
10:56	Se vuelve a sentar y sigue corrigiendo su Power Point [00:12]		
11:08	Sale [00:06]		
11:14	Vuelve, se vuelve a poner con la corrección del Power Point, lucha con la edición, formatos, texto, tablas, gráficos [00:]		
11:20	Trad_2_ROJA se extraña al ver algo en su texto, exclama y viene Trad_1_ROJA, lo miran en la pantalla junto con Trad_2_ROJA, lo corrigen [00:01]	11:20	Se extraña al ver algo en el texto, exclama y viene Trad_1_ROJA, lo miran en la pantalla junto con Trad_2_ROJA, lo corrigen [00:01]
11:21	Vuelve a corregir el Power Point [00:29]	11:21	Hace consultas terminológicas en un texto que encuentra en Internet, consulta glosarios [00:01]
		11:22	Sigue corrigiendo el texto [00:16]
TERCERA HORA DE OBSERVACIÓN			
		11:38	Se levanta y sale, habla con el compañero de la administración [00:02]
		11:40	Vuelve y se sienta, sigue corrigiendo el mismo texto [00:21]
11:50	Abre una tabla grande con colores y la rellena con datos, gestiona ficheros [00:01]		
11:51	Sale y habla con el compañero de la administración [00:01]		
11:52	Vuelve a gestionar ficheros [00:09]		
12:01	Trad_1_ROJA se acerca y habla con Trad_2_ROJA, miran el texto que Trad_2_ROJA tiene abierto en la pantalla, Trad_2_ROJA dice que aún lo está terminando porque hay muchas cosas por corregir [00:01]	12:01	Trad_1_ROJA se acerca y habla con Trad_2_ROJA, miran el texto que Trad_2_ROJA tiene abierto en la pantalla, Trad_2_ROJA dice que aún lo está terminando porque hay muchas cosas por corregir [00:01]
12:02	Se vuelve a sentar y abre un texto largo en Word, lo lee en la pantalla [00:13]	12:02	Vuelve a corregir el texto [00:13]
12:15	Trad_1_ROJA llama a Trad_2_ROJA y consulta una posible modificación por hacer en el texto, Trad_2_ROJA se acerca y lo deciden [00:01]	12:15	Trad_1_ROJA llama a Trad_2_ROJA y consulta una posible modificación por hacer en el texto, Trad_2_ROJA se acerca y lo deciden [00:01]
12:16	Vuelve a trabajar con su texto [00:01]	12:16	Se vuelve a sentar y sigue trabajando con su texto, comprueba la terminología en Internet [00:09]
12:17	Entra el compañero (administrativo) con una hoja y consulta un dato de esta hoja con Trad_1_ROJA, miran la gran tabla con colores y comparan datos [00:03]		
12:20	Contesta una llamada telefónica [00:01]		
12:21	Vuelve a leer el texto largo [00:03]		
12:24	Sale a coger agua. Vuelve enseguida [00:01]		

ANEXOS

12:25	Trad_1_ROJA llama a Trad_2_ROJA, comentan algo del texto, Trad_2_ROJA se levanta y mira lo que le enseña en su pantalla Trad_1_ROJA [00:01]	12:25	Trad_1_ROJA llama a Trad_2_ROJA, comentan algo del texto, Trad_2_ROJA se levanta y mira lo que le enseña en su pantalla Trad_1_ROJA [00:01]
12:26	Vuelve a su texto, lee [00:09]	12:26	Vuelve a su texto, lee, revisa [00:06]
CUARTA HORA DE OBSERVACIÓN			
		12:32	Hace búsquedas de terminología por Internet, comprueba la terminología [00:01]
		12:33	Sigue corrigiendo [00:07]
12:35	Coge su móvil, sale [00:01]		
12:36	Vuelve y se pone con su texto [00:04]		
12:40	Trad_1_ROJA llama a Trad_2_ROJA y le consulta cosas del texto en la pantalla, Trad_2_ROJA se acerca, miran los detalles de edición [00:02]	12:40	Trad_1_ROJA llama a Trad_2_ROJA y le consulta cosas del texto en la pantalla, Trad_2_ROJA se acerca, miran los detalles de edición [00:02]
12:42	Vuelven a su trabajo anterior [00:01]	12:42	Vuelve a su puesto, revisa el texto, comprueba la terminología [00:02]
12:43	Recibe una llamada al móvil, sale [00:02]		
12:45	Vuelve [00:01]		
12:46	Trad_2_ROJA se acerca al escritorio de Trad_1_ROJA, acuerdan conjuntamente la terminología en francés, cuestión de abreviaturas y siglas (pp. por <i>page</i>) [00:04]	12:46	Trad_2_ROJA se acerca al escritorio de Trad_1_ROJA, acuerdan conjuntamente la terminología en francés, cuestión de abreviaturas y siglas (pp. por <i>page</i>) [00:04]
12:50	Vuelve a su texto [00:01]	12:50	Se vuelve a sentar, sigue corrigiendo el texto, come un bocata [00:01]
12:51	Trad_1_ROJA llama a Trad_2_ROJA, Trad_2_ROJA se levanta, se acerca al escritorio de Trad_1_ROJA y miran algo en su pantalla, lo corrigen, Trad_2_ROJA se vuelve a sentar [00:01]	12:51	Trad_1_ROJA llama a Trad_2_ROJA, Trad_2_ROJA se levanta, se acerca al escritorio de Trad_1_ROJA y miran algo en su pantalla, lo corrigen, Trad_2_ROJA se vuelve a sentar [00:01]
12:52	Trad_1_ROJA se levanta y mira en la pantalla de Trad_2_ROJA las siglas, parece que comparten el mismo proyecto [00:01]	12:52	Trad_1_ROJA se levanta y mira en la pantalla de Trad_2_ROJA las siglas, parece que comparten el mismo proyecto [00:01]
12:53	Trad_1_ROJA se sienta y sigue leyendo el texto [00:09]	12:53	Continúa la revisión [00:07]
		13:00	Sale a coger agua, habla en otra habitación con el compañero administrativo [00:02]
13:02	Trad_2_ROJA comenta a Trad_1_ROJA que empieza a corregir la bibliografía, Trad_1_ROJA se levanta y mira en la pantalla de Trad_2_ROJA las dos páginas de bibliografía por corregir [00:01]	13:02	Trad_2_ROJA comenta a Trad_1_ROJA que empieza a corregir la bibliografía, Trad_1_ROJA se levanta y mira en la pantalla de Trad_2_ROJA las dos páginas de bibliografía por corregir [00:01]
13:03	Se sienta y sigue con su texto [00:07]	13:03-	Empieza a revisar la bibliografía
13:10	Sale a hablar con el administrativo [00:05]	13:30	
13:15-13:30	Vuelve, mira el correo electrónico, despacha correo electrónico		

Anexo 14. Observación directa. Empresa AMARILLA

AMARILLA, 16/12/2009; miércoles; 09:30-13:30	
Trad_1_AMARILLA (hombre, 40-45 años, gafas)	
Trad_2_AMARILLA (mujer, joven 30-35 años, gestor de proyectos en la entrevista)	
Trad_3_AMARILLA (mujer, joven 30-35 años)	
Trad_4_AMARILLA (hombre, joven 30-35 años)	
Trad_5_AMARILLA (hombre, joven 30-35 años; director en la entrevista)	
Todos tienen apuntes en papel al lado, agendas, bolígrafos, etc.; todos se comunican en EN	
PRIMERA HORA DE OBSERVACIÓN	
09:30	Trad_1_AMARILLA teclea y habla con Trad_2_AMARILLA Trad_2_AMARILLA enchufa su portátil encima de la mesa, lo enciende, guarda su abrigo (acaba de llegar) Trad_3_AMARILLA teclea
09:37	Trad_2_AMARILLA sale
09:38	Trad_1_AMARILLA habla con Trad_5_AMARILLA sobre un proyecto, teclea y gestiona ficheros
09:40	Trad_2_AMARILLA vuelve, se sienta y sigue tecleando Trad_4_AMARILLA llega, abre su portátil, se prepara, sale
09:42	Trad_1_AMARILLA comenta detalles con Trad_5_AMARILLA, sigue gestionando ficheros
09:43	Trad_2_AMARILLA habla con Trad_5_AMARILLA, comentan algo, todo el tiempo sigue tecleando
09:45	Trad_4_AMARILLA entra y habla con Trad_5_AMARILLA, se sienta y sigue hablando con Trad_5_AMARILLA sobre un cliente, abre su portátil Todos intercambian opiniones sobre este cliente y el presupuesto que pide
09:47	Trad_3_AMARILLA y Trad_4_AMARILLA hablan sobre un fichero que comparten
09:48	Trad_5_AMARILLA le pregunta a Trad_2_AMARILLA la traducción de un término de CA a ES, Trad_2_AMARILLA le contesta, sigue tecleando y gestionando ficheros
09:50	Trad_1_AMARILLA habla con Trad_5_AMARILLA sobre una cliente y circunstancias de una reunión con ella, siguen hablando, Trad_1_AMARILLA apunta algo en el cuaderno, sigue gestionando ficheros
09:51	Todos al mismo tiempo teclean, clickan, hablan
09:53	Trad_2_AMARILLA habla con Trad_5_AMARILLA sobre un mensaje electrónico, comentan los pasos que se tienen que hacer
09:54	Trad_1_AMARILLA y Trad_5_AMARILLA hablan sobre los ficheros en .pdf, comentan detalles del formato y edición
09:58	Trad_1_AMARILLA, Trad_3_AMARILLA y Trad_5_AMARILLA hablan
09:59	Todos siguen trabajando en silencio [00:01]
10:00	Trad_3_AMARILLA y Trad_5_AMARILLA hablan sobre cómo contestar a un cliente acerca de unos ficheros pendientes, comentan nuevos encargos, traducción de casos clínicos de ES a EN, interviene también Trad_1_AMARILLA

ANEXOS

10:01	Trad_1_AMARILLA y Trad_5_AMARILLA hablan cómo copiar un mensaje electrónico Trad_4_AMARILLA se levanta y acerca a Trad_5_AMARILLA, lo miran en la pantalla Trad_2_AMARILLA está revisando un artículo y le consulta a Trad_5_AMARILLA un término en EN. Interviene Trad_4_AMARILLA sobre un tipo de médico, Trad_4_AMARILLA busca para Trad_2_AMARILLA el término solicitado (tipo de médico). Trad_2_AMARILLA se levanta y mira la pantalla de Trad_4_AMARILLA. Intervienen Trad_1_AMARILLA y Trad_3_AMARILLA, Trad_4_AMARILLA le envía a Trad_2_AMARILLA enlace a una página web
10:05	Todos trabajan en silencio [00:01]
10:06	Trad_4_AMARILLA y Trad_2_AMARILLA siguen hablando de la web que han encontrado
10:07	Trabajan en silencio [00:01]
10:08	Trad_5_AMARILLA se levanta y apunta detalles de un proyecto en una pizarra
10:09	Trad_1_AMARILLA y Trad_5_AMARILLA hablan sobre el volumen de un proyecto
10:10	Trad_3_AMARILLA y Trad_5_AMARILLA hablan sobre el código de un proyecto
10:11	Todos trabajan en silencio [00:04]
10:15	Trad_1_AMARILLA mira un tabla grande, gestiona ficheros, escribe mensajes electrónicos en silencio Trad_3_AMARILLA recibe una llamada al móvil, apunta cosas en un papelito, los códigos de algunas facturas Trad_5_AMARILLA exclama, reacciona sobre la actitud de un cliente, para sí mismo
10:16	Trad_2_AMARILLA pregunta a Trad_4_AMARILLA un término de negocio Trad_3_AMARILLA sigue hablando por teléfono sobre las facturas (hasta las 10:20)
10:18	Alguien toca la puerta, Trad_5_AMARILLA se levanta y abre, entra una alumna de prácticas
10:20	Trad_2_AMARILLA habla con la chica de prácticas sobre una traducción que la alumna tenía que hacer, Trad_2_AMARILLA le encarga una nueva traducción de EN a ES
10:22	Todos trabajan en silencio [00:01]
10:23	Trad_3_AMARILLA vuelve a hablar por teléfono sobre las facturas, termina enseguida
10:24	Trad_1_AMARILLA y Trad_3_AMARILLA intercambian información sobre un proyecto, el título y el orden de las partes de una traducción, interviene Trad_5_AMARILLA
10:25	Trad_5_AMARILLA le llama a Trad_1_AMARILLA, Trad_1_AMARILLA se levanta y le enseña algo en la pantalla de Trad_5_AMARILLA
10:26	Trad_2_AMARILLA y la alumna de prácticas intercambian opiniones
10:27	Trad_1_AMARILLA, Trad_3_AMARILLA y Trad_5_AMARILLA hablan
10:28	Trad_5_AMARILLA habla con Trad_3_AMARILLA sobre los códigos de algunas facturas Alumna de prácticas se dirige a Trad_1_AMARILLA, interviene Trad_2_AMARILLA sobre la revisión de una traducción hecha recientemente Trad_1_AMARILLA le consulta a Trad_5_AMARILLA un término en ES administrativo
10:29	Alumna de prácticas llama a Trad_2_AMARILLA, Trad_2_AMARILLA se levanta y se acerca: problemas con gestión de ficheros, la memoria de traducción no se le abre (hablan hasta las 10:31)
SEGUNDA HORA DE OBSERVACIÓN	
10:30	Trad_1_AMARILLA trabaja con un programa TAO (¿Wordfast?), revisa una traducción o traduce (no es evidente) Todos trabajan en silencio [00:05]

ANEXOS

10:35	Trad 4 AMARILLA comenta con Trad 1 AMARILLA un término de agricultura le cuenta una anécdota
10:36	Trad 5 AMARILLA y Trad 3 AMARILLA comentan unas facturas o códigos de un proyecto
10:38	Trad 5 AMARILLA comenta con Trad 1 AMARILLA un nuevo proyecto: traducción a DE; comentan otro proyecto: cantidad de palabras; comentan una expresión jurídica, interviene también Trad 3 AMARILLA (hablan hasta las 10:42)
10:43	Trad 5 AMARILLA pregunta a Trad 3 AMARILLA un código de un proyecto, interviene también Trad 2 AMARILLA Trad 1 AMARILLA, Trad 2 AMARILLA, Trad 3 AMARILLA y Trad 5 AMARILLA hablan del aire acondicionado
10:45	Trad 1 AMARILLA cuenta a Trad 2 AMARILLA una anécdota sobre el tiempo, la conversión y la calefacción, interviene también Trad 4 AMARILLA
10:46	Todos trabajan en silencio [00:01]
10:47	Trad 5 AMARILLA le pregunta a Trad 1 AMARILLA por el tiempo de realización de un proyecto de EN a ES, 3-4 días; interviene Trad 4 AMARILLA que tiene que hacer este proyecto, interviene Trad 2 AMARILLA sobre una traducción de húngaro, Trad 2 AMARILLA y Trad 5 AMARILLA le recomiendan un traductor autónomo, Xavi, que lo revise; Trad 1 AMARILLA, Trad 2 AMARILLA y Trad 5 AMARILLA hablan quién y cuando revisará esta traducción, se ponen de acuerdo que pedirán presupuesto a Xavi
10:52	Trad 5 AMARILLA y Trad 1 AMARILLA hablan sobre los plazos de alguna traducción, Trad 1 AMARILLA sigue revisando en TAO un texto, sin interrumpir
10:53	Trad 4 AMARILLA le pregunta a Trad 1 AMARILLA un término administrativo, un cargo
10:55	Trad 5 AMARILLA comenta un proyecto con Trad 1 AMARILLA, detalles de una impresión, su calidad y sus costes
11:00	Trad 3 AMARILLA propone un café para todos; todos lo piden; Trad 3 AMARILLA sale a prepararlos con alumna de prácticas
11:01	Trad 5 AMARILLA y Trad 1 AMARILLA comentan un nuevo proyecto Trad 1 AMARILLA termina la traducción/revisión en TAO, escribe mails
11:02	Trad 2 AMARILLA se levanta y sale Trad 1 AMARILLA y Trad 5 AMARILLA siguen hablando, Trad 1 AMARILLA se levanta, mira la pantalla de Trad 5 AMARILLA, comentan un tema de ficheros, cómo guardarlos
11:03	Trad 4 AMARILLA se levanta y sale a la cocina, se quedan Trad 1 AMARILLA y Trad 5 AMARILLA, siguen hablando y teclean al mismo tiempo
11:06	Trad 2 AMARILLA, Trad 3 AMARILLA, Trad 4 AMARILLA y la alumna están en la cocina, comen, beben, hablan, lavan platos Trad 1 AMARILLA sigue trabajando, gestiona ficheros, rellena una tabla grande
11:15	Los que estaban fuera, vuelven con su café, se sientan y vuelven a trabajar en silencio [00:01]
11:16	Trad 1 AMARILLA comenta algo con Trad 5 AMARILLA sobre una cliente Trad 1 AMARILLA le pide detalles de un proyecto a Trad 3 AMARILLA; interviene Trad 5 AMARILLA, intercambian opiniones
11:20	Trad 5 AMARILLA le propone a la alumna de prácticas otro trabajo mientras tanto: estimación de la cantidad de palabras, se junta a ellos Trad 2 AMARILLA
11:22	Trad 5 AMARILLA y Trad 2 AMARILLA reconducen un proyecto, acuerdan que pedirán revisión a un revisor externo para estar seguros porque es vocabulario comercial
11:23	Alguien toca la puerta, Trad 3 AMARILLA abre
11:24	Trad 5 AMARILLA le pregunta a la alumna de prácticas los detalles de su Skype para que estén en contacto por Skype, Trad 5 AMARILLA le envía enlace al servidor para que se descargue el fichero

11:26	Trad_1_AMARILLA gestiona tablas y ficheros Trad_3_AMARILLA entra Trad_5_AMARILLA habla con la alumna, le enseña cómo se entra al servidor Trad_3_AMARILLA y Trad_5_AMARILLA salen
11:27	Trad_2_AMARILLA se levanta, se acerca a la alumna de prácticas y le enseña cómo hacer un cálculo estimado de cantidad de palabras en un texto, luego se sienta
11:28	Trad_3_AMARILLA se sienta y Trad_5_AMARILLA entra con un caja de cartón (correo), la abre, comenta quién es el remitente con Trad_3_AMARILLA; son botellas de vino, regalo de Navidad, Trad_5_AMARILLA dice a Trad_3_AMARILLA que es regalo de un cliente, ambos miran la tarjeta; no es vino, es lote de Navidad (jamón, queso, turrón) de un tal Alberto de Montcada Todos hablan de qué Alberto se trata, deciden llamar y preguntar; todos juegan con el papel de plata que estaba dentro de la caja, comentan un proverbio
TERCERA HORA DE OBSERVACIÓN	
11:34	Trad_2_AMARILLA sale, Trad_5_AMARILLA está todo el tiempo hablando de la caja, Trad_4_AMARILLA mientras tanto busca la referencia en Internet, que son sus 50. aniversario, Trad_3_AMARILLA llama
11:35	Trad_1_AMARILLA le enseña a Trad_5_AMARILLA las lenguas en la pantalla, una base de datos, cómo está hecha su base de datos
11:36	Trad_2_AMARILLA vuelve, Trad_5_AMARILLA guarda la caja, Trad_3_AMARILLA comprueba quién es Alberto: es un italiano Todos comentan cómo se comporta un gentleman italiano, hacen broma sobre Berlusconi y su nariz
11:37	Trad_1_AMARILLA comenta un nuevo encargo, pregunta quién y cuándo lo hará, Trad_4_AMARILLA interviene Todos se ponen de acuerdo de agradecerle a Alberto por su regalo
11:38	Trad_1_AMARILLA comentan con Trad_3_AMARILLA detalles de una factura
11:39	Trad_5_AMARILLA y Trad_2_AMARILLA se ponen de acuerdo que sí necesitan a Xavi para la revisión
11:42	Trad_1_AMARILLA le comunica a Trad_4_AMARILLA que acaba de enviarle un fichero en .pdf y las revisiones aportadas, comentan una cuestión de las tablas Trad_4_AMARILLA consulta a Trad_1_AMARILLA un término en español andaluz, siguen hablando de formatos de la traducción anterior
11:43	Trad_5_AMARILLA y Trad_2_AMARILLA se ponen de acuerdo de enderezar la relación con un cliente o proveedor para que no haya confusión en el futuro
11:47	Trad_5_AMARILLA le encarga una revisión a Trad_4_AMARILLA
11:50	Trad_1_AMARILLA comenta, en general, que acaba de recibir noticias (mail) de una empresa de mantenimiento de maquinaria Trad_1_AMARILLA y Trad_5_AMARILLA comentan la traducción de un término médico de EN a ES
11:53	Todos siguen leyendo y tecleando en silencio [00:01]
11:54	Trad_1_AMARILLA despacha mails, le pide a Trad_5_AMARILLA de imprimir un mail, sale
11:55	Trad_5_AMARILLA lanza una pregunta sobre un término inglés, cómo traducirlo al castellano, Trad_4_AMARILLA le sugiere una respuesta
11:56	Trad_5_AMARILLA lanza otra pregunta de terminología médica, todos contestan, entre todos le proponen una solución
12:00	Alumna de prácticas le lleva a Trad_5_AMARILLA a su mesa el recuento de palabras, se vuelve a sentar, vuelve a su traducción Trad_3_AMARILLA y Trad_2_AMARILLA miran algo en la pantalla de Trad_3_AMARILLA, lo comentan en voz baja
12:01	Trad_5_AMARILLA lanza una pregunta para asegurarse de la traducción del nombre de una enfermedad, Trad_4_AMARILLA le contesta
12:04	Le llaman al móvil a Trad_1_AMARILLA: acuerdan detalles de un proyecto
12:05	Trad_5_AMARILLA contesta a una llamada por auriculares, oye mal, que la llama él, dice de preparar 2-3 opciones del presupuesto según la fecha de entrega

ANEXOS

12:04	Todos trabajan en silencio [00:03] Trad_1_AMARILLA gestiona ficheros
12:07	Trad_2_AMARILLA y Trad_3_AMARILLA comentan algo en voz baja, un tema que comparten, miran sus pantallas
12:08	Trad_2_AMARILLA le pregunta a Trad_1_AMARILLA la traducción de un término comercial del EN a ES Trad_1_AMARILLA se levanta y consulta un diccionario en papel, detrás en la estantería
12:10	Trad_5-AMARILLA a Trad_1_AMARILLA comenta un nuevo encargo urgente para diciembre Trad_1_AMARILLA se levanta con el diccionario, se acerca a Trad_2_AMARILLA, miran la pantalla y le sugiere una traducción, guarda el diccionario, vuelve a su sitio
12:11	Trad_5_AMARILLA anuncia a Trad_1_AMARILLA que va a tener un nuevo código para un proyecto, Trad_3_AMARILLA le dicta este código
12:12	Trad_3_AMARILLA pregunta a Trad_5_AMARILLA la traducción de una expresión, Trad_5_AMARILLA se lo confirma y Trad_2_AMARILLA también Trad_5_AMARILLA lanza una pregunta de terminología, Trad_1_AMARILLA se la contesta, Trad_2_AMARILLA también
12:14	Todos trabajan en silencio [00:01]
12:15	Trad_5_AMARILLA comenta una buena traducción del término “entorno” al EN, Trad_1_AMARILLA confirma que es una traducción muy acertada Trad_5_AMARILLA lanza una pregunta sobre un término médico, Trad_1_AMARILLA, Trad_2_AMARILLA y Trad_4_AMARILLA contestan, Trad_5_AMARILLA cuenta una anécdota, les enseña a Trad_3_AMARILLA y a Trad_4_AMARILLA una tarjeta de Navidad que acaban de recibir
12:18	Alguien toca la puerta, Trad_3_AMARILLA sale a abrir, vuelve enseguida
12:20	Trad_5_AMARILLA le pide a Trad_2_AMARILLA de comprobar un término médico, intercambian opiniones, Trad_5_AMARILLA sale
12:21	Trad_3_AMARILLA y Trad_4_AMARILLA hablan sobre una revisión, Trad_4_AMARILLA sale
12:26	Trad_5_AMARILLA vuelve Trad_1_AMARILLA deja de contestar los mails y comprobar datos de los ficheros adjuntos; coge un diccionario en papel de la estantería, comprueba algo en el diccionario Trad_5_AMARILLA y Trad_1_AMARILLA intercambian impresiones, Trad_1_AMARILLA comenta términos en francés
CUARTA HORA DE OBSERVACIÓN	
12:30	Todos trabajan en silencio con sus pantallas [00:02] Trad_1_AMARILLA comprueba la terminología en francés en Google
12:32	Trad_3_AMARILLA lanza una pregunta de terminología hacia Trad_1_AMARILLA, Trad_1_AMARILLA contesta, Trad_5_AMARILLA también interviene
12:35	Trad_5_AMARILLA llama a Trad_2_AMARILLA para se acerque, miran juntos la pantalla de Trad_5_AMARILLA, le comenta sus dudas terminológicas en el título de algún documento, Trad_2_AMARILLA vuelve a sentarse en su sitio
12:36	Trad_3_AMARILLA le pregunta a Trad_1_AMARILLA su duda terminológica de francés, Trad_1_AMARILLA le confirma
12:42	Trad_4_AMARILLA lanza una pregunta a Trad_1_AMARILLA sobre prehistoria, Trad_1_AMARILLA le contesta Todos siguen trabajando
12:43	Trad_5_AMARILLA le pregunta a Trad_3_AMARILLA el código de una proyecto, Trad_3_AMARILLA le contesta
12:44	Trad_5_AMARILLA llama a Trad_1_AMARILLA, éste se levanta, miran la pantalla de Trad_5_AMARILLA, consultan las 2-3- opciones del presupuesto, comentan cuestiones de formato y ficheros, funciones seleccionar y deseleccionar

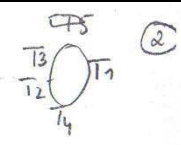
ANEXOS

12:58	Trad_5_AMARILLA contesta una llamada telefónica, detalles de una traducción del inglés al portugués, presupuesto sólo para las partes para traducir, Trad_5_AMARILLA comenta algo sobre un cliente que acaba de llamar, intercambian opiniones con Trad_1_AMARILLA, también interviene Trad_4_AMARILLA
13:00	Trad_4_AMARILLA aclara con Trad_1_AMARILLA un duda sobre la terminología de religiones de Es a EN, Trad_1_AMARILLA se levanta, lo miran juntos en la pantalla, Trad_5_AMARILLA también interviene, hablan de la memoria de traducción
13:07	Trad_1_AMARILLA comenta en general los mensajes que se lo visualizan en la pantalla, Trad_4_AMARILLA lo comenta Todos escriben y teclean
13:08	Trad_4_AMARILLA lanza una pregunta a Trad_1_AMARILLA sobre la traducción del término novela picaresca de ES a EN, buscan en Wikipedia
13:09	Interviene Trad_2_AMARILLA sobre el protagonista de Oliver Twist, Trad_1_AMARILLA, Trad_2_AMARILLA y Trad_4_AMARILLA hablan sobre los protagonistas de la novela picaresca
13:12	Trad_5_AMARILLA consulta con Trad_2_AMARILLA su duda sobre la terminología urbanística, interviene también Trad_1_AMARILLA, que recibe al mismo tiempo un nuevo encargo de tal Alejandro (“small jobs but demanding”)
13:15	Trad_3_AMARILLA recoge sus cosas
13:16	Trad_5_AMARILLA y Trad_1_AMARILLA comentan una duda terminológica urbanística, interviene también Trad_4_AMARILLA Trad_1_AMARILLA corrige una tabla
13:20	Alumna de prácticas consulta su duda terminológica con Trad_2_AMARILLA, también interviene Trad_4-AMARILLA
13:21	Trad_3_AMARILLA sale
13:22	Trad_3_AMARILLA vuelve, Trad_5_AMARILLA le pregunta el código de un encargo, ella se lo dice, interviene también Trad_2_AMARILLA, Trad_3_AMARILLA acuerda con todos a qué hora volverá después de comer (fin de la observación)

Anexo 15. Observación directa. Empresa AMARILLA. Notas de campo (hoja 1 y 2)

16/12/2009 9:30 - EN

T ₁	T ₂	T ₃	T ₄
<p>9:30 tecléo y habla con T₂</p> <p>9:38 - habla con T₅ sobre un proyecto tecléo y gestiona ficheros</p> <p>9:42 - comenta detalles con T₅, sigue gestionando ficheros todos tienen apuntes en papel pero él es el mayor</p> <p>hablan</p> <p>9:50 - comenta con T₅ sobre un cliente y circunstancias de un envío con ellos, siguen hablando, apunta algo en el cuaderno, sigue gestionando ficheros</p> <p>9:54 - habla con T₅ sobre un proyecto</p> <p>EN → ES</p> <p>9:55 - habla con T₅ sobre los ficheros</p> <p>del - Comenta detalles del</p>	<p>9:30 habla con T₁, enchufa su portátil encima de la mesa, lo enciende, cuando su abniz (cabeza de mesa), sale</p> <p>9:37 - sale</p> <p>9:40 - vuelve, se sienta y sigue tecléando</p> <p>9:43 hablan con T₅, comentan algo, todo el tiempo siguen tecléando</p> <p>9:48 - T₅ le pregunta a T₂ un término del cat. al castellano, ella le contesta sigue tecléando, gestionando ficheros...</p> <p>9:53 - habla con T₅ sobre un mensaje, comentan los pasos por hacer</p>	<p>9:30 - tecléo</p> <p>9:43 hablan con T₅, comentan algo, todo el tiempo siguen tecléando</p> <p>9:45 - todos intercambian sobre este cliente y pasan presto</p> <p>10:47 hablan sobre un fichero que comparten</p>	<p>9:40 - llega y abre su portátil, se prepara, sale</p> <p>10:45 - entra y habla con T₅ se sienta y sigue hablando con T₅ sobre un cliente, abre su portátil</p>

T ₁	T ₂	T ₃	T ₄	T ₅
				
9:58- hablan	T ₁ + T ₅ + T ₃			
9:59-	siguen trabajando en silencio			
10:00	T ₅ - T ₃ -	tema: cómo contestar a un cliente sobre ficheros pendientes		
	A veces comentan, reaccionan ellos mismos para ellos			
10:01:	siguen T ₃ y T ₅ -	comentan en nuevos encargos ES-EN - casos clínicos -		
	interviene T ₁ - suspiros			
10:01-	habla T ₁ y T ₅ -	como copiar un e-mail T ₄ se levanta y acerca a T ₅ , lo miran en la pantalla		
10:01 -	T ₂ y T ₅ -	está revisando un artículo y le consulta un término en inglés.		
	interviene T ₄ sobre el término tipo de médico, T ₄ busca para T ₂ el término del			
	médico. T ₂ se levanta y mira la pantalla de T ₄ .			
	Interviene T ₁ , T ₃ -	T ₄ le envía a T ₂ la página web.		
10:05-	silencio			
10:06-	T ₄ y T ₂ - siguen hablando de la web que han encontrado.			
10:07-	silencio			
10:09-	habla T ₁ y T ₅ sobre el volumen de un proyecto			
10:10-	habla T ₅ y T ₃ sobre el código de un proyecto			
10:11-	alop venia; teléfono? nadie oye			
10:11-	silencio			
T ₁ -	mira una table grande, los ficheros, gestione ficheros, escribe mails en silencio			
		10:15 T ₃ recibe llamada al móvil, apunta cosas en un papelito los códigos de algunos ficheros - facturas		
				10:08 - se levanta y apunta detalles de un proyecto en la pantalla
				T ₅ - es demo, reacciona sobre un cliente

Anexo 16. Observación directa. Empresa TURQUESA

TURQUESA, 02/12/2009; miércoles; 09:45-13:45			
Trad_1_TURQUESA (hombre; joven 25-35 años)		Trad_2_TURQUESA (mujer; joven 25-35 años)	
PRIMERA HORA DE OBSERVACIÓN			
09:45	Traduce en un programa de traducción asistida	09:45	Habla por teléfono en DE
		09:47	Gestiona ficheros y correo electrónico [00:07]
09:50	Se le apaga la pantalla, la supervisora le pregunta qué le pasa; contesta que le está fallando la pantalla [00:01]		
09:51	Traduce y consulta la terminología, y las páginas encontradas con Google [00:04]	09:54	Llama por teléfono en DE [00:03]
09:55	Coge el teléfono que suena; inmediatamente vuelve a su puesto, sigue traduciendo y mirando por Google [00:03]	09:57	Finaliza la llamada, vuelve a trabajar con la pantalla [00:01]
09:58	Habla con Trad_2_TURQUESA [00:01]	09:58	Habla con Trad_1_TURQUESA [00:01]
09:59	Sigue revisando=traduciendo en un programa de traducción asistida, consulta la terminología en Google [00:02]	09:59	Vuelve a llamar, coge algunos papeles para ver los datos en ES [00:03]
10:01	Pasa la supervisora y comenta algo sobre la revisión [00:01]		
10:02	Vuelve a revisar la terminología [00:07]	10:02	Termina la llamada, vuelve a consultar la pantalla [00:01]
		10:03	Vuelve a llamar, habla en DE, acuerda detalles sobre un texto abierto [00:06]
10:09	Se acerca una chica con una hoja, consulta con Trad_1_TURQUESA una redacción en ES sobre barnices, lo buscan juntos por Google y aclaran el término [00:04]	10:09	Termina la llamada, vuelve a consultar la pantalla [00:01]
		10:10	Vuelve a llamar en ES, termina enseguida [00:01]
		10:11	Mira mails, despacha mails, revisa ficheros adjuntos [00:01]
		10:12	Coge una hoja que imprime en la impresora, sale con esta hoja [00:01]
10:13	Vuelve a comprobar la terminología [00:02]	10:13	Vuelve y se sienta [00:01]
		10:14	Vuelve a imprimir un documento (sí, traducción jurada) [00:01]
10:15	Se levanta y deja hojas en el escritorio de la supervisora [00:01]	10:15	Llama por teléfono en ES [00:01]
10:16	Se acerca otra chica y comenta el orden del trabajo [00:01]	10:16	Coge los documentos de la impresora, vuelve a sentarse [00:01]
10:17	Revisa la traducción, comprueba la terminología en Google [00:01]	10:17	Revisa una traducción o memoria de traducción; lo repasa en un programa TAO; lo compara con el texto que tiene impreso en las hojas [00:08]
10:18	Entra la supervisora y le pregunta si ya ha terminado un proyecto; Trad_1_TURQUESA mientras tanto sigue revisando y traduce en TAO [00:01]		
10:19	Sigue revisando [00:08]		

		10:25	Entra una chica y pregunta sobre un diccionario en papel perdido; Trad_2_TURQUESA sigue revisando la hoja [00:02]
10:27	Trad_1_TURQUESA, Trad_2_TURQUESA y la chica ponen orden en diccionarios en papel, en el armario, que tiene que ir por lenguas [00:01]	10:27	Trad_1_TURQUESA, Trad_2_TURQUESA y la chica ponen orden en diccionarios en papel, en el armario, que tiene que ir por lenguas [00:01]
10:28	Vuelve a su trabajo: traduce/revisa y comprueba la terminología [00:42]	10:28	Vuelve a su trabajo, a gestionar mails [00:07]
		10:35	La supervisora le pregunta qué tiene para esta tarde, sigue revisando y comprueba la terminología en Google [00:01]
		10:36	Una chica le pide que la confirme la combinación de lenguas para una traducción [00:01]
		10:37	Vuelve a la revisión [00:06]
		10:43	Contesta una llamada en CA y vuelve en seguida a trabajar [00:07]
SEGUNDA HORA DE OBSERVACIÓN			
		10:50	Revisa ficheros adjuntos con traducciones, comenta que otra chica que va lento el Internet y entran pocos correos electrónicos, sigue despachando mails; revisa ficheros adjuntos, traducciones [00:05]
		10:55	Se levanta y va al lavabo [00:05]
		11:00	Vuelve, gestiona ficheros [00:01]
		11:01	Se levanta, ordena papeles y zafatas en una estantería, comenta algo al respecto con la supervisora, coge algunas hojas y se vuelve a sentar [00:01]
		11:02	Sigue gestionando ficheros y mails, comprueba ficheros adjuntos, despacha mails [00:08]
11:10	Sale al lavabo [00:05]	11:10	Comprueba terminología en Google [00:01]
		11:11	Sale [00:04]
11:15	Vuelve a sentarse, sigue trabajando, sigue traduciendo en TAO, mucha comprobación de la terminología [00:38]	11:15	Vuelve, contesta una llamada y vuelve a salir [00:10]
		11:25	Se vuelve a sentar, gestiona ficheros, escribe algo en hojas que tiene delante y gestiona ficheros, abre ficheros adjuntos, mira qué es, analiza los encargos, despacha mails [00:12]
		11:37	Entra otra chica, Trad_2_TURQUESA le pasa una hoja de traducción terminada que comentan; mientras tanto sigue despachando correos, abriendo ficheros adjuntos y analizándolos [00:03]
		11:40	Intercambian detalles sobre un pedido con la otra chica, mientras sigue revisando un breve texto de Word, comprueba datos con una hoja de papel impresa, despacha correo electrónico [00:03]
		11:43	Se levanta, coge hojas impresas de la impresora [00:01]
		11:44	Contesta una llamada telefónica en DE, sigue gestionando ficheros [00:01]

ANEXOS

TERCERA HORA DE OBSERVACIÓN			
		11:45	Comenta con otra chica cómo se calcula el precio por un encargo breve, sigue gestionando ficheros [00:02]
		11:47	Sale [00:03]
		11:50	Se vuelve a sentar, sigue gestionando correo electrónico, analiza los ficheros que llegan [00:05]
11:53	Una chica le consulta la palabra “impresum” [00:02]		
11:55	Trad_1_TURQUESA sigue consultando la terminología en un diccionario on-line y en otra bases de datos en Internet [00:20]	11:55	Coge varias hojas impresas, ordena hojas, las archiva, sale [00:03]
		11:58	Vuelve a gestionar los mails, habla con otra chic, intentan resolver un problema de formato [00:02]
		12:00	Revisa una traducción en TAO, gestiona ficheros, despacha mails [00:10]
		12:10	Sale [00:02]
		12:12	Vuelve, sigue despachando mails, contesta una llamada en DE [00:01]
		12:13	Termina la llamada, coge varias hojas en papel, vuelve a salir [00:02]
12:15	Se acerca una chica de la otra sala y consulta con él el vocabulario [0:01]	12:15	Está en el ordenador con otra chica (¿de prácticas?), le explica algo en el ordenador [00:01]
12:16	Sigue traduciendo y revisando la terminología [00:04]	12:16	Se vuelve a sentar, gestiona ficheros [00:01]
		12:17	Habla con la supervisora y con la chica de prácticas, mientras gestiona ficheros [00:03]
12:20	Habla con la supervisora cuándo terminará y si tiene más trabajo [00:02]	12:20	Se levanta, habla con la chica de prácticas, se basan en algo en papel, la atiende en su ordenador [00:05]
12:22	Habla con la otra chica sobre un contacto antiguo de traducción jurada; todo el tiempo sigue escribiendo y comprobando la terminología [00:06]	12:25	Vuelve a su escritorio, coge hojas de la impresora y sigue con la chica en prácticas, se vuelve a sentar, sigue gestionando ficheros [00:01]
		12:26	Revisa una traducción y gestiona ficheros [00:01]
		12:27	La llama la chica de prácticas, se acerca un momento y sale [00:03]
12:28	Habla con la supervisora sobre el olor del restaurante japonés y quién va a este restaurante, sobre los personajes de Barcelona, sus novietas, un poco de cotilleo urbano [00:02]		
12:30	Vuelve a trabajar, a traducir; mientras tanto hablan del fútbol [00:05]	12:30	Vuelve y sigue gestionando ficheros y supervisa la chica de prácticas [00:05]
12:35	Sigue traduciendo en TAO y revisa la terminología [00:30]	12:35	Sigue despachando correo, intercambian comentarios sobre un cliente desaparecido [00:01]
		12:36	Atiende a la chica de prácticas [00:01]
		12:37	Vuelve a revisar ficheros adjuntos [00:03]
		12:40	Se levanta y atiende a la chica de prácticas [00:01]
		12:41	Se vuelve a sentar [00:01]

		12:42	Contesta una llamada [00:01]
		12:43	Vuelve a corregir una traducción en TAO
CUARTA HORA DE OBSERVACIÓN			
12:55	Sólo traduce en TAO [00:20]		
13:15	Va al lavabo [00:05]	13:08	Gestiona mails, apunta algo en una hoja en papel, abre ficheros adjuntos (traducción jurada) [00:21]
13:20-13:45	Traduce en TAO	13:29	Llama por teléfono, habla en DE de detalles de un encargo para lunes [00:04]
		13:33-13:45	Gestiona correo electrónico, abre y revisa ficheros adjuntos

Anexo 17. Observación directa. Empresa AZUL

AZUL, 26/11/2010; jueves; 09:30-13:30			
Trad_1_AZUL (mujer; joven 30-35 años; se comunica en CA y ES)		Trad_2_AZUL (hombre; joven 30-35 años, se comunica en EN)	
PRIMERA HORA DE OBSERVACIÓN			
09:30	Revisa una traducción: clicka, lee, apunta algo en un papelito	09:30	Teclea, lee, escribe muy rápido; o sólo clicka para validar, o teclea un textos nuevo
09:48	Edita un texto con la función buscar y reemplazar, corrige cuestiones de terminología [00:08]		
09:56	Entra una chica y comentan algo en una hoja que ella trae [00:02]		
09:58	Vuelve a trabajar con la pantalla: es un programa de traducción asistida [00:01]		
09:59	Se levanta y se va a la sala de al lado para comentar algo [0:01]		
10:00	Vuelve y se sienta [00:01]		
10:01	Vuelve a salir a la sala de al lado, está de pie y habla con una chica allí, re ríen, comentan algo [00:06]	10:01	
10:07	Vuelve, se sienta, gestiona ficheros, abre algunos documentos [00:01]	10:02	Sigue trabajando, tecleando [00:15]
10:08	Vuelve a salir para consultar algo en la sala de al lado, trae agua [00:01]		
10:09	Vuelve a sentarse y comprueba algo en Google, expresiones, palabras [00:18]		

ANEXOS

10:17	Corrige un texto, gestiona ficheros, hace copiar y pegar, reemplaza, da uniformidad [00:05]	10:17	Lee durante un buen rato, quieto, absolutamente quieto [00:07]
10:22	Vuelve a salir para hablar de algo en la sala de al lado, comentan algo allí, se ríen [00:08]	10:24	Deja la lectura, vuelve a teclear y escribir [00:11]
SEGUNDA HORA DE OBSERVACIÓN			
10:30	Vuelve, se sienta, gestiona y abre ficheros, abre un programa de TAO [00:01]		
10:31	Vuelve a salir a la sala de al lado, consulta cosas [00:01]		
10:32	Vuelve a sentarse, sigue trabajando con el programa de TAO [00:05]		
10:37	Cierra el programa y vuelve a salir, comenta algo en la sala de al lado [00:01]	10:35	Altera lectura y escritura [00:13]
10:38	Coge agua [00:02]		
10:40	Vuelve y sigue trabajando [00:01]		
10:41	Sale y consulta papeles en la sala de al lado [00:01]		
10:42	Vuelve con las hojas y las compara con el texto en la pantalla [00:03]		
10:45	Sale con las hojas a consultarlas en la sala de al lado [00:03]		
10:48	Vuelve y se sienta, sigue revisando el texto, trabaja con algún programa de TAO, teclea y corrige algo, lo compara con las hojas que tiene delante [00:10]	10:48	Sale a coger agua [00:01]
		10:49	Vuelve, lee y escribe, altera [00:06]
		10:55	Lee más que teclea
10:58	Se levanta con la hojas y las enseña a la chica de enfrente, alumna de prácticas [00:04]		
11:02	Se sienta: lee y compara el texto en las hojas con el texto en la pantalla [00:04]	11:02	Sólo teclea [00:01]
		11:03	Entra una chica con una hoja y le da indicaciones sobre algunos puntos del catálogo, comentan el encargo [00:03]
11:06	Hace búsqueda de la terminología en Google, lee textos en Google [00:06]	11:06	La chica sale y Trad_2_AZUL se pone a teclear y clickar; trabaja muy rápido, casi no hace ningunas consultas [00:11]
11:12	Corrige cosas en el documento, trabaja con el documento abierto, hace búsquedas en Google [00:11]	11:17	Lee más que teclea [00:01]
		11:18	Entra el director con hojas impresas, consulta algo, basándose en el texto en las hojas, le da una advertencia o consejo [00:05]
11:23	Entra una chica y consulta algo mirando la pantalla, sale [00:01]	11:23	El director sale; Trad_2_AZUL lee el texto en la pantalla [00:07]
11:24	Comprueba la terminología en unas páginas web, revisa en la pantalla un documento traducido (carta de un banco) [00:06]		
TERCERA HORA DE OBSERVACIÓN			

ANEXOS

11:30	Revisa la terminología en Google [00:07]	11:30	Teclea, escribe, clicka [00:06]
11:37	Revisa un texto continuo, otra carta, hace consultas terminológicas por Internet (Google) [00:18]	11:36	Lee más que escribe [00:09]
		11:45	Escribe, teclea [00:08]
		11:53	Sale al lavabo [00:03]
11:55	Sale con un papelito en la mano y va a consultar algo en la sala de al lado [00:02]	11:56	Vuelve, escribe, teclea [00:01]
11:57	Vuelve, coge algunas hojas y comenta algo con Trad_2_AZUL, le pregunta detalles, consulta significado de una fase en la hoja, consulta expresiones en EN [00:03]	11:57	Habla con Trad_1_AZUL [00:03]
12:00	Sale a la cocina o lavabo [00:01]	12:00	Vuelve a escribir, teclear [00:06]
12:01	Vuelve a trabajar con la pantalla, corrige algo subrayado en verde en un programa electrónico [00:05]		
12:06	Entra una chica y comenta algo relacionado con las hojas que trae de la sala e al lado; revisan algo juntas en la pantalla [00:02]	12:06	Picotea galletas [00:01]
12:08	Vuelve a trabajar sola en la pantalla, corrige y revisa [00:16]	12:07	Lee y escribe, clicka [00:15]
		12:22	Escribe mucho y rápido [00:09]
12:24	Entra otra chica, le comunica algo, hacen un proyecto juntas, sale [00:01]		
12:25	Vuelve a corregir el texto con colores en la pantalla [00:03]		
12:28	Entre una chica, hablan, intercambian opiniones y toman una decisión común en materia de un encargo concreto [00:02]		
CUARTA HORA DE OBSERVACIÓN			
12:30	Sale a hablar algo con la misma chica en la sala de al lado [00:01]		
12:31	Vuelve y se sienta, sigue corrigiendo y traduciendo en un programa de TAO [00:44]	12:31	Lee más que teclea [00:04]
		12:35	Escribe mucho, teclea [00:26]
13:15-13:30	Teclea mucho, sigue trabajando con el mismo programa	13:15	Lee el texto en la pantalla y clicka esporádicamente [00:04]
		13:19-13:30	Teclea mucho y muy rápido

Anexo 18. Observación directa y notas de campo. Empresa VIOLETA (I)

VIOLETA I; 20/01/2009; martes; 09:40-13:40							
Trad_1_VIOLETA (mujer, joven, de 25-30 años; se comunica en CA/ES; lleva gafas)		Trad_2_VIOLETA (mujer, joven, de 25-30 años; se comunica en CA; lleva gafas)		Trad_3_VIOLETA (mujer, joven, de 25-30 años; se comunica en EN; lleva gafas)		Incidencias en la sala	
PRIMERA HORA DE OBSERVACIÓN							
09:40	... Teclea, lee, reflexiona	09:40	... Teclea, lee, reflexiona				
09:42	Se pone cascos y llama por teléfono (CA): no se pueden abrir los ficheros, llegan a un acuerdo [00:05]	09:45	Se levanta, sale [00:03]	09:45	Llega, saca del bolso su comida (trae la comida al trabajo), registra su móvil personal [00:04]	09:46	Entra otra persona, saluda y sale, llegan tres personas y saludan -hora de la llegada al trabajo
09:47	Apunta algo en el cuaderno en la derecha [00:03]	09:48	Trae un té, se sienta, se pone a trabajar, lee, bebe el té [00:14]	09:49	Revisa el correo electrónico [00:02]		
09:50	<i>Ja está fet!</i> , comprueba qué está hecho y qué no [00:05]			09:51	Gestiona los ficheros, teclea [00:01]		
09:55	Vuelve a llamar por teléfono -Skype, pide aclaraciones al cliente que envió un texto, acuerdan detalles sobre el texto recibido: será en 3 idiomas [00:05]			09:52	Se levanta, sale a otra sala, deja abierta la pantalla con el gestor de correo [00:08]		
10:00	Sale para comprobar algo, vuelve enseguida, <u>crece la tensión</u> [00:02]			10:00	Vuelve, contesta los mails [00:02]		
10:02	Llega un colega (lo ha llamado), comentan un problema informático <i>No permite extraer textos</i> , intentan solucionarlo [00:03]	10:02	Come el bocata delante de la pantalla [00:05]	10:02	Sale y vuelve enseguida con agua, comprueba algo, texto alineado, Busca en Cercaterm, comprueba la terminología [00:18]		
10:05	El chico le da una solución provisional, sale [00:05]						

ANEXOS

10:10	Se presentan problemas electrónicos, expresa su <u>descontento</u> , parece trabajar con un gestor de contenidos de una web-pantalla DER, consulta algo con Trad_3_VIOLETA, miran las dos el término en la pantalla, <i>Tarragona Energetic Plan</i> , acuerdan con Trad_3_VIOLETA la terminología, deciden que, ya que hay poca traducción por hacer, la harán internamente- <i>No vale la pena enviarlo fuera</i> [00:11]	10:07	Lee, clicka, teclea, come su bocata [00:25]				
				10:20	Entre la supervisora y consulta con Trad_3_VIOLETA si darle un texto a ella o a otra persona, algo para la web [00:01]		
10:21	Apunta algo en las hojas IZQ [00:01]			10:21	Escribe mails, corrige el texto alineado, abierto desde el principio [00:09]		
10:22	Comprueba el móvil, copia fragmentos de texto (traducción) de la pantalla IZQ al gestor de contenidos de una web-pantalla DER [00:13]	10:32	Se levanta, sale, imprime algo fuera (en el pasillo), trae lo impreso [00:02]	10:30	Busca cosas en Google, corrige [00:05]		
10:35	Apunta algo en su cuaderno IZQ relacionado con lo que visualizan las pantallas IZQ y DER [00:14]	10:34	Entra con su compañera, le enseña algo en la pantalla, lo consulta con ella, la compañera le ayuda en algo referente a la tabla (Word y Excel), quedan en que la compañera le pasará a Trad_2_VIOLETA un link para ver si ella lo puede abrir [00:11]	10:35	Busca en CercaTerm, al mismo tiempo despacha el correo [00:10]		
SEGUNDA HORA DE OBSERVACIÓN							

ANEXOS

10:49	Escribe mails en la pantalla IZQ [00:06]	10:45	Sale (se pone en marcha la impresora en el pasillo pero Trad_2_VIOLETA no trae lo impreso), habla con alguien en otra sala [00:02]	10:45	Escribe mails [00:10]	10:47	Entra un chico y distribuye regalos de una fiesta	
10:55	Cuenta el número de palabras en Word, escribe en una hoja de la IZQ [00:01]	10:47	Vuelve [00:01]	10:55	Entra una chica nueva, le pregunta cuándo terminará el texto que está haciendo (Déjà Vu), la otra chica trabaja con Déjà Vu y tuvo problemas, por eso se lo quiere pasar a Trad_3_VIOLETA, Trad_3_VIOLETA dice que tiene aún para media hora, revisa en Déjà Vu y comprueba la terminología, contesta mails al mismo tiempo [00:06]			
10:56	Sale [00:04]	10:48	Imprime en el pasillo y vuelve con 1 hoja impresa, subraya algo en verde en esta hoja [00:12]	11:01		Consulta una palabra en CA con Trad_1_VIOLETA [00:07]		
11:00	Entra y trae un té [00:02]	11:00	Entra otra chica, le explica cosas sobre el mismo texto y su experiencia en casos parecidos, comentan <i>ejemplos de enciclopedia</i> [00:10]	11:08		Hace búsqueda en Google, comprueba expresiones, terminología [00:07]		
11:02	Consulta cosas con Trad_3_VIOLETA sobre el uso de las mayúsculas y minúsculas, fijan una actuación común para los problemas parecidos [00:06]	11:08		Vuelve a trabajar con la pantalla, lee [00:15]	11:15	Revisa el texto final en EN en Word (sobre agua y energía), es posible que algo de este texto comparte con Trad_1_VIOLETA (texto, cliente, tema) [00:05]		
11:08	Consulta y contesta los mails, sigue trabajando con el texto de la web [00:04]	11:10		11:20	Pasa el corrector por el texto (al lado de Trad_3_VIOLETA está Oxford Style Manual - no lo consulta) [00:17]	11:17		Entra la supervisora y trae chocolatinas
11:12	Realiza consultas en el gestor de proyectos [00:08]			11:21	Consulta algo en su dossier de papel DER, sale con unas cuantas hojas fotocopiadas, entra, imprime, etc. <u>cierra una parte del proyecto</u> . [00:05]	11:22		Entra otra chica con chocolatinas, Trad_3_VIOLETA explica que el sábado pasado tuvieron una cena de la
11:20	Come bocata y bebe el té, sigue trabajando con la pantalla IZQ [00:01]			11:26	Escribe mails, teclea, de vez en cuando muerde el bocata, página web del cliente Agència Catalana de l'Energia [00:12]			

ANEXOS

11:34	Entra la supervisora, pregunta qué ha revisado y qué no, <i>Català i nous</i> , comenta con la supervisora sus problemas informáticos, la supervisora le aconseja que hable con Seba, Seba le puede ayudar [00:01]	11:35	Vuelve a mirar las hojas impresas y subrayar algo en verde [00:05]				empresa con regalitos
11:35	Vuelve a trabajar con las pantallas [00:05]			11:37	Escribe mails [00:03]		
TERCERA HORA DE OBSERVACIÓN							
11:40	Habla por teléfono, revisa una tabla, el tema de las mayúsculas, lo consulta con su interlocutor por teléfono [00:07]	11:40	Suena el teléfono, lo coge y lo pasa a Trad_1_VIOLETA [00:02]	11:40	Comprueba el texto en CA (original) con fotos de la playa [00:01]		
11:47	Comprueba el estado de los proyectos en el gestor de proyectos, escribe mails, elabora los mails [00:14]	11:42	Escribe en el papel con otro color [00:08]	11:41	Despacha mails [00:04]		
		11:50	Sale con la hoja (se oye que la rompe fuera) [00:02]				
		11:52	Vuelve, apunta cosas en otra hoja de papel, de acuerdo con los datos de la pantalla, sigue revisando y apuntando cosas en la hoja [00:11]	11:45	Apunta algo en la agenda (<u>algo terminado, cerrado</u>) y sigue con los mails [00:10]		
				11:55	Sale, tiene abierto un texto con fragmentos en amarillo, coge el agua		
				12:00	Trabaja otro texto -en amarillo, consulta mails [00:01]		
12:01	Habla con Trad_3_VIOLETA [00:04]			12:01	Pregunta un detalle sobre el encargo a Trad_1_VIOLETA, Trad_1_VIOLETA se levanta, se acerca y lo comentan, Trad_3_VIOLETA comprueba las características de un cliente a través de su página web, comentan también las expresiones, <i>Plan de Emergencia contra las Inundaciones</i> en CA, si es título no, las mayúsculas, buscar maneras comunes de actuar, miran la traducción anterior, Trad_3_VIOLETA deja una solución provisional ya que la supervisora lo revisará [00:04]		

ANEXOS

12:05	Sigue contestando el correo y come el bocata [00:07]	12:03	Le llaman al móvil, sale [00:05]	12:05	Sigue trabajando el texto en amarillo, mails en paralelo [00:05]		
12:12	Sigue despachando los mails, consulta la web de la marca ASTOR [00:02]	12:08	Vuelve, sigue leyendo [00:20]	12:10	Sale y vuelve enseguida, sigue con el mismo texto [00:04]		
12:14	Llama por teléfono pero no le contestan [00:01]			12:14	Entra otra chica porque Trad_3_VIOLETA la buscaba, le comenta que <i>District</i> salía con minúscula o mayúscula, quedan en que lo dejan en mayúscula, la chica dice que se lo apuntará, lo concensúan para más adelante [00:01]		
12:15	Apunta cosas en un cuaderno pequeño, consulta ficheros y el gestor de ficheros/gestor de proyectos -muchos colores, <u>está molesta</u> porque <i>no le deja</i> , completa una tabla con códigos, revisa algunos datos, gestiona ficheros [00:10]			12:15	Sigue trabajando el texto en amarillo, sigue la revisión [00:10]		
12:25	Rellena otras tablas de muchos colores, gestiona ficheros [00:05]			12:25	Gestiona ficheros, apunta algo <u>de forma decidida</u> en un cuaderno, cuenta las palabras, cierra un texto, parece [00:03]		
12:30	Consulta una tabla con logo de la empresa (gestión de proyectos, gestión de la subcontratación), apunta datos en el cuaderno pequeño, sigue comprobando los ficheros y manejando las tablas de muchos colores [00:10]	12:28	Teclea y sigue leyendo [00:12]	12:28	Apunta cosas en una hoja aparte sobre el texto que tiene abierto, revisa la terminología del texto, apunta dudas, busca expresiones en varios ficheros de Word, cierra, elabora los mails [00:09]		
				12:37	Revisa otro documento, imprime varias páginas, las trae, elabora mails [00:05]		
CUARTA HORA DE OBSERVACIÓN							
12:40	Sigue con la tabla de 3 colores y con los mails (tabla de los proyectos subcontratados) [00:03]	12:40	Come una naranja y sigue leyendo, revisa el texto [00:13]	12:42	En las hojas impresas subraya expresiones en azul, las mismas expresiones en una versión y en otra, coteja las dos versiones en papel [00:08]		
12:43	Deja el bocata comido a medias [00:01]						

ANEXOS

12:44	Sigue con la gestión de la subcontratación, cuenta el número de palabras en Word, apunta en el cuadernito [00:04]			12:50	Aporta modificaciones al documento “Criterios de traducción”, lo consulta con las dos hojas impresas con las 2 versiones y expresiones marcadas en azul, aporta observaciones, actualiza una tabla con la terminología, con comentarios [00:05]		
12:48	Coge la calculadora, calcula algo basándose en los datos del cuadernito [00:10]	12:53	Apunta cosas en un papel y sigue leyendo la pantalla [00:07]	12:55	Escribe mails [00:05]		
12:58	Entra una chica (ya estaba antes en la sala), le comenta algo, consensúan la actuación común, baja el aire acondicionado y sigue trabajando, revisa las tablas y los códigos, los compara con las tablas impresas en una carpeta DER [00:07]	13:00	Apunta cosas en una hoja de papel (en la misma que antes) [00:10]	13:00	Elabora el mismo documento de “Criterios...”, siempre consultando las hojas impresas, es un documento interno de la empresa -lleva su logo , con 3 columnas: ES, CA y EN, algunos términos en amarillo [00:17]		
13:05	Llama a alguien de los mails- al soporte técnico de su cliente [00:01]	13:10	Entra una de las chicas anteriores, le comenta algo a Trad_2_VIOLETA referente al texto en la pantalla, hablan sobre las mayúsculas y las minúsculas, parece que justifica las correcciones aportadas al texto de otra persona, consensúan la actitud común, una persona lo traduce al catalán y otra al castellano, consensúan los				
13:06	Entra otra chica y le deja papeles, Trad_1_VIOLETA intenta resolver el problema técnico electrónico por teléfono hablando con el soporte técnico del cliente (probablemente se trata de la misma web), lo comenta con Trad_2_VIOLETA y con Trad_3_VIOLETA, se ríen todas [00:04]						

13:10	Sigue gestionando la subcontratación [00:10]		critérios de traducción, comentan que la letra es <i>super petita</i> y que abundan las imágenes, ¿ <i>Modificar las imágenes o no?</i> , la chica dice que D es el experto en ello, se ponen de acuerdo sobre los criterios, los negocian, adoptan una solución compartida, dan argumentos, la chica da argumentos de su experiencia anterior, concluyen que se tiene que redactar un documento de incidencias y guardarlo en la misma carpeta, Trad_2_VIOLETA le agradece a su compañera por la ayuda que le brinda ya la segunda vez, <i>Merci!</i> [00:18]	13:17	Sigue con el documento “Criterios de traducción” [00:06]		
13:20	Abre un nuevo texto largo y sigue rellenando el gestor de contenidos de la web (pantalla DER) con las frases correspondientes (pantalla IZQ) -lo que hacía al principio [00:10]	13:28	Sigue revisando [00:03]	13:23	Elabora mails [00:02]		
13:30	Apunta algo en hoja IZQ, <u>con sorpresa desagradable</u> , contesta un mail [00:02]	13:31	Sale [00:03]	13:25	Añade una tabla nueva al final del documento de “Criterios...” con expresiones en azul de las dos versiones impresas [00:05]		
13:32	Entra la supervisora y le comenta algo sobre la gestión de los ficheros, Trad_1_VIOLETA contesta ¡ <i>Vale!</i> [00:03]	13:34	Comenta algo con al supervisora fuera de la sala [00:01]	13:30	Entra otra chica con el mismo texto impreso en papel -fotos de color, le comenta a Trad_3_VIOLETA algo sobre un comentario introducido, lo consensúan, Trad_3_VIOLETA dice ¡ <i>Vale!</i> y acepta la propuesta, dice que todo está correcto, sigue rellenando la tabla [00:07]		

13:35	Sigue con la gestión de la subcontratación (pantalla IZQ), en la pantalla DER siempre tiene abierto el gestor de contenidos de la web	13:35	Vuelve, sigue revisando, leyendo, teclea, clicka...	13:37	Comprueba algo en Google, un término, lo marca en rojo en la tabla...		
-------	---	-------	---	-------	---	--	--

NOTAS DE CAMPO:

Se nota la concentración, no la tensión.

Trad_1_VIOLETA es la más expresiva, y a lo mejor por eso parece que tiene la actividad más variada y emocionalmente más tensa.

No sé si para Trad_1_VIOLETA tiene sentido detallar las actividades porque la gestión de proyectos es una coordinación, difícil de distinguir las tareas, son breves y superpuestas.

Trad_1_VIOLETA tiene abiertas muchas ventanas pero no realiza trabajos en paralelo como trabajos repetitivos, atención al cliente, trabajo analítico; es principalmente del tercer tipo: simbólico-analítico. Trad_1_VIOLETA: mayor variedad de programas que maneja, tareas, variedad de soporte de las herramientas (ordenador, apuntes...), parece la más avanzada de las tres, también es la más expresiva emocionalmente. Tiene la mesa más llena de objetos.

Trad_3_VIOLETA, siendo nativa de inglés, se dedica a la revisión en inglés y elaboración de glosarios (inglés).

Si aún se puede deducir qué hacen la Trad_1_VIOLETA y Trad_3_VIOLETA (veo las pantallas), es imposible adivinar qué hace Trad_2_VIOLETA. Probablemente, durante este tiempo (4h), ninguna de ellas hizo traducción pero sí sus consultas apuntan a temas de carácter lingüístico, e informático. No hacen traducción pero hacen un trabajo eminentemente colectivo; lo colectivizan. La traducción, hoy en día, requiere este tipo de “puesta en común” constante.

En tan poco tiempo, hay muchos intercambios con compañeros. Los sénior de la sala pequeña ayudan a los júnior.

A lo mejor los sénior realizan más trabajo en paralelo.

Estilos de trabajo diferentes. Estilos personales.

La importancia del esfuerzo conceptual: textos, softwares, intercambios personales, mails...

No se escriben mails, SE ELABORAN (piensan, corrigen, vuelven a escribir, consultan mil cosas durante), se trabaja mediante la elaboración de los mails. El trabajo emocional también puede estar incorporado en la elaboración de los mails.

Las tres traductoras llevan gafas; son muy jóvenes; de 20 a 30 años. Trad_3_VIOLETA aclara que lleva gafas por el ordenador. La supervisora también lleva gafas (30-40 años). Cada persona tiene su teléfono. Cada persona tiene sus apuntes a mano. Tienen muy buenas sillas, escritorios grandes y para apoyar los pies.

Reina EL SILECIO: puede que sea el efecto de mi presencia.

Muchos colores en la pantalla y en el uso del papel; un daltónico no podría trabajar allí.

Conclusiones:

Ninguna realiza traducciones propiamente dichas.

Actividades realizadas: coordinación (detenerme, explicar), revisión, terminología, colaboración (requiere tiempo y esfuerzo).

Un trabajo muy colaborativo (interacción con otras personas).

Uno tiene la impresión de que están moviendo mundos enteros, en silencio.

Anexo 19. Observación directa. Empresa VIOLETA (II)

VIOLETA II, 23/10/2009, viernes, 10:15-14:15					
Trad_4_VIOLETA (mujer, joven, de 25-35 años, gafas)		Trad_5_VIOLETA (mujer, joven, 30-35 años)		Trad_6_VIOLETA (mujer, joven, de 25-35 años, gafas)	
PRIMERA HORA DE OBSERVACIÓN					
10:15	Traduce un texto en Déjà Vu	10:15	Comprueba algo en sus notas (cuaderno) de la izquierda	10:15	Lee datos en la pantalla
10:16	Habla con la supervisora, se ríen [00:01]	10:16	Teclea, comprueba datos en la pantalla y en el cuaderno, contrasta estos datos [00:04]		
10:17	Apunta algo en los papelitos de izquierda, para que no se le escape, y para descargar la memoria, acciones en paralelo [00:01]	10:20	Habla con la supervisora sobre la respuesta a un mail, dejando muchas ventanas abiertas en la pantalla. La supervisora le entrega a Trad_5_VIOLETA algunas hojas impresas; Trad_5_VIOLETA las grapa y archiva [00:03]		
10:18	Vuelva a traducir en Déjà Vu [00:19]	10:23	Habla con Trad_6_VIOLETA [00:01]	10:23	Habla con Trad_5_VIOLETA [00:01]
		10:24	Imprime algo, coge de la impresora, apunta algo en estos papeles, recoge otra impresión, son formularios estandarizados, subraya algo en color [00:01]	10:24	Recoge hojas impresas de la impresora [00:01]
		10:25	Abre nuevas ventanas, rellena los mismos formularios, recibe hojas impresas de Trad_6_VIOLETA [00:01]	10:25	Pasa las hojas impresas a Trad_5_VIOLETA [00:01]
		10:26	Habla con Trad_6_VIOLETA, juntas corrigen algo en las hojas impresas en el escritorio de Trad_5_VIOLETA, se ríen [00:02]	10:26	Habla con Trad_5_VIOLETA, juntas corrigen algo en las hojas impresas en el escritorio de Trad_5_VIOLETA, se ríen [00:02]
		10:28	Rellena formularios en la pantalla con muchos colores, probablemente facturas [00:03]	10:28	Vuelve a leer datos de la pantalla [00:10]
10:37	Se quita las gafas, se levanta y va a beber el agua, habla con Trad_5_VIOLETA, consensúan el uso de un artículo, Trad_5_VIOLETA le aconseja a Trad_4_VIOLETA cómo realizar una búsqueda, evalúan diferentes maneras de buscar [00:09]	10:37	Habla con Trad_4_VIOLETA, consensúan el uso de un artículo, Trad_5_VIOLETA le aconseja a Trad_4_VIOLETA cómo realizar una búsqueda, evalúan diferentes maneras de buscar [00:09]		

ANEXOS

10:38	Vuelve a su trabajo, sigue traduciendo en Déjà Vu [00:02]	10:38	Vuelve a su trabajo, recibe hojas impresas de Trad_6_VIOLETA, habla con otra chica que entra por la puerta (con gafas), comprueba algo en papel, sigue trabajando con las pantallas, la otra chica le da las gracias <i>Gràcies</i> [00:05]	10:38	Se pasea por la sala, recoge hojas de la impresora, las entrega Trad_5_VIOLETA y a otras chica que entra [00:01]
10:40	Consulta varias páginas de terminología [00:02]			10:39	Comprueba algo en la pantalla [00:04]
10:42	Apunta algo en el mismo papelito de izquierda [00:02]	10:43	Se levanta, comprueba algo en la pantalla con Trad_6_VIOLETA, sale a la sala del director [00:02]	10:43	Comprueba algo en la pantalla con Trad_5_VIOLETA, gestiona ventanas en la pantalla [00:02]
10:44	Comprueba la terminología y sigue trabajando en Déjà Vu [00:13]	10:45	Vuelve, se pone con ordenador, escribe mails [00:03]	10:45	Recoge una impresión en la impresora [00:02]
		10:48	Se levanta, se gira comprueba algo en los papeles de atrás; sigue trabajando [00:01]	10:47	Comprueba el texto de la hoja impresa con los datos de la pantalla [00:01]
10:57	Escribe mails [00:04]	10:49	Se levanta, va al despacho del director [00:01]	10:48	Entra otra chica y habla con Trad_6_VIOLETA, le das las gracias <i>Gràcies</i> [00:02]
		10:50	Vuelve con papeles, se sienta [00:04]	10:50	Comprueba algo en la pantalla y sigue trabajando con datos de la pantalla [00:01]
				10:51	Se acerca otra chica con algo impreso, lo miran en el escritorio y hablan [00:02]
				10:53	Se levanta y se va, vuelve enseguida [00:01]
		10:54	Comprueba algo en las hojas impresas, apunta [00:04]	10:54	Comprueba algo en hojas impresas [00:01]
		10:58	Escribe mails, una chica que entra le comenta cosas sobre la impresión [00:01]	10:55	Recoge una impresión, distribuye hojas en otras salas [00:04]
		10:59	Habla con Trad_6_VIOLETA [00:01]	10:59	Comprueba algo en la hoja, habla con Trad_5_VIOLETA [00:02]
		11:00	Sigue escribiendo mails [00:01]	11:00	Vuelve a mirar la pantalla [00:01]
11:01	Se quita gafas, se levanta, bebe agua, va al lavabo [00:04]	11:01	Se levanta, recoge hojas impresas [00:01]	11:01	Lee hojas impresas [00:04]
		11:02	Sigue escribiendo mails [00:02]		
11:05	Dice una broma, Trad_5_VIOLETA y Trad_6_VIOLETA la miran y las 3 se ríen, sigue trabajando con Déjà Vu [00:01]	11:04	Coge varias hojas, va al despacho del director [00:02]	11:05	Se levanta, va al otro despacho [00:01]
11:06	Entra la supervisora y hablan [00:01]	11:06	Habla con Trad_6_VIOLETA, sin dejar de gestionar las ventanas de la pantalla [00:04]	11:06	Comenta algo con Trad_5_VIOLETA, le pregunta algo, Trad_5_VIOLETA contesta [00:01]

ANEXOS

11:07	Gestiona ficheros, sigue trabajando en Déjà Vu, comprueba terminología en Google [00:08]			11:07	Lee constantemente cosas en la pantalla y habla con Trad_5_VIOLETA [00:01]
				11:08	Atiende una llamada telefónica [00:01]
		11:10	Comprueba algo en las hojas de la izquierda [00:05]	11:09	Sigue leyendo hojas, apunta datos en las hojas, subraya con colores, comprueba algo en la pantalla [00:06]
SEGUNDA HORA DE OBSERVACIÓN					
11:15	Comprueba la terminología [00:02]	11:15	Comprueba algo en las hojas [00:01]	11:15	Alguien toca el timbre, abre la puerta, atiende [00:01]
		11:16	Habla con Trad_6_VIOLETA sobre el cliente. Se acerca al escritorio de Trad_6_VIOLETA y comentan datos en las hojas impresas. Trad_5_VIOLETA propone una solución que ambas adoptan, consensúan un procedimiento [00:04]	11:16	Vuelve, comenta lo del cliente con Trad_5_VIOLETA. Trad_5_VIOLETA se acerca al escritorio de Trad_6_VIOLETA y comentan datos en las hojas impresas. Trad_5_VIOLETA propone una solución que ambas adoptan, consensúan un procedimiento [00:04]
11:17	Se levanta, va a la otra sala para comprobar algo en el diccionario, se pone gafas, sigue trabajando con la terminología y Déjà Vu [00:07]	11:20	Cada una vuelve a su pantalla. gestiona datos y ventanas [00:14]	11:20	Consulta la pantalla y hojas impresas, apunta, corrige [00:04]
11:24	Gestiona ficheros y mails [00:03]			11:24	Llega otra chica y comprueban algo con Trad_6_VIOLETA en la pantalla y en las hojas [00:01]
				11:25	La chica se va y Trad_6_VIOLETA sigue con la pantalla, las hojas, hace correcciones [00:01]
11:27	Gestiona una tabla, le pasa un corrector ortográfico [00:03]			11:26	Imprime hojas, las recoge [00:04]
11:30	Sale, coge dinero, habla con un chico de la sala de maquetación, deja la pantalla abierta con Déjà Vu, en medio de una traducción [00:12]			11:30	Va al lavabo, recoge hojas impresas [00:02]
				11:32	Vuelve a su puesto, consulta la pantalla y las hojas impresas [00:02]
				11:34	Comentan algo con Trad_5_VIOLETA, la respuesta a un mail [00:01]
				11:34	Comentan algo con Trad_6_VIOLETA, la respuesta a un mail [00:01]
		11:35	Comprueba hojas [00:05]	11:35	Va con una hoja a la sala del director

ANEXOS

				11:36	Vuelve a la sala y recoge hojas impresas [00:04]
		11:40	Coge el teléfono, alguna llamada, contesta, dice que ahora lo mirará en el correo [00:03]	11:40	Apunta cosas en papel [00:03]
		11:43	Se levanta, va a la sala del director, vuelve enseguida a trabajar con la pantalla [00:03]	11:43	Lee hojas [00:04]
		11:46	Llama por teléfono y da la respuesta a lo que le han preguntado [00:01]		
		11:47	Trad_5_VIOLETA y Trad_6_VIOLETA hablan con la supervisora, acuerdan detalles de la planificación de un proyecto [00:01]	11:47	Trad_5_VIOLETA y Trad_6_VIOLETA hablan con la supervisora, acuerdan detalles de la planificación de un proyecto [00:01]
		11:48	Se levanta, archiva hojas, se sienta, vuelve a la pantalla [00:02]	11:49	Otra chica confirma algo con Trad_6_VIOLETA [00:01]
		11:50	Vuelve a levantarse, va al lavabo, come chocolatinas [00:02]	11:50	Lee hojas que tiene encima del escritorio [00:08]
11:52	Vuelve, gestiona ficheros, de pie [00:03]	11:52	Se sienta y trabaja con la pantalla [00:03]		
11:55	Vuelve a salir, deja abierto un mail [00:02]	11:55	Apunta algo en papelitos, los archiva [00:02]		
11:57	Se sienta con un té, retoma el trabajo [00:01]	11:57	Vuelve a la pantalla, escribe mails [00:01]		
11:58	Gestiona ficheros [00:02]	11:58	Contesta a la llamada que le ha pasado Trad_6_VIOLETA, datos de un cliente, comentan algo, se ríen con Trad_6_VIOLETA [00:02]	11:58	Contesta a una llamada, la pasa a Trad_5_VIOLETA [00:02]
12:00	Gestiona la terminología, una tabla, bebe té come galletas [00:01]	12:00	Contesta la llamada; comentan un correo previo [00:02]	12:00	Recoge hojas de la impresora, atiende una llamada, la pasa a Trad_5_VIOLETA [00:01]
12:01	Continúa traduciendo con Déjà Vu [00:01]	12:01	Termina la llamada, recibe hojas de Trad_6_VIOLETA [00:02]	12:01	Sale a otra sala [00:06]
12:02	Comprueba la terminología, tablas, consultas en Internet [00:13]	12:04	Sigue con la gestión, la pantalla y mails [00:03]		
		12:07	Comprueba algo en las hojas [00:01]	12:07	Vuelve, gestiona datos en la pantalla [00:03]
		12:08	Se pone cascos, llama por ordenador, revisa hojas, se trata de alguna gestión sobre las fechas, aclara dudas sobre un proyecto, tiene hojas impresas delante [00:06]	12:10	Atiende una llamada, la quiere pasar a Trad_5_VIOLETA pero ésta está hablando [00:03]
		12:14	Termina la llamada, vuelve a la pantalla y las hojas [00:03]		

ANEXOS

TERCERA HORA DE OBSERVACIÓN					
12:15	Imprime algo del Déjà Vu, tablas con vocabulario, para tener dos soportes en paralelo, lee las tablas impresas [00:05]	12:17	Calcula algo en la calculadora [00:03]	12:16	Se levanta y va a la otra sala [00:01]
12:20	Escribe mails, chatea [00:05]	12:20	Vuelve a la pantalla, trabaja con tablas con muchos colores [00:10]	12:17	Vuelve, trabaja con hojas impresas y la pantalla, lee [00:11]
12:25	Terminología y mails, apunta cosas en los papelitos de la izquierda [00:02]	12:30	Atiende una pregunta de otra chica [00:01]	12:28	Viene otra chica, comentan algo de la pantalla [00:04]
12:27	Sigue con la terminología [00:09]	12:31	Consulta algo en las hojas archivadas [00:01]	12:32	Atiende una llamada, la pasa a Trad_5_VIOLETA [00:01]
		12:32	Atiende la llamada, acuerdan detalles de un proyecto de interpretación, hablan del presupuesto [00:04]		
12:36	Escribe mails [00:02]	12:36	Vuelve a trabajar con la pantalla, mails, trabaja con el gestor de empresa [00:06]	12:33	Vuelve a trabajar con las hojas y la pantalla [00:27]
12:38	Imprime, recoge, mira la terminología [00:02]				
12:40	Lee la hoja de el glosario, la tabla como antes, introduce correcciones en la tabla, comprueba la terminología [00:05]	12:42	Se levanta, coge hojas, va la despacho del director [00:01]		
		12:43	Vuelve con el director, comentan algo [00:01]		
		12:44	Vuelve a trabajar con la pantalla [00:01]		
12:45	Comprueba la terminología [00:01]	12:45	Sale de la sala [00:08]		
12:46	Habla con la supervisora sobre las correcciones de las tablas, comenta el contacto con un cliente y la tabla (<i>mitjana, mediana</i>) [00:01]				
12:47	Lee un mensaje que le ha traído la supervisora [00:01]	12:53	Habla con la supervisora sobre plazos, vuelve a su escritorio, sigue gestionando ventanas [00:01]		
12:48	Sigue con la terminología [00:02]	12:54	Coge auriculares y llama por Internet [00:06]		
13:00	Escribe mails [00:02]	13:00	Recibe una llamada, <i>si castellà o si calatà</i> , hablan de maneras de clasificar el material [00:01]	13:00	Recibe una llamada y la pasa a Trad_5_VIOLETA [00:01]
13:02	Sigue con la terminología [00:03]	13:01	Una chica de otra sala le pasa hojas y las deja en su escritorio [00:02]	13:01	Vuelva a trabajar con las hojas impresas y los datos de la pantalla [00:03]
		13:03	Termina la llamada [00:02]		

ANEXOS

		13:04	Comenta algo con Trad_6_VIOLETA [00:01]	13:04	Comenta algo con Trad_5_VIOLETA [00:01]
13:05	Se quita las gafas, se levanta y se va a la sala de maquetación [00:01]	13:05	Recoge hojas de la impresora, las pone en el escritorio de Trad_6_VIOLETA, vuelve a su escritorio [00:01]	13:05	Recoge hojas, se va a otra sala para hablar con la supervisora [00:07]
13:06	Continúa la terminología; es una tabla con 4 columnas [00:16]	13:06	Vuelve, llama por Internet, acuerda fechas [00:02]	13:12	Vuelve, come pica-pica [00:03]
		13:08	Escribe mails, gestiona [00:07]		
CUARTA HORA DE OBSERVACIÓN					
13:22	Se levanta, va a la otra sala mirar algo en el diccionario [00:02]	13:15	Se levanta con algunas hojas, se va a otra sala [00:12]	13:15	Imprime, recoge, lee [00:01]
13:24	Vuelve y sigue con la tabla de 4 columnas, consulta la terminología por Internet [00:01]			13:16	Vuelve a su escritorio, trabaja con hojas y pantalla [00:02]
13:25	Entra la supervisora, hablan de algún proyecto y de la tabla [00:02]			13:18	Hace una llamada telefónica [00:04]
				13:22	Habla con una chica de otra sala [00:01]
		13:23	Recoge hojas que imprime, vuelve, archiva las hojas, sale a otra sala [00:04]		
13:27	Sale la supervisora, Trad_4_VIOLETA sigue comprobando la terminología [00:08]	13:27	Vuelve, sigue gestionando [00:08]	13:27	Contesta una llamada, sigue con la pantalla [00:08]
13:35	Va al lavabo, deja abierta una ventana con terminología [00:02]	13:35	Comenta algo con Trad_6_VIOLETA [00:02]	13:35	Hablan con Trad_5_VIOLETA [00:03]
13:37	Vuelve y sigue trabajando con la tabla, hace búsquedas de la terminología por Internet [00:18]	13:37	Recoge hojas de la impresora y sigue hablando con Trad_6_VIOLETA [00:01]	13:38	Contesta una llamada, la pasa a Trad_5_VIOLETA [00:02]
		13:38	Contesta una llamada: cantidad de personas para un proyecto de interpretación, un grupo [00:02]		
		13:40	Finaliza la llamada [00:02]	13:40	Realiza una llamada telefónica [00:02]
		13:42	Comprueba papeles y sigue con las gestiones [00:01]	13:42	Escribe mails [00:03]
		13:43	Llama por ordenador: un proyecto de interpretación simultánea, fechas, lenguas [00:02]		
		13:45	Termina la llamada, vuelve a la gestión [00:01]		
		13:46	Habla con Trad_6_VIOLETA [00:02]	13:46	Habla con Trad_5_VIOLETA [00:01]
13:47	Archiva hojas [00:01]	13:47	Contesta una llamada [00:01]		

ANEXOS

		13:48	Comenta un nuevo envío con Trad_6_VIOLETA [00:01]	13:48	Comenta un nuevo envío con Trad_5_VIOLETA [00:01]
		13:49	Vuelve a gestionar las ventanas en la pantalla [00:01]	13:49	Vuelve a trabajar con hojas y pantalla [00:06]
		13:50	Sale a hablar con una persona [00:05]		
13:55	Viene otra chica y comenta algo del mail y del Déjà Vu, de la traducción que está haciendo [00:01]	13:55	Habla con Trad_6_VIOLETA y apunta algo en las hojas de izquierda [00:01]	13:55	Habla con Trad_5_VIOLETA [00:01]
13:56	Sigue con Déjà Vu [00:06]	13:56	Habla con otra chica sobre la codificación de un proyecto y comentan algo en la pantalla [00:04]	13:56	Atiende a alguien que entra por la puerta [00:01]
		14:00	La otra chica se va, Trad_5_VIOLETA habla con el chico de la maquetación [00:01]	13:57	Vuelve a mirar la pantalla [00:08]
		14:01	Vuelve a hablar con la chica de antes [00:01]		
14:02	Gestiona ficheros [00:03]	14:02	Sale a la sala del director [00:02]		
14:05	Trabaja con la tabla del glosario y con el Déjà Vu [00:02]	14:04	Vuelve, continúa gestionando con el gestor de empresa, se acerca a Trad_6_VIOLETA [00:01]		
14:07	Sale [00:01]	14:05	Comentan algo en la pantalla con Trad_6_VIOLETA [00:01]	14:05	Comenta algo en la pantalla con Trad_5_VIOLETA [00:02]
14:08	Regresa, sigue trabajando con Déjà Vu [00:12]	14:08	Vuelve a su puesto, sigue gestionando	14:07	Escribe mails, consulta hojas archivadas detrás [00:03]
14:10	Imprime las tablas [00:05]			14:10	Recoge hojas impresas y habla con otra chica [00:05+]
14:15	Sigue trabajando con la terminología			14:15	Vuelve a leer datos en la pantalla

Anexo 20. Informes de prácticas. Empresa MARRÓN

AI_17_MARRÓN

Descripció del contingut de les pràctiques realitzades

Les tasques que he realitzat durant el període de pràctiques han estat la correcció de documents originals en català i castellà, la traducció de documents en català, castellà, alemany, italià i la revisió de traduccions en català, castellà, alemany, italià i anglès. La major part dels documents amb els quals he treballat estaven en format digital, però també he treballat amb documents originals impresos, com informes d'empreses o documents notariais.

Valoració personal de les pràctiques realitzades

He de confessar que he après molt més del que em pensava, perquè he vist molts aspectes de la feina de traductor que no s'ensenyen a la facultat, com per exemple el procés d'una traducció des que arriba un encàrrec a una empresa fins que es lliura la traducció definitiva, després d'haver passat pel/per la gestor/a de la traducció, el/la traductor/a i el/la corrector/a. He adquirit competències tant a nivell organitzatiu i d'efectivitat en la gestió del temps, com a nivell de coneixement de les eines de traducció i assistència a la traducció amb l'ordinador (diccionaris on-line, programari com FineReader o Transit...). Més enllà de les dificultats de traducció de paraules concretes, dubtes que es presenten també a les classes de la facultat, personalment m'he trobat amb moltes dificultats amb l'ortotipografia, atès que no tenia gaire coneixement d'aquesta branca, que a l'hora de fer correccions de documents és imprescindible, si es volen lliurar traduccions que s'ajustin a la normativa (per exemple amb la reproducció de cites d'altres persones, d'obres musicals, festivals internacionals...). Malgrat o gràcies a aquestes dificultats he après molt sobre aquest camp i al mateix temps sobre el camp de la documentació. L'únic aspecte negatiu que en puc extreure, és que m'he adonat que encara em queda molt per aprendre sobre el món de la traducció, però espero que, en el futur, adquireixi l'experiència necessària per a ser un professional qualificat.

Altres comentaris

Tot i que pugui semblar un tòpic que tothom diu per quedar bé, he de dir amb tota sinceritat que des del primer dia m'he sentit molt ben tractat per totes les companyes i que m'he sentit molt a gust fent pràctiques a MARRÓN. Tothom ha tingut molta paciència amb mi, especialment la meva tutora, la Clàudia, a qui he hagut de demanar ajut en força ocasions pels meus mil i un dubtes i sempre me l'ha donat. Crec que cal agrair el temps que han dedicat a explicar-me què era cada cosa, com funcionava el món de les traduccions i recomanar-me bibliografia que em pot ser útil en el futur.

Anexo 21. Informes de prácticas. Empresa ROJA

AI_6_ROJA

Descripció del contingut de les pràctiques realitzades

Las actividades desarrolladas se enmarcan dentro de las diversas tareas complementarias que rodean a la práctica de la traducción.

Podrían dividirse en tres actividades principales:

A) Gestión terminológica

En un primer momento se me asignó a la gestión terminológica y a la elaboración de glosarios técnicos multilingües, centrados fundamentalmente en el ámbito de la automoción y el ámbito deportivo. Aunque estos glosarios comprendían otras lenguas, mi aportación se limitó a términos extraídos de originales y traducciones en inglés, castellano y catalán.

El vaciado terminológico se centró principalmente en los manuales de formación para mecánicos de un fabricante de coches, en inglés y castellano; y en los contenidos del material teórico de un curso para entrenadores de voleibol en castellano y en catalán.

Este trabajo se realizó en formato MS Excel.

B) Transcripción de conferencias

Una parte sustancial de mis prácticas se centró en la transcripción de una serie de conferencias realizadas con motivo de las Jornades de Llengua i Estadística.

El trabajo consistió en el visionado del material audiovisual con el que se cubrió este evento, para realizar una transcripción de calidad para que posteriormente ésta pudiera ser editada y publicada como acta completa de las jornadas.

Todas las ponencias versaron sobre la estadística, la lengua y la relación existente entre ambas, centrándose en la normalización y normativización del lenguaje estadístico y de la estadística oficial.

La lengua dominante de las conferencias era el catalán, con la salvedad de los conferenciantes provenientes del resto del estado o del extranjero.

La duración del material transcrito fue de 11 horas, aproximadamente. Unas 90 páginas antes de su edición.

C) Maquetación

Una tercera dimensión de mi trabajo en ROJA consistió en la preparación de un entorno gráfico de trabajo para presentar la traducción al cliente. En concreto, realicé una maquetación en MS Word imitando el formato de unos trípticos de una empresa de aviación, para que después se introdujese la traducción al catalán de la información referente a los aeropuertos ubicados en ámbito de la lengua catalana. Por causa del vencimiento del periodo de prácticas, sólo pude realizar la adaptación de los trípticos correspondientes a algunos aeropuertos.

Estas tareas fueron complementadas con otros pequeños encargos puntuales.

Valoració personal de les pràctiques realitzades

Creo que estas prácticas han sido valiosas para completar mi formación como traductor, tanto desde una perspectiva didáctica como profesionalizante.

Entre los aspectos positivos destacaría en primer lugar la posibilidad de conocer el proceso de trabajo y el entorno de una agencia de traducción profesional.

Considero que todas las tareas que he realizado en el transcurso de mis prácticas han sido útiles para desarrollar algunas de las competencias complementarias que rodean a la traducción, como la edición de texto y las transcripciones. Además, la elaboración de un completo glosario multilingüe especializado en la automoción resultó muy interesante.

Como aspectos negativos, sólo señalaría el que no se me asignó ninguna traducción y el haber tenido que adaptarme al trabajo en catalán, lengua que no domino completamente, aunque este aspecto también resultó formativo.

Altres comentaris

Como comentarios adicionales, solo añadiré que el ambiente de trabajo en la agencia era muy bueno y la relación con mis compañeros de trabajo fluida y cordial.

AI_9_ROJA**Descripció del contingut de les pràctiques realitzades**

Durant les setmanes de pràctiques he realitzat principalment quatre tipus de tasques. En primer lloc, he fet molta feina de transcripció de documents PDF a MS Word. Aquests documents tenien errors de format en l'arxiu d'origen i no es podien transformar de la manera habitual. A més, eren documents administratius per a una traducció jurada i era important mantenir el format, les diverses taules que hi apareixien, etc. Calculo que hauré invertit un 50% del temps de pràctiques en aquesta activitat.

En segon lloc he fet algunes traduccions del castellà al català i viceversa, en ocasions fent servir Trados per agilitzar la feina en casos dels textos més llargs. En el cas del castellà – català, he traduït un programa d'una assignatura universitària de psicologia esportiva (aproximadament 300 paraules) i un text publicitari d'una casa rural a l'estranger (unes 1500 paraules). En el cas de català – castellà, he traduït una sèrie de 5 textos curts (unes 350 paraules cada text) de tipus jurídic per a un organisme de la Generalitat.

En tercer lloc, he fet revisions molt puntuals de textos traduïts al portuguès o al català. De totes maneres la tasca ha estat merament testimonial i no ha tingut continuïtat més enllà d'un o dos dies. Una altra tasca puntual que he realitzat ha estat repassar textos que ja estaven traduïts però no amb la finalitat de corregir-los, sinó d'actualitzar la memòria de traducció d'un parell de projectes. Així, bàsicament introduïa el text destí del qual disposava o modificava/acceptava el resultat proposat per Trados (ja que la memòria ja tenia part del contingut introduït).

Finalment, l'última tasca que he realitzat a ROJA, i amb el qual calculo que hauré dedicat aproximadament un 30% del temps de pràctiques ha estat la creació de glossaris en diverses llengües de textos diversos. Bàsicament, a partir de textos de caire força especialitzat - com cursos de mecànica d'automòbils per a treballadors del sector o d'instruccions de manteniment per a bombes hidràuliques – vaig crear glossaris en Excel per a cada una de les llengües que conec: català, castellà, anglès i portuguès (i gallec i valencià en un text petit sobre bancs).

Valoració personal de les pràctiques realitzades

La meua valoració de l'experiència a ROJA és positiva, tot i que en alguns moments no m'ho va semblar. La meua reacció inicial al tipus de treball proposat va ser de una certa decepció – tot i que no per això em vaig relaxar ni deixar de treballar dur, tot el contrari – ja que no esperava fer feines tan mecàniques i allunyades de la traducció. En qualsevol cas, i també arrel dels comentaris del meu tutor intern, ha arribat a valorar aquesta feina menys grata com a part important del meu procés d'aprenentatge, i per deixar de tenir una visió parcial del tipus de feina que es realitza en agències de traducció.

També valoro molt positivament l'entrevista que vaig tenir amb la Directora el meu primer dia de pràctiques. Aquella entrevista em va permetre tenir una nova òptica de què busquen les agències en un CV i obtenir una visió molt de peus a terra sobre quins són els passos més encertats per a un estudiant quan vol fer el pas cap a la professionalització. Valoro també de forma positiva el simple fet de veure com funciona una agència des de dins, especialment en el pla d'organització general i individual.

Pel que fa a competències, he millorat els meus coneixements d'Office, he desenvolupat una mica el meu coneixement lèxic en algunes àrees temàtiques i m'he beneficiat del contacte diari amb uns grans professionals, absorbint conceptes sobre estil, correcció gramatical, eines útils a Internet, etc. D'altra banda, la confecció de glossaris i correcció/introducció de termes a la memòria de traducció m'han ajudat a millorar els meus mètodes de presa de decisions.

Valoro de forma negativa la poca exposició que he tingut a programes de traducció assistida o d'altres eines relacionades – només he utilitzat Trados una o dues vegades - i la manca de feedback sobre la feina que he realitzat. També hagués preferit dedicar una mica més de temps a tasques relacionades de forma més directa a la traducció, tot i que, com he dit, comprenc que de tot se n'aprèn.

Altres comentaris

L'empresa m'ha posat totes les facilitats per poder adaptar el meu horari, i el petit equip de 2 persones que treballava amb mi (el cap de projectes i la revisora) em van acollir de forma esplèndida i atenta. El treball s'ha repartit en 4 setmanes, dedicant 8 hores els dilluns i 2 hores més a les tardes de dimarts a divendres. No he realitzat tasques a distància ni he fet hores extres més enllà de les 75 hores requerides.

AI_5_ROJA

Descripció del contingut de les pràctiques realitzades

L'assignatura de Pràctiques II ha consistit en la realització de 75 hores de treball presencial a l'empresa de traducció ROJA, localitzada a Barcelona, amb una freqüència d'onze hores setmanals, distribuïdes en tres dies a la setmana.

Durant el desenvolupament de les pràctiques, he tingut l'oportunitat de dur a terme diferents tasques, totes elles relacionades amb l'activitat real de l'empresa: transcripció, revisió, creació de glossaris, traducció, edició i administració.

L'activitat que ha ocupat sens dubte un major nombre d'hores en el desenvolupament d'aquestes pràctiques ha estat l'elaboració de glossaris multilingües. ROJA elabora glossaris a partir de totes les seves traduccions, no sempre per al propi client, sinó per tal de disposar d'una eina de gran utilitat per a futures traduccions, ja sigui perquè es toca una especialitat similar o perquè el client és el mateix. Així, he elaborat glossaris multilingües a partir de textos de temàtica tan diferent com l'informe anual d'una empresa, el menú d'un restaurant o la promoció d'un indret turístic. Les meves llengües de treball durant la realització d'aquestes pràctiques han estat principalment el català, el castellà, l'anglès i el francès, tot i que també he treballat de forma excepcional amb el portuguès a l'hora de revisar, en una de les tasques que se m'han encarregat, que els canvis demanats pel propi client s'han fet correctament.

D'altra banda, també he pogut entrar en contacte amb les feines de caràcter administratiu d'una empresa de traducció. Una de les tasques va consistir en l'actualització de la base de dades del servei de recursos humans de l'empresa, és a dir, l'actualització i reorganització de la informació que l'empresa disposa dels seus col·laboradors: traductors, intèrprets, traductors jurats, mediadors, etc.

Cal afegir que tots els meus treballs han estat supervisats i seguits per la directora de l'empresa i el gestor de traducció, que m'han indicat quines tasques dur a terme i resolt els meus dubtes en tot moment.

Valoració personal de les pràctiques realitzades

La meua valoració d'aquesta assignatura és positiva. Realitzar pràctiques en una empresa de traducció t'obre els ulls i t'ensenya el món real que hi ha més enllà de les classes a la facultat. Les hores que he passat a l'oficina de ROJA m'han permès veure de prop com treballen gestors i traductors, la relació que tenen entre ells i l'important paper que juga cadascú en el procés de traducció global. Penso que conèixer la seva organització i, d'alguna manera, participar-hi, ha estat una experiència molt enriquidora, especialment en un equip de treball tan petit i acollidor com el de ROJA, on la interacció entre els seus treballadors és molt fàcil i ràpida. Per tot plegat, valoro de forma positiva l'experiència viscuda.

Altres comentaris

Tot i que considero que el volum de tasques de traducció que se m'han encarregat és força baix, valoro molt positivament la varietat de feines que se m'ha permès dur a terme, especialment perquè són encàrrecs reals que difícilment mai podria dur a terme dins de l'aula, sinó que formen part del món laboral de la traducció i en conseqüència, t'hi posen a prova.

Anexo 22. Informes de prácticas. Empresa NARANJA

AI_3_NARANJA_bc

Descripció del contingut de les pràctiques realitzades

La feina que he dut a terme en aquesta empresa ha estat molt variada. He realitzat transcripcions de vídeos, tant en anglès com en castellà. He corregit textos traduïts per altres membres de la empresa en castellà, català i anglès. He traduït de l'anglès al castellà, del castellà al català i a l'inrevés i del francès al castellà, encara que en aquest últim cas va ser només un text. Els textos amb els quals he treballat van ser de temàtica variada: contractes, textos econòmics, publicitaris, instructius, etc.

Valoració personal de les pràctiques realitzades

Durant el període de pràctiques he pogut comprovar lleugerament com és el món laboral de la traducció, ja que té aspectes molt diferents a les tasques realitzades durant el període estudiantil i que no es tracten tant com seria necessari durant la carrera. El tracte amb els clients i col·laboradors és molt important i, si bé durant la carrera es fomenta el treball en grup, aquesta tasca està enfocada de forma molt diferent a com ho he vist en la pràctica.

Com a aspectes positius de les pràctiques realitzades durant aquest semestre, caldria esmentar la varietat de documents amb els quals he treballat, cosa que ha fet que hagués de documentar-me sobre temes amb els quals mai no havia treballat durant la carrera. A més, he après molt ja que totes les meves tasques eren supervisades per la meua tutora a la empresa, la qual em comentava sempre la seva valoració.

Quant a aspectes negatius, el fet que no hi hagi un període real de pràctiques (com es fa a altres carreres) i que haguem de compaginar-ho tot amb els horaris lectius i totes les entregues de totes les assignatures, fa una mica difícil trobar dies lliures per dedicar-los a treballar a la oficina, ja que crec que fent jornades completes es pot aprendre més.

Altres comentaris

He de dir que he tingut sort amb l'empresa amb la qual faig les pràctiques. L'ambient és molt cordial i des del principi s'ha tingut en compte el fet de no ser professional i d'haver de compaginar les pràctiques amb el meu horari lectiu, l'entrega de treballs de la resta d'assignatures i la meua feina. Per aquest motiu, em van donar facilitats per triar l'horari per fer les pràctiques que més convingués tant a l'empresa com a mi.

AI_3_NARANJA_cont

Descripció del contingut de les pràctiques realitzades

La feina que he dut a terme en aquesta empresa ha estat molt variada. He realitzat transcripcions de vídeos, tant en anglès com en castellà. He corregit textos traduïts per altres membres de la empresa en castellà, català i anglès. He traduït de l'anglès al castellà, del castellà al català i a l'inrevés i del francès al castellà. Els textos amb els quals he treballat van ser de temàtica variada: contractes, textos econòmics, publicitaris, instructius, etc.

Valoració personal de les pràctiques realitzades

Durant el període de pràctiques he pogut comprovar lleugerament com és el món laboral de la traducció, ja que té aspectes molt diferents a les tasques realitzades durant el període estudiantil i que no es tracten tant com seria necessari durant la carrera. El tracte amb els clients i col·laboradors és molt important i, si bé durant la carrera es fomenta el treball en grup, aquesta tasca està enfocada de forma molt diferent a com ho he vist en la pràctica.

Com a aspectes positius de les pràctiques realitzades durant aquest semestre, caldria esmentar la varietat de documents amb els quals he treballat, cosa que ha fet que hagués de documentar-me sobre temes amb els quals mai no havia treballat durant la carrera. A més, he après molt ja que totes les meves tasques eren supervisades per la meua tutora a la empresa, la qual em comentava sempre la seva valoració.

Quant a aspectes negatius, el fet que no hi hagi un període real de pràctiques (com es fa a altres carreres) i que haguem de compaginar-ho tot amb els horaris lectius i totes les entregues de totes les assignatures, fa una mica difícil trobar dies lliures per dedicar-los a treballar a la oficina, ja que crec que fent jornades completes es pot aprendre més. Per aquest motiu, durant aquest semestre, he treballat de forma més autònoma a casa. A més, durant aquest semestre, la càrrega de feina ha estat més gran cap al final de curs, ja que l'empresa no desponia de tants encàrrecs com durant el primer semestre.

Altres comentaris

Com ja vaig comentar al primer semestre, he tingut sort amb l'empresa amb la qual faig les pràctiques. L'ambient és molt cordial i des del principi s'ha tingut en compte el fet de no ser professional i d'haver de compaginar les pràctiques amb el meu horari lectiu, l'entrega de treballs de la resta d'assignatures i la meua feina. Per aquest motiu, em van donar facilitats per triar l'horari per fer les pràctiques que més convingués tant a l'empresa com a mi, a més d'oferir-me la possibilitat de treballar des de casa.

Anexo 23. Informes de prácticas. Empresa OCRE**AI_4_OCRE_bc**

Descripció del contingut de les pràctiques realitzades

Naturalmente, mi principal tarea ha sido traducir; no obstante, a veces me he encargado también de organizar glosarios (multilingües: inglés, castellano, italiano; o bilingües: castellano, italiano). En este caso mi tarea ha sido sobre todo la búsqueda de textos paralelos fiables que corroboraran los términos que ya tenía.

Los documentos que he traducido han sido de temas bastante diferentes: cultura, medicina "básica", informática, construcción, electrónica, etc. y las combinaciones de lenguas que he utilizado han sido: inglés, castellano; castellano, italiano; italiano, castellano.

Además he empezado a trabajar con los programas de memoria de traducción, en especial Trados, y, aunque todavía no conozco todas las funciones, ya sé trabajar con las más importantes y las más útiles.

Valoració personal de les pràctiques realitzades

Mi valoración de las prácticas ha sido completamente positiva. De hecho, creo que debería ser un examen obligatorio para todos los estudiantes, porque estar en una empresa de traducción me ha hecho entender de verdad como van a ser las cosas cuando acabe la facultad.

Además creo que he sido afortunada, porque, no sólo mi tutora, sino todos los traductores de OCRE, han sido muy amables y disponibles conmigo.

La experiencia en general ha sido muy positiva, de hecho no le encuentro ningún aspecto negativo. Sin embargo entre todo lo que he hecho para mí ha sido especialmente importante poder traducir del castellano al italiano, combinación lingüística que no he podido practicar en la facultad, y aprender a trabajar con los programas de memoria de traducción.

Altres comentaris

Finalmente, dado que cursaré la asignatura de prácticas II, me parece muy importante que pueda seguir en la misma empresa, tanto por el trato recibido, como por la oportunidad de tener “un desarrollo y un seguimiento continuo” dentro de la empresa.

AI_4_OCRE_cont

Descripció del contingut de les pràctiques realitzades

Fundamentalmente, dado que continuaba haciendo las prácticas en la misma empresa, las tareas que me han sido asignadas han sido más o menos las mismas, es decir, he seguido traduciendo, pero también he continuado a organizar glosarios (multilingües: inglés, castellano, italiano; o bilingües: castellano, italiano). Como había pasado en el primer semestre mi tarea ha sido sobre todo la búsqueda de textos paralelos fiables que corroboraran los términos que ya tenía, sin embargo en este semestre también he tenido que crear glosarios sacando la terminología de las traducciones, además me han encargado pasarlos a una base de datos (dividida según el ámbito) que tienen en la empresa.

Como en el primer semestre los documentos que he traducido han sido de temas bastante diferentes: cultura, medicina “básica”, informática, construcción, electrónica, motores etc., sin embargo las combinaciones lingüísticas que he utilizado han sido más bien: castellano, italiano y italiano, castellano.

He seguido trabajando con el programa de memoria de traducción Trados, y a lo largo de este segundo semestre he podido asentar los conocimientos que ya tenía, pero también he aprendido nuevas funciones, entre otras, la de alinear un texto.

Valoració personal de les pràctiques realitzades

Este segundo semestre me ha servido para confirmar mi opinión totalmente positiva sobre las prácticas. De hecho, sigo afirmando que debería ser una asignatura troncal para todos los estudiantes, porque gracias a este año de prácticas he cogido experiencia de cara a mi futuro.

Soy conciente de que he sido muy afortunada porque la empresa donde he estado me ha apoyado mucho y quisiera reiterar mi agradecimiento tanto para los tutores como para los trabajadores que en todo momento han sido disponibles y comprensivos conmigo. Además durante el segundo semestre he notado que ha aumentado su confianza en mí y consecuentemente se me han asignado tareas más "importantes".

Como ya había afirmado en el primer informe para mí ha sido especialmente importante practicar la traducción del castellano al italiano, combinación lingüística que no se imparte en la facultad.

Altres comentaris

Finalmente me gustaría proponer que las plazas de prácticas (de la segunda convocatoria) se asignaran lo antes posible (en mi caso me avisaron hacia el final de octubre y no pude empezar hasta la segunda semana de noviembre), de manera que se puedan realizar con más tiempo (sobre todo si son presenciales) y sea más fácil compaginarlas con las otras asignaturas del curso.

Anexo 24. Informes de prácticas. Empresa AMARILLA

AI_16_AMARILLA

Descripció del contingut de les pràctiques realitzades

Durante mi estancia en esta empresa, he realizado glosarios terminológicos a partir de traducciones a un mismo cliente, he hecho varias tareas con programas de traducción asistida: creación de memorias de traducción con TRADOS, “winalign”, etc. He traducido varios documentos internos para la empresa, he

editado algunos documentos y revisado otros. También he revisado bases de datos de traducciones, proyectos de traducción, webs, etc. También he ayudado a mis compañeros en alguna duda lingüística referente al chino. He trabajado con el inglés, el castellano, el catalán, el francés y en ocasiones el chino.

Valoració personal de les pràctiques realitzades

Mi valoración es más que positiva. He tenido la oportunidad de ver cómo funciona una empresa puntera de estas características. También he visto que hay muy buen ambiente y que la empresa es formal y se lo toma todo muy en serio que, al fin y al cabo, es lo que hay que hacer cuando uno trabaja. Me han explicado y ofrecido toda la ayuda que necesitaba y han sido flexibles conmigo. Además de todo eso, la comunicación ha sido casi siempre en inglés una ventaja para mi aprendizaje. He aprendido mucho y además ganado experiencia. Cómo utilizar programas de traducción asistida, memorias, cómo trabajan, clasifican y organizan los archivos, etc. Sobre todo en la rama de la traducción técnica.

Altres comentaris

He realizado unas pocas horas más de las exigidas por la universidad para acabar alguna tarea y porque me encontraba muy a gusto. Respecto a los trabajos, quizá haya echado un poco en falta “traducir” más, pero era algo necesario, ya que tenía que tocar todos los aspectos del oficio, es decir, creación de glosarios, memorias, revisión... y en tan sólo 75 horas es lo más normal del mundo. La relación ha sido muy buena: con los compañeros, con mi tutora Silvia, con mis jefes... siempre han estado dispuestos a echar una mano.

AI_9_AMARILLA

Descripció del contingut de les pràctiques realitzades

El treball realitzat a l'empresa ha estat força divers i crec que ha cobert bé l'espectre de tasques que un professional es pot trobar, que per a més claredat divideixo en cinc blocs.

En primer lloc, he participat en la creació de glossaris per a diversos projectes – de temàtiques com cosmètica, prevenció d'incendis o legal – en diverses llengües (habitualment castellà i anglès, però també portuguès, francès o italià). En alguns casos simplement expandia glossaris ja existents i en d'altres els començava des de zero per a projectes nous o en preparació. El programa utilitzat per aquesta tasca ha estat MS Excel.

En segon lloc he realitzat tasques dins de l'àmbit “comercial”, intentant buscar clients potencials per a l'empresa. Si bé això ha estat d'interès relatiu per a mi, si que és cert que considero que algunes de les estratègies i part d'aquest treball em poden ser útils en el futur com a professional.

Dins del tercer bloc s'engloben les traduccions que he realitzat per a l'empresa. Concretament he traduït 2 documents de l'anglès al castellà, un de temàtica legal i l'altre de caire general (una presentació d'empresa), i un document de tipus divulgatiu del castellà a l'anglès, de manera quelcom excepcional per qüestions d'urgència, ja que habitualment aquesta tasca correspondria a un nadiu de llengua anglesa. Les eines utilitzades per aquestes tasques han estat Workbench i Tag Editor, de Trados.

El quart bloc correspon al treball de revisió necessari abans de l'entrega del material al client. Essencialment he revisat textos de tipus empresarial en diversos projectes i habitualment en castellà, tot i que en un cas les revisions han estat en d'altres idiomes o dialectes del espanyol. Com a menció especial, en aquest cas la revisió no es limitava a l'àmbit textual sinó també estava enfocada l'aspecte final del producte, per tal d'evitar errors de maquetació. Les eines emprades han estat els programes de MS Office principalment.

Finalment, el cinquè bloc, si bé de manera molt breu, ha cobert l'edició i maquetació (DTP) d'un document de l'empresa al qual es pot accedir des de la seva web. El document sobre el que he treballat l'havia traduït jo mateix i la tasca ha consistit en mantenir el format que el mateix document té en la seva versió original emprant el programa InDesign.

Valoració personal de les pràctiques realitzades

La meva valoració general d'aquesta experiència a AMARILLA és molt positiva. En primer lloc, per l'atenció i el tracte de tot el personal que ha potenciat un ambient de confiança òptim per a l'aprenentatge, però també per les competències instrumentals, estratègiques i metodològiques que he pogut adquirir durant aquestes setmanes. Tanmateix, considero que aquest aprenentatge no es limita a aquestes competències que he esmentat, sinó també han pres forma en petits detalls que s'han convertit en petites lliçons per a mi i que considero que em seran de gran utilitat en el futur: petites qüestions com respostes a

preguntes com què es busca i què es valora en un professional o quines eines convé conèixer, per exemple.

Amb tot plegat, l'aspecte més positiu considero que ha estat l'enfocament de l'empresa, que considero molt britànica en aquest aspecte, i que ho ha posat tot de la seva part per optimitzar aquesta experiència. Per il·lustrar aquest punt n'hi ha prou amb veure la paciència que ha tingut amb mi la tutora interna de l'empresa o l'esforç que en alguns moments han fet diversos membres de l'agència per explicar-me o aclarir una o altra cosa. També valoro molt la flexibilitat oferida per l'empresa, la possibilitat de realitzar treball a distància i l'esforç que l'empresa ha realitzat per poder-me donar la possibilitat de participar en diverses fases del procés de treball dins dels seus possibles.

D'altra banda, l'aspecte que he trobat més tediós i que menys m'ha aportat han estat algunes tasques administratives, si bé val a dir que aquestes han estat l'anècdota, no la norma, i que això ho esmento a falta de poder apuntar a cap altre punt negatiu en l'experiència.

Altres comentaris

Poc més puc aportar en aquest punt: només la perspectiva que després de 2 semestres fent pràctiques aquesta última experiència ha donat moltes voltes a l'anterior i que per tant trobo que està molt bé que els estudiants podem fer pràctiques en empreses com aquesta, que demanen un esforç però també el valoren i el premien amb una actitud molt seriosa i positiva.

La meva conclusió principal és, com ja he suggerit anteriorment, que m'enduc una molt bona experiència en aquesta empresa, però sobretot que surto d'aquestes pràctiques amb algunes idees bastant sòlides de com encarar el meu futur professional.

Anexo 25. Informes de prácticas. Empresa VERDE

AI_12_VERDE

Descripció del contingut de les pràctiques realitzades

Les pràctiques consistien en la traducció de textos de diferents matèries i de diferents llengües, especialment de l'anglès al castellà, de l'alemany al castellà, traducció del lloc web de l'empresa del castellà al català i correcció lingüística de textos en català.

Totes les traduccions eren revisades per una coordinadora de l'empresa i posteriorment, comentades pel meu tutor intern de la facultat.

Valoració personal de les pràctiques realitzades

El meu període de pràctiques ha estat molt satisfactori perquè he après el funcionament d'una agència de traducció a part de totes les eines de treball que es fan servir en aquest sector.

Espero poder aplicar tots aquests coneixements en les diverses assignatures de la facultat i en un futur laboral.

Altres comentaris

A l'empresa hi havia bon ambient de treball i bona relació amb tots els companys de feina. Pel que fa al horari no tinc cap queixa ja que només treballava mitja jornada.

L'organització del treball en el temps era correcte perquè l'empresa em deixava tots els documents necessaris i jo m'administrava el temps segons la prioritat i la urgència de la traducció.

AI_7_VERDE_bc

Breve descripción del contenido de las prácticas realizadas

Como se indica en los datos generales, he realizado las asignaturas de Prácticas I y Prácticas II simultáneamente, concentradas básicamente en los meses de febrero y marzo. El periodo de Prácticas I, abarca desde el día 09 de febrero hasta el 02 de marzo de 2009. El horario establecido comprendía los lunes, miércoles y viernes, de 09:00 a 18:00, con una hora para comer.

Mi tutor externo era el Director de la agencia VERDE, pero la persona que normalmente me asignaba y me explicaba las tareas a realizar era Anita, una de las secretarías de la agencia. Se encargaba un poco de todo: contactaba con los clientes y con los traductores, llevaba la gestión de los documentos originales y traducidos, corregía el formato de los archivos finales, daba los encargos a los traductores, realizaba alineaciones, integridades – es decir, revisiones de textos traducidos; se trata de comprobar que aparezca traducida toda la información del original, que no haya faltas ortotipográficas, segmentos repetidos (que no se haya traducido un segmento dos veces) y que en general el formato de la versión traducida se correspondiera con el original-, gestionaba memorias de traducción, etc. Pese a no tener experiencia en traducción, conocía el funcionamiento de algunos programas de traducción asistida como Trados. Precisamente fue ella quien me enseñó a utilizar el módulo de Trados *WinAlign*, para poder alinear documentos traducidos. Otra de las personas que me enseñó a utilizar el programa Trados fue Beatriz, una de las traductoras de la agencia, cuyas lenguas de trabajo eran el alemán y el inglés. Me enseñó las principales funciones del programa, así como el uso de memorias de traducción; por otra parte, también me enseñó a utilizar el *TagEditor* para traducir, en mi caso, documentos en Power Point.

El Director, por su parte, me explicó el funcionamiento de la base de datos de la agencia, haciendo hincapié en los pasos que debía seguir a la hora de introducir o modificar datos. Una de las fuentes que debía tener en cuenta para completar las fichas ya registradas era la página web del Proz, enfocada exclusivamente a traductores, intérpretes y agencias de traducción.

El tipo de tareas que he realizado han sido las siguientes: clasificación de curriculum (en soporte papel); introducción de datos en la base de datos; búsqueda de direcciones electrónicas en Internet (consulta en el Proz, Atic, Google) de traductores incluidos en la base de datos; descarga de archivos de una página web; contar palabras; revisión de formato de archivos (integridades); añadir información no traducible (fechas, cifras, nombres, etc.) a documentos traducidos; alineaciones y traducciones. Como he dicho anteriormente, aquellas tareas que tenían relación con la introducción/modificación/actualización de datos de la base de datos y la actualización y clasificación de curriculum me las encargaba y explicaba el Director. De ello, se ocupaban normalmente (y cuando tenían tiempo) las secretarías. Se trataba básicamente de actualizar los datos personales (e-mail, dirección...), las tarifas (especificando el tipo de servicio –traducción, corrección-, las lenguas, el tipo de moneda...), la experiencia, la especialización, la valoración obtenida (según una escala de valores y unos comentarios) en las pruebas que realizaba la agencia para seleccionar traductores. Cuando había que actualizar la base de datos a partir de los curriculum que llegaban al correo, además de seguir los pasos anteriores, había que copiar el currículum en una carpeta con el nombre del traductor, que a su vez estaba incluida en un fichero dedicado exclusivamente a traductores.

El recuento de palabras me lo encargaba Celia, otra de las secretarías, y solía hacerse cuando algún cliente pedía un presupuesto o cuando había que cobrar el pedido. Los documentos que se prestaban al recuento podían ser tanto en soporte papel (recuento manual) o digital (con la herramienta de contar palabras que incluye el Word).

Finalmente, el resto de tareas me las encargaba Anita. Dichas tareas eran las siguientes: integridades; es decir, revisiones de textos traducidos, en los que había que comprobar que apareciera traducida toda la información del original, que no hubiesen faltas ortotipográficas (por ejemplo en inglés, los miles se indican con una coma, mientras que en castellano se hace con un punto), segmentos repetidos (que no se hubiera traducido un segmento dos veces) y que, en general, el formato de la versión traducida se correspondiera con el original-, descarga de archivos de Internet, alineaciones – comparación del texto original con el texto traducido, haciendo corresponder cada unidad traducida con su equivalente en lengua origen, con el fin de crear memorias de traducción- y traducciones del inglés al castellano. La descarga de archivos consistía en copiar y pegar la información que pudiera ser traducida en un documento Word y ajustar el formato. Luego estaban las tareas que tenían que ver más con traducción, como eran por ejemplo las alineaciones o la traducción misma. Como he comentado anteriormente, todas las traducciones que realicé fueron del EN>ES y solían ser especializadas, unas más que otras, naturalmente. Así por ejemplo, traduje un texto jurídico (contrato); otro sobre odontología (especialmente difícil por su complejidad, independencia –era un fragmento- y obligada documentación), pero mayoritariamente textos comerciales y/o relacionados con la gestión y dirección de empresa. El proceso de traducción empezaba con Anita (ella me daba el encargo), y acababa con un segundo traductor que actuaba de corrector, tras pasar por mis manos. Posteriormente, me daban la traducción definitiva, con las correcciones. Había un poco de todo, errores de comprensión, de estilo, ortotipográficos (con el Trados no sabía pasar el corrector ortográfico).

Valoración personal de las prácticas realizadas

En términos generales, valoro positivamente este primer periodo de prácticas. Elegí esta plaza, porque implicaba trabajar con herramientas de traducción que no conocía, por ejemplo el Trados; por lo que me

parecía sumamente interesante y útil a nivel profesional. El objetivo de esta asignatura era acercar al alumno al mundo profesional de la traducción. Creo que, en mi caso y teniendo en cuenta el primer periodo de las prácticas, se ha cumplido, aunque no en el grado en que yo me esperaba. Al principio, pensaba que la traducción sería lo que me ocuparía gran parte del tiempo y que trabajaría con mi lengua B. Era y sigo siendo consciente de la hegemonía que ejerce el inglés a nivel mundial, pero esperaba traducir algún texto en francés; no obstante, lo veo como algo positivo, ya que de ese modo, he podido practicar más la traducción de mi lengua C. Lo que no imaginaba era que acabaría haciendo tantas tareas administrativas. No está mal, siempre va bien saber un poco de todo; pero quizás habría sido conveniente disminuir un poco la carga administrativa y equilibrar más la balanza hacia tareas que tuvieran una relación más directa con la práctica traductora. De las tres semanas que duró aproximadamente la primera fase de las prácticas, no traduje hasta la última semana; en otras palabras, sólo dediqué 10 horas de las 75 a traducir.

Creo que una de las cosas que más valoro de estas prácticas es haber respirado ese ambiente de estrés constante, que te empuja inconscientemente a traducir de forma frenética y digo frenética, porque no daba tiempo ni a leer la primera página del documento: había que traducir a destajo. En ningún momento me pusieron límite de tiempo ni mucho menos, pero obviamente no podía dedicar media mañana a documentarme y la otra media a traducir (como podría hacer para una traducción de la facultad). Al principio no podía entender cómo una persona podía pasarse seis horas seguidas delante de la pantalla de un ordenador, prepararse la comida y seguir trabajando. Luego me di cuenta de que sí se hacía pausa, algunos se despejaban tomando el aire, mientras que otros preferían quedarse sentados. Sea como sea, al final cogí por costumbre permanecer seis horas seguidas delante del ordenador; a las 15:00 me marchaba para comer (antes de irme intentaba acabar lo que estuviera haciendo) y a las 16:00 volvía.

Otro aspecto, muy positivo a mi juicio, fue el hecho de haber trabajado con recursos de los que normalmente dispone un traductor profesional (memorias, programas de traducción asistida). Una de las dificultades con las que me encontré fueron los tecnicismos. El hecho de disponer de una memoria no garantiza que allí salga todo (ni que funcione al 100%), así que tuve que documentarme bastante, pero aún así había ocasiones (bastantes) en las que no estaba segura de la solución que había encontrado, porque nunca había traducido textos comerciales/de gestión empresarial en inglés. Por otra parte, existe también un estilo propio de traducción para ese tipo de textos (más sintético y no tan modulado al que yo estoy acostumbrada a usar).

Las alineaciones fue otra de las cosas que me parecieron interesantes. No tenía ni idea de que se pudiera aprovechar tanto el trabajo realizado con anterioridad. La mayoría de las alineaciones tenían como combinación de lenguas el inglés y el español, aunque también hubo algunas que partían de otros idiomas que desconocía (como el alemán o el polaco); pero bueno, si uno se fijaba bien en el formato, podía salir airosa.

La relación con las personas de la agencia fue siempre muy cordial; todos fueron muy amables. Cualquier duda que pudiera surgir, intentaban solucionarla. Aunque, claro que tampoco era muy conveniente abrumarles con dudas; da un poco de reparo preguntar más de dos veces, cuando ves que la gente está concentrada, trabajando a contrarreloj.

Otros comentarios

Como he comentado en el punto anterior, creo que podría haber aprovechado mejor el periodo que duró Prácticas I. Es una pena que haya pasado tantas horas introduciendo y actualizando datos; pero en fin, supongo que el volumen de trabajo y el estrés constante no dejaba mucho tiempo para reservar traducciones que no fueran muy largas ni demasiado técnicas.

La verdad es que el tiempo se me pasó volando. El hecho de seguir un horario fijo de ocho horas, tres días a la semana, durante dos meses y en un mismo lugar, implica que uno acabe por adquirir un ritmo de trabajo constante y que pierda un poco el sentido del tiempo. Por este motivo, no ha sido fácil hacer una distinción entre Prácticas I y Prácticas II. Me habría gustado haber prolongado mi periodo de prácticas para aplicar lo aprendido e ir perfeccionando mis puntos débiles. Por otra parte, me habría gustado participar en el proyecto terminológico que el Director tenía en mente llevar a cabo (algo relacionado con glosarios) en la recta final de las prácticas (al final no fue posible).

Respecto a la relación que han tenido las prácticas con asignaturas como traducción o informática, considero que ha sido notable. Por una parte, estaba el funcionamiento de módulos de Trados, como el *TagEditor*, el *WinAlign* o el propio *Trados*. Si hubiera hecho la asignatura de informática en el primer trimestre, sin duda le habría sacado más provecho a dicho programa. No es lo mismo que te expliquen un programa en un cuarto de hora que en tres semanas. Por otra parte, me habrían sido útiles algunos consejos sobre cómo se traducen textos de carácter técnico, sobre todo comerciales. En clase de lengua C, normalmente se tiende a trabajar con artículos de periódico o revistas; por tanto se trabaja más la modulación que la síntesis.

Mi caso es un poco particular, porque empecé con una tutora interna y acabé con otra. Ahora que he acabado las prácticas, hubiera elegido quedarme con las dos, ya que tanto la traducción como la informática se complementan. Supongo que ahí está la clave, llegar a ser una traductora completa.

En lo que concierne a mi tutora interna, he de decir que me parece una persona organizada y metódica, lo cual agiliza y facilita la reflexión. Lástima que no pudimos tener antes la tutoría, habría sido muy útil haberla tenido durante las prácticas; aun así estoy muy satisfecha con el apoyo y el tiempo que me ha dedicado.

Respecto a mi tutor externo, el Director de la VERDE, diré que pese al poco tiempo del que disponía, ha intentado dedicarme algo de tiempo; y de hecho lo hizo cuando me enseñó cómo funcionaba la base de datos. No obstante, considero que Anita ha sido quien ha ejercido en mayor medida el papel de tutora (ella me daba los encargos, ella me daba las traducciones corregidas, ella me daba la hoja con la que se controlaba el tiempo...).

Y finalmente, mi valoración personal. Creo que uno aprende a traducir haciendo traducciones y en la última semana hice unas cuantas. Sinceramente, no estaba acostumbrada a un volumen de trabajo tan alto ni a un hábito de trabajo continuo. Es decir, cuando en clase mandan alguna traducción, uno traduce a su aire y cuando uno se cansa, lo deja. Sin embargo, en la agencia no podía hacer eso, había que empezar y acabar (lo más rápido posible). Hubo veces en las que me saturé y me bloqueé, hasta tal punto que no sabía en qué punto del texto estaba. Más de una vez traduje mecánicamente, palabra por palabra. El uso de nuevas herramientas me puso nerviosa en más de una ocasión y muchas veces estaba más preocupada de no cometer errores con el programa (dejarme alguna etiqueta o clicar en un botón que no debía) que de la propia traducción. Para no tardar más de la cuenta, repasaba por encima las traducciones y alguna vez se coló algún error tipográfico. Pese a todo, he de decir que me tomaba cada traducción como un reto y una oportunidad de aprender; sabía que era muy posible que cometiera fallos, pero de los fallos se aprende y creo que en mi caso ha sido así.

AI_7_VERDE_cont

Breve descripción del contenido de las prácticas realizadas

El segundo periodo de prácticas, correspondiente a la asignatura de Prácticas II, es bastante similar al primero; aunque cabe destacar un mayor peso de la práctica traductora. Dicho periodo empieza el 02 de marzo y finaliza el día 27 del mismo mes. El horario sigue siendo el mismo, tres días a la semana –lunes, miércoles y viernes- de 09:00 a 18:00, con una hora para comer.

Pese a que el Director continuaba siendo oficialmente mi tutor externo, Anita era quien se ocupaba de asignarme las tareas, explicármelas y llevar un seguimiento del tiempo dedicado a las traducciones o revisiones mediante una hoja de recuento de horas. Esta hoja de recuento de horas estaba personalizada; es decir se elaboraba a partir de los datos almacenados en la base de datos de la agencia. Al parecer, los datos de todos los alumnos que habían realizado las prácticas en VERDE quedaban recogidos en dicha memoria auxiliar. Beatriz, una de las traductoras de la agencia, cuya combinación lingüística era alemán-español e inglés-español, se encargaba de corregir alguna de mis traducciones y de explicarme cómo funcionaba Trados. Precisamente, en lo referente al uso de programas de traducción asistida, VERDE solía trabajar con Trados, por lo que tuve que aprender el funcionamiento de algunos de sus módulos – WinAlign, TagEditor, Translator’s Workbench-. El primer módulo sirve para crear alineaciones; esto es la comparación de un texto en lengua origen y su traducción, haciendo coincidir cada frase o párrafo con su equivalente en lengua de llegada. Para que WinAlign reconozca el texto, hay que convertir tanto el texto origen como el texto traducido a formato Word con la extensión RTF. El segundo módulo se emplea para traducir documentos que contienen etiquetas, como páginas web, aunque en mi caso sólo lo utilizaba para traducir archivos en Power Point. Y por último, el Translator’s Workbench se utiliza para traducir documentos. En algunos casos, me proporcionaban memorias en la que apoyarme para realizar las traducciones, aun así resultaba conveniente documentarse, porque no siempre aparecía una equivalencia que fuera exacta o única.

Los textos que traduje pertenecían mayoritariamente al ámbito comercial o de gestión de empresa, tales como manuales dirigidos a altos cargos (gestores de proyectos); también había manuales de tipo más técnico (manuales de mecánica automovilística). Asimismo, tuve la oportunidad de traducir textos de ámbito jurídico, tales como contratos, poderes, apostillas o partidas de nacimiento. Para este tipo de documentos no utilizaba memorias, pero sí modelos de traducciones anteriores, que resultaban de gran utilidad, ya que las fórmulas solían repetirse. Por otro lado, llegué a traducir también algunos textos breves (como máximo de una página de extensión) sobre medicina -concretamente sobre neurología- y

sobre odontología (implantes); otros fueron de ámbito más general, como la traducción de una carta emitida por el Departamento de Tráfico alemán. De todas formas, aunque dispusiera o no de algún recurso de apoyo (memoria o texto paralelo), la documentación resultaba absolutamente necesaria, especialmente para aquellos textos que exigían un alto grado de especialización. La combinación lingüística de este segundo periodo de prácticas coincide con el primero; es decir traducía del inglés al español. Normalmente, los archivos que traducía estaban organizados en carpetas; por tanto, sólo se daba por finalizada la traducción cuando se traducían la carpeta entera. Como he comentado anteriormente, la extensión de los documentos normalmente variaba en función del grado de especialización. Así pues, los documentos de ámbito jurídico no solían sobrepasar las dos páginas (los textos paralelos eran considerablemente útiles); los textos científicos –sobre odontología o neurología- eran aún más breves (una página aproximadamente); sin embargo, los textos comerciales y de gestión empresarial eran los más extensos. Aunque en varias ocasiones se me facilitaron memorias, creo que no les saqué el máximo provecho; en parte por mi falta de conocimientos respecto al programa (sólo conocía las funciones básicas). Cabe destacar, por otro lado, que el hecho de traducir con Trados no implicaba necesariamente disponer de una memoria. El proceso de traducción empezaba con Anita (ella me daba el encargo), y acababa con un segundo traductor que actuaba de corrector, tras pasar por mis manos. Posteriormente, me daban la traducción definitiva, con las correcciones (aunque solamente tuve las correcciones de algunos documentos). Había un poco de todo, errores de comprensión, de estilo, ortotipográficos (con el Trados no sabía pasar el corrector ortográfico). No obstante, creo que en alguna ocasión pudo haberse producido algún tipo de error en cuanto a corrección de documentos; me explico, alguna vez me llegó la traducción de un texto jurídico, donde sólo había que traducir segmentos y modificar nombres o fechas, que no había traducido yo.

Fabián, el informático de la agencia, era otra de las personas que me asignaba tareas; en concreto la descarga de archivos de una página web sobre artículos de autodefensa, con el fin de realizar posteriormente un presupuesto. Fue una de las tareas a las que tuve que dedicar más tiempo, no por su complejidad, sino más bien por la cantidad de archivos que había que descargar. El proceso consistía en copiar la información de cada artículo de la tienda online y pegarla en un documento Word. Como he dicho, esta tarea me llevó bastante tiempo, porque la web era muy amplia. Días más tarde, me encargaron limpiar los archivos descargados; es decir, eliminar información repetida, tablas innecesarias, imágenes y ajustar el formato.

Por otra parte, aprendí a digitalizar un documento en soporte papel gracias al OCR, un programa que extrae los caracteres de un texto a partir de una imagen (un texto escaneado, por ejemplo), con fin de retocar posteriormente el formato con otro programa. El Director fue quien se encargó de enseñarme –aunque de un modo muy general- ese otro programa, el OmniPage Professional, un programa de edición que resulta muy útil cuando se trata de documentos extensos.

Como he comentado al principio de este primer punto, Prácticas II ha sido bastante similar a Prácticas I, puesto que ha habido tareas que no han cambiado: introducción y modificación de datos de los traductores en la base de datos de la agencia, búsqueda de tarifas y descarga de curriculum a partir de los anuncios emitidos por la agencia en la página web del Proz, recuento de palabras, alineaciones e integridades - revisiones de textos traducidos, en los que había que comprobar que apareciera traducida toda la información del original, que no hubiera faltas ortotipográficas, segmentos repetidos (que no se hubiera traducido un segmento dos veces) y que, en general, el formato de la versión traducida se correspondiera con el original-.

Valoración personal de las prácticas realizadas

A mi juicio, este segundo periodo de prácticas ha sido más fructífero que el primero. Pese a que he continuado realizando tareas administrativas, he podido dedicar más horas a la traducción, y por ende, creo que he aprendido más. El hecho de ver las correcciones de las traducciones ayuda mucho al estudiante de traducción; sinceramente considero que es una fase fundamental para el aprendizaje y perfeccionamiento de la práctica traductora. La verdad es que gracias a Prácticas I y, especialmente, a Prácticas II, he podido practicar de un modo considerable la traducción especializada de mi lengua C –el inglés-. Es algo realmente enriquecedor, ya que en la facultad, la traducción especializada se trabaja más en la lengua B. Me he dado cuenta de la importancia que tiene ser un traductor versátil, con conocimientos o experiencia en varios campos de un grado de especialización medio-alto. Esta experiencia como alumna en prácticas, me ha ayudado a situarme un poco en el mundo profesional de la traducción, ver qué tipo de perfil buscan las agencias de traducción y el tipo de textos que se suelen traducir. La realidad es completamente distinta a la situación ficticia recreada en las aulas sobre el mundo profesional. La mayoría de textos son técnicos, con un estilo sintético, un grado de especialización considerable y exigen unos plazos de entrega muy ajustados. Los programas informáticos se convierten en una herramienta indispensable a la hora de traducir, ya que algunos clientes facilitan o solicitan

memorias de traducción. Mediante las tareas de tipo administrativo que he llevado a cabo he podido informarme sobre las tarifas que se manejan actualmente en el mercado y sobre lo que se espera de un traductor: eficacia, experiencia y rapidez. Asimismo, he podido hacerme una idea de hacia dónde podría encaminar la especialización de unos posibles estudios de postgrado. Por tanto, considero este segundo periodo de prácticas como una fase de transición enriquecedora entre el mundo académico y el profesional.

El ritmo de trabajo ha sido similar al del primer periodo de prácticas, diría incluso que un poco más (quizá porque he traducido más). Como comenté en el primer informe, nunca me pusieron límite de tiempo; aunque sí se llevaba un control del tiempo invertido en las traducciones o integridades mediante una hoja de recuento de horas. En cuanto al ritmo de trabajo, mantuve la misma regularidad que en el primer periodo de prácticas; a las 15:00 me marchaba para comer (antes de irme intentaba acabar lo que estuviera haciendo) y a las 16:00 volvía. En lo que se refiere a la traducción; normalmente, no tenía tiempo de leer el texto original, únicamente lo hacía cuando se trataba de textos breves. Esto podía ser contraproducente, porque implicaba traducir conforme se lee, lo cual no permite tener una visión amplia del texto e induce a la pérdida del contexto.

Una de las tareas a las que tuve que dedicar más tiempo fue la exportación de una página web. Se trata de la página web de una empresa; dedicada al sector de la seguridad, que dispone de una amplia gama de artículos (los cuales llegan al millar), que al parecer había solicitado un presupuesto. Mi tarea consistía, precisamente, en descargar la información referente a estos productos (tienda online). No soy una experta en informática ni mucho menos, pero creo que existe otro modo de descargar una página web sin necesidad de perder tanto tiempo. Hoy en día, el tiempo es oro y es conveniente disponer de recursos adecuados, que permitan a las empresas ser más competentes y eficaces.

Al principio, las horas que implicaba cursar las asignaturas de Prácticas I y Prácticas II me parecían excesivas; sin embargo, cuando las acabé me quedé con la sensación de haberme tenido que retirar en mitad de una carrera por culpa de una lesión justo cuando empezaba a avanzar posiciones. Es decir, justo cuando empezaba a coger práctica con la traducción y a habituarme con el funcionamiento de la agencia, llegó el momento de marcharme. No obstante, estoy muy satisfecha de haber podido practicar con textos especializados pertenecientes a ámbitos de especialización muy productivos (en cuanto a cantidad) y también muy presentes en la sociedad.

No llegué a adquirir el dominio necesario para trabajar con memorias de traducción y con Trados, puesto que en la agencia no era posible perder demasiado tiempo en explicaciones. Naturalmente, es algo comprensible; por ello sigo pensando que hubiera sido una ventaja o al menos una ayuda haber cursado, durante el primer cuatrimestre, la asignatura de informática. Como he comentado anteriormente, la tipología textual de los documentos traducidos ha sido en mi opinión una aportación muy positiva para mi formación como estudiante de traducción. Me ha exigido un grado de esfuerzo considerable, lo cual ha implicado que pusiera en práctica algunos métodos de documentación aprendidos en la facultad, así como una ampliación de mi bagaje léxico general y especializado.

Por otro lado, creo que la gestión de los documentos para traducir fue mejorando en este segundo periodo de prácticas; aun así había ocasiones en las que no había nada preparado para mí –ni traducciones, ni integridades, ni alineaciones-. Cuando sucedía esto, me encargaban que actualizara la base de datos de la agencia a partir de los curriculums almacenados en las carpetas (soporte digital) o bien a partir de los curriculums que iban llegando como respuesta a los anuncios que emitía la agencia en la página web del Proz.

Y finalmente, sobre la relación con las personas que trabajaban en agencia sólo puedo decir que fue muy cordial y agradable; durante los dos meses que duraron mis prácticas no tuve ningún tipo de problema.

Este punto es prácticamente idéntico al del informe anterior, ya que las cosas no cambiaron demasiado respecto a Prácticas I. Como destacué en el primer informe, tuve que cambiar de tutora interna. En un principio iba a ser una profesora de traducción de inglés, pero al explicarle que trabajaría con programas de traducción asistida me aconsejó que buscara a otra persona que entendiese más sobre el asunto. Por ello, elegí a mi profesora de informática.

Teniendo en cuenta la tutorización que ha llevado a cabo mi tutora interna, diré que tiene una forma de trabajar muy metódica, que induce a la reflexión crítica y constructiva. Pese a no haber podido reunirnos antes de finalizar las prácticas, consiguió que fuera más fácil plasmar por escrito mi experiencia como alumna, complementando su plan de seguimiento con mis notas. Por tanto, su aportación me ha sido de gran ayuda.

La tutorización que ha desempeñado mi tutor externo, ha continuado siendo discreta durante este segundo periodo de prácticas. Anita continuaba siendo la persona que se encargaba de dirigirme. Es decir, era ella quien me daba los encargos de traducción y me encomendaba las tareas (integridades y alineaciones), quien me daba las traducciones corregidas, así como la hoja de control de horas. No obstante, el Director

me dedicó algo de su tiempo para enseñarme, de forma general, a convertir un documento en soporte papel a soporte digital, conservando el formato del original.

Por último, mi valoración personal. Poco a poco fui acostumbrándome al volumen y al ritmo de trabajo, aunque había ocasiones en las que acababa saturada y con dolor de cabeza. Intentaba no cometer los mismos errores y evitar las modulaciones, a favor de un estilo más sintético. A diferencia de los textos que se traducen en la facultad, más breves y en los que se dispone de un margen de tiempo más amplio, los textos de la agencia estaban agrupados en carpetas, lo cual descartaba por completo la lectura previa de los mismos. Teniendo en cuenta esta particularidad, era muy probable cometer fallos de comprensión o incoherencia, ya que se traducía a medida que se iba leyendo y muchas veces el grado de concentración no era el mismo, a causa del número de horas frente al ordenador (la mente no está tan despejada que en las primeras horas del día). El uso de nuevas herramientas me puso nerviosa en más de una ocasión y muchas veces estaba más preocupada de no cometer errores con el programa (dejarme alguna etiqueta o clicar en un botón que no debía) que de la propia traducción. Sin embargo, considero que las traducciones que he hecho, independientemente de lo bien o mal que estuvieran, me han ayudado a formarme como profesional, porque las he realizado en unas condiciones que no había experimentado antes: presión, volumen de trabajo y grado de especialización. Personalmente me siento satisfecha con las prácticas, creo que he aprendido mucho y me han aportado experiencia, que sin duda me será útil para el futuro.

Anexo 26. Informes de prácticas. Empresa TURQUESA

AI_10_TURQUESA

Descripció del contingut de les pràctiques realitzades

Les tasques que he realitzat han estat bàsicament de revisió de traduccions fetes pels traductors que treballen habitualment per TURQUESA. A part de les revisions, en un parell d'ocasions em van oferir de traduir algun text curtet de l'anglès al castellà.

Valoració personal de les pràctiques realitzades

La veritat és que l'experiència de fer les pràctiques a TURQUESA ha estat molt positiva. Tot i no haver pogut traduir gaire, ha estat molt interessant poder treballar amb textos de temàtica tan diversa i tenir l'oportunitat de veure com funcionen alguns programes de traducció assistida com el Trados o el TagEditor.

A part de l'aspecte més pràctic de l'experiència, també m'ha enriquit molt el fet de poder veure com funciona una empresa de traducció (com s'organitza i es distribueix la feina, com es preparen els textos abans d'enviar-los als traductors, la importància dels terminis d'entrega, els problemes que poden sorgir en el període comprès entre el moment en què el client fa arribar el text a l'empresa i el moment en què se l'hi retorna traduït i corregit...).

La part més complicada per mi ha estat la d'aprendre a respectar els límits a l'hora de revisar un text traduït per una altra persona. Ara bé, crec que a base de dedicar-hi hores, vaig aprendre a distingir entre una bona traducció, que requereix una intervenció mínima, i una de no tan bona, en què s'han de revisar molts més aspectes.

Crec que la plaça de pràctiques a TURQUESA ofereix a l'alumne una oportunitat única de veure com funciona una empresa de traducció que treballa amb traductors freelance i en contra del que pugui pensar molta gent, el fet de revisar en comptes de traduir no és pas un aspecte negatiu. Crec que revisar traduccions fetes per traductors professionals també és una oportunitat d'aprendre a traduir. Jo valoro molt positivament aquesta oportunitat i crec que he tret molt profit de cadascuna de les revisions que he fet.

Altres comentaris

M'agradaria destacar per sobre de tot el tracte immillorable que rebut per part de tot el personal de TURQUESA. Des del primer dia, la meva tutora s'ha preocupat que em sentís a gust i que tingués l'oportunitat de veure com més coses millor. M'he sentit recolzada i valorada en tot moment i el fet que em proposessin d'allargar la durada de les pràctiques ha estat un privilegi per mi.

La dificultat dels textos que he revisat ha estat diversa, però res inabastable. A més, el fet de treballar en un despatx gran on estàvem totes, em permetia consultar qualsevol dubte que em sorgís amb les companyes i al mateix temps, sentir quins dubtes se'ls plantejaven a elles i com els resolien.

L'horari era força intensiu (de 9 a 14.00 tres matins a la setmana), però s'ha de dir que en tot moment es van adaptar a les meves necessitats i això em va permetre realitzar les pràctiques sense pressió i traient-ne el màxim profit.

Per resumir-ho en poques paraules diria que ha estat una experiència immillorable. Val la pena conservar aquesta plaça de cara a cursos posteriors.

AI_8_TURQUESA

Descripció del contingut de les pràctiques realitzades

La meua feina ha consistit principalment en la revisió i correcció de textos de l'alemany o l'anglès al castellà. He treballat sobre paper o amb el programa Trados. Esporàdicament també he hagut d'alinejar textos amb el programa WinAlign, i convertir documents PDF a format Word amb el programa ABBY Fine Reader 9.0 Professional Edition. Un dia vaig fer una petita traducció de l'anglès al castellà.

Valoració personal de les pràctiques realitzades

Considero que ha estat una bona experiència i estic molt contenta del lloc on m'ha tocat, perquè m'han tractat molt bé, m'han ajudat sempre que tenia algun dubte i hi ha hagut un bon ambient de treball. He après bastant en poc temps i tant la meua tutora com la resta del personal s'han implicat per ensenyar-me. He après a manejar el Trados, el WinAlign i he conegut diferents recursos de documentació que no coneixia. També he après, o en alguns casos refrescat la memòria, sobre les normes d'estil.

No obstant això, l'únic aspecte menys positiu és que m'hauria agradat que se m'hagués donat l'oportunitat de traduir més d'un text, però n'he après molt del funcionament d'una agència de traducció, del procés que se segueix des que t'arriba l'encàrrec fins que l'envies ja corregit i revisat al client, i sobretot els procediments i els criteris a seguir en la fase de la correcció i la revisió de textos.

Personalment, no he trobat cap dificultat, ja que de seguida que estava perduda m'han donat un cop de mà. Estic satisfeta amb la tasca que he hagut de realitzar i l'empresa a on he hagut de dur a terme les meves pràctiques.

Altres comentaris

La relació amb l'empresa ha estat molt bona. He realitzat les 75 hores, tot i que m'és d'algun dia sortia una mica més tard per poder enllestir la feina que se m'havia encarregat. Respecte als nivells dels treballs encarregats, trobo que en algunes cases eren superiors al meu nivell, però considero que eren adients ja que el que m'interessava era aprendre i d'aquesta manera aprenia molt més que si m'haguessin encarregat treballs del meu nivell. Cal dir, que alguna vegada m'encarregaven algun treball amb molt poc marge de temps, i que de vegades ens posàvem tots una mica nerviosos en veure que no arribàvem a temps, però suposo que malauradament això forma part de la normalitat i la dinàmica del nostre ofici.

Anexo 27. Informes de prácticas. Empresa AZUL

AI_1_AZUL

Breve descripción del contenido de las prácticas realizadas

Durante mis prácticas, mi trabajo consistía sobre todo en trabajar en el formato de documentos. De hecho, en esta empresa se traducen muchos documentos con tablas, y por ello me han dado muchos trabajos de formato. Excepto algunas veces en que me pidieron que tradujera textos cortos, casi siempre he trabajado aspectos relacionados con el formato, es decir que tenía que modificar el formato de textos que los traductores tenían que traducir.

Quando ya se acercaba el fin de mis prácticas, me pidieron que revisara algunas traducciones. Desde ese momento mis prácticas fueron más interesantes. Fueron textos casi siempre jurídicos, lo que me dio la

oportunidad de aprender vocabulario nuevo. Creo que la parte final de mis prácticas ha sido más interesante porque la tutora de prácticas regresó de su baja por maternidad y se preocupó por lo que estaba haciendo. Efectivamente, siempre iba a verme para saber si todo estaba bien, si tenía dificultades. Quería saber cómo había superado las dificultades, estaba presente. Pero como nuestros horarios no coincidían mucho, entonces sólo la he visto algunas veces, no más de 4 veces.

Valoración de las prácticas realizadas

Antes de hacer mis prácticas no sabía realizar trabajos de ofimática. En este periodo he aprendido a hacer formatos, lo que es bastante importante ya que va a ser útil para mi futuro. Tampoco conocía el programa Copernic, que es muy práctico para comparar mi traducción con traducciones ya hechas por otros traductores. Es un programa que funciona un poco como Google, el motor de búsqueda, es decir que se tiene que escribir una palabra o expresión que no se sepa traducir y Copernic encuentra documentos presentes en el ordenador con estas palabras. Luego, sólo tenía que buscar las traducciones ya hechas de los documentos encontrados. Además pude aplicar todo lo que he aprendido en mi clase de STEB (Seminario de traducción Especializada en Lengua B), es decir, cómo buscar en Internet, qué sitios utilizar y cómo solucionar problemas de traducción. Por ejemplo, cuando tenía que traducir o revisar un texto en la empresa, lo hacía como lo había hecho en clase de STEB, es decir, buscaba en algunos sitios de Internet muy útiles, como el ITAE (InterActive Terminology for Europe) que mi profesora me había aconsejado. Por otro lado, lo que he hecho en la empresa completamente nuevo para mí han sido los trabajos de ofimática. Nunca los había aprendido en clase, aunque sé que hay una asignatura de Informática en la Facultad. Antes no me parecía que fuese importante, pero si ahora tuviera que elegir una nueva asignatura escogería Informática. En efecto, esta asignatura es muy importante para los traductores porque trabajan siempre con el ordenador.

El desarrollo de estas prácticas no ha sido como me esperaba. Creo que tendría que haber traducido más textos y trabajar menos cuestiones de formato. Pero tampoco le doy mucha importancia, porque aún no siendo lo que esperaba, estoy contenta de haberlas realizado. Gracias a este periodo de prácticas, me he dado cuenta de que no quería ser traductora. No me gusta el hecho de estar delante del ordenador buscando la palabra perfecta, ni me gusta la presión del tiempo. Cuando había un proyecto de traducción en el que trabajaba la empresa de forma global, todos estaban estresados. Por lo que respeta a mi relación con la empresa, todo pasó muy bien. Al principio me sentí un poco inútil, es decir que tenía la impresión de no existir en la empresa. Era como si no estuviera allí, daría exactamente lo mismo. Sólo estaba allí para trabajar el formato. Pero luego me sentí parte de la empresa, empecé a conocer a mis compañeros de trabajo, y gracias a la cena de Navidad, les empecé a ver de otra manera, menos fríos y estresados. Además, cuando la jefa de la empresa me dio las revisiones de mis traducciones, me dijo que estaba contenta con el resultado de mi trabajo, lo que me motivó aún más. Me gustaba también combinar la facultad y las prácticas al mismo tiempo. Finalmente, creo que si tuviera una tutora fija todo hubiera cambiado, ya que mi tutora hubiera podido estar más por mí, siguiendo mis trabajos. Creo que lo que pasó es que me dieron trabajos de formato porque no sabían si sería capaz de traducir o no, ya que tampoco me conocían. No sabían tampoco qué trabajos había hecho el día anterior, no tenía ningún tipo de orientación.

AI_11_AZUL

Breve descripción del contenido de las prácticas realizadas

Las tareas que pude hacer solían dividirse en tres tipos:

1/ Formato

El documento que AZUL recibe suele estar en pdf. El archivo se escanea y luego se convierte en documento Word, pero todas las frases y los signos en el documento PDF 'se mezclan' en Word. Debido a estos cambios, hay que reproducirlo todo utilizando tablas, diferentes fuentes, y poner en práctica lo que conozco de la creación de tablas con Word. Fue en la empresa donde poco a poco aprendí a crear formatos, cosa que nunca había hecho antes. Por ejemplo, no sabía cómo crear una tabla y luego a partir de la tabla cómo añadir nuevas celdas. La otra cosa muy sencilla que he aprendido es copiar y pegar imágenes a partir del documento desordenado hacia el documento Word. Me acuerdo del primer formato que hice, no sabía porque las cifras que escribía no aparecían en las celdas seleccionada: luego entendí que había que extender la línea vertical de la celda hacia la derecha para agrandar/ampliar la celda.

2/ Traducción

A veces podía traducir palabras o crear glosarios (menos de 10 palabras y en lo que concierne el glosario 404 palabras). Lo hice tres veces: un glosario y algunas dudas que tenía la responsable en cuanto a algunas palabras (del francés al Inglés).

3/Lectura

Después de trabajar el formato, era la tarea que más hacía. Tenía que leer de nuevo las traducciones al francés hechas por los traductores de AZUL. A veces tenía el texto original, pero también me acuerdo de que a veces no lo tenía. La mayoría de las veces, las traducciones no necesitaban correcciones. Una vez faltaba un acento, o había un error de fecha del documento.

Valoración de las prácticas realizadas

Desde el 10 de Noviembre hasta el 12 de Enero 2009, tuve la oportunidad de hacer prácticas en la empresa de traducción AZUL. Como estudiante extranjera (Erasmus), la posibilidad de efectuar en Barcelona unas prácticas, aunque sea de 75 horas, fue y es una oportunidad que tenía que aprovechar. Desgraciadamente, en Francia, la Universidad en la que estudio no propone este tipo de asignatura. Por eso en cuanto me enteré de esta opción, no dudé en cursarla. Y en efecto, valió la pena: trabajar para AZUL me permitió hacerme una opinión más concreta de la traducción y darme cuenta de muchas cosas tanto por un lado positivo como negativo.

Los aspectos positivos que quisiera mencionar son los siguientes:

Aunque parezca insignificante, aprendí a ser más independiente en mi trabajo. Cuando no sabía, por ejemplo, cómo utilizar Word para hacer formatos, al principio me ayudó otra estudiante de prácticas, pero llegó un momento en que tuve que buscar por mi misma las soluciones. También cuando se trataba de buscar traducciones de algunas palabras, tuve que elegir el sentido más apropiado al contexto entre varias posibilidades. Adquirí más independencia, aun a mi pesar, cuando nadie me detalló cómo funcionaba la empresa, es decir, si podía tomar un café si quería, o cómo tenía que rellenar la hoja de horas de trabajo, o cómo podía hacer el recuento de palabras de un documento que estaba trabajando. Aprendí a no tener vergüenza a la hora de preguntar cuando lo necesitaba a las personas trabajan en la empresa. Aprendí a tener paciencia, por ejemplo tuve que leer todo un balance comercial de 13.000 palabras en español para modificar las fechas y los números en la traducción al inglés. Con el uso, imprescindible, de Internet conocí nuevos sitios Web para la traducción y diccionarios en línea; aprendí también a utilizar el programa Copérnico (aunque se trata de un software para realizar consultas en diferentes buscadores al mismo tiempo, la empresa usa el programa de forma interna para consultar los archivos de todas las traducciones de AZUL).

Fue una experiencia que en el futuro me ayudará dar valor a mi CV y a tener un método de trabajo más riguroso y organizado. Como la empresa tiene su manera de trabajar, me adapté a este modo de trabajo y así obtuve mi manera de trabajar también. Por ejemplo, los nombres de los clientes están apuntados en una carpeta (del año 2008, otra del año 2009, con el mes correspondiente), así es mucho más fácil buscar el documento: tenemos el título del documento, el mes del año y el número del documento.

Siempre se trataba de hacer la misma tarea: lectura, formato, traducción, etc., así que teníamos una hoja con una tabla que teníamos que rellenar cada vez que acabábamos un trabajo. Me ha dado ganas de continuar y de ir más allá en el mundo de la traducción e interpretación.

Los aspectos de mi periodo de prácticas que me hubiera gustado que fuesen diferentes son:

Tener una tutora determinada que siguiera mis tareas semanales. Tanto para la empresa como para mí, hubiera permitido darse cuenta de mi evolución y, de cómo iba aprendiendo. Mis prácticas hubieran sido más contextuales, organizadas, de manera que hubiera entendido cuál era mi objetivo en la empresa. De hecho, cuando llegaba a la empresa no sabía quién iba a darme la tarea del día: a veces era una Project Manager, otras la jefa, o si no una traductora, y también pasó que incluso se encargase de ello una estudiante de Traducción jurídica que acababa de empezar a trabajar para AZUL.

Variar en los tipos de tareas. Durante la mayor parte del tiempo lo único que hice fue cambiar el formato de los documentos de los clientes para que posteriormente pudiesen ser traducidos. Si era una frase esencial del proceso de traducción de la empresa, no me permitió mejorar mi nivel de lengua castellana o inglesa, ni enriquecer mi conocimiento en esas lenguas, ni mejorar mis técnicas de traducción.

Me hubiera gustado que me enseñasen los trámites para ser traductora, o el proceso para traducir un documento desde que el cliente llama hasta que se le envía el documento final.

A pesar de estos puntos negativos, he tenido una buena relación con las personas de AZUL. Además la jefa ha sido muy amable conmigo y con otra compañera de prácticas, especialmente cuando nos invitó a la cena de Navidad de la empresa, con todos los empleados.

AI_19_AZUL

Descripció del contingut de les pràctiques realitzades

Durant el període de pràctiques he dut a terme diferents tasques, les quals es descriuen a continuació.

La principal consistia en traduir textos de l'anglès o del francès al castellà que, posteriorment, eren revisats per un dels traductors de l'empresa. Una cop acabada la traducció, en general, jo mateixa podia comparar les dues versions, el meu esborrany i la versió definitiva, per a adonar-me dels errors comesos i, en algun cas puntual, revisava els meus esborrany de traducció conjuntament amb la tutora de l'empresa. La temàtica dels textos era variada, comprenia des d'articles mèdics, a contractes d'empresa, passant per la correspondència comercial relativa a les comandes, l'anàlisi del mercat o la vida comptable d'una empresa, entre d'altres. D'altra banda, també vaig revisar textos ja traduïts, que després eren revisats un altre cop per a garantir una bona traducció, i vaig realitzar una recerca terminològica a fi d'elaborar un glossari anglès-castellà sobre medicina.

A més de traduir, també vaig encarregar-me de fer altres activitats, que encara que no consistien en traduir pròpiament, també formen part de les tasques de l'àmbit de la traducció. Entre aquestes activitats es troben la conversió de formats, per exemple de pdf a word; l'escaneig de documents per a obtenir un format digital dels mateixos i el muntatge, en un únic document, de projectes voluminosos traduïts per distintes persones. Quan era necessari, preparava el format de textos que estava previst traduir, ja fos dins com fora de l'empresa, és a dir, reproduïa la distribució del text en el document, el tipus de font, les imatges que contenia, etc. de l'original de manera que el traductor només hagués de centrar-ne en la traducció.

Pel que respecta al tipus de material amb el que he treballat, els programes informàtics que més he fet servir són el Word i l'Excel del Microsoft Office i l'Adobe Acrobat. Amb la finalitat d'agilitzar la recerca i consulta de documents paral·lels a la base de dades de l'empresa, utilitzava el Copernic Desktop Search. Tot això, sense esmentar les eines i programes disponibles a la xarxa d'Internet com el buscador Google, diccionaris diversos i bases de dades terminològiques online, com per exemple la base europea IATE.

Valoració personal de les pràctiques realitzades

En general, la meua valoració de les pràctiques és positiva. La realització d'aquestes pràctiques m'ha aportat una sèrie de coneixements sobre l'àmbit de la traducció en quant a funcionament i organització d'una empresa que abans no tenia i, a més a més, m'ha servit per a adquirir una experiència que em servirà en un futur.

Les dificultats que he tingut durant la realització de les pràctiques han estat bàsicament a nivell terminològic ja que la gran majoria dels textos eren especialitzats i, a sobre, de temàtiques diferents. La formació especialitzada de la universitat era insuficient com per a afrontar aquests textos, amb la qual cosa vaig aprendre, amb l'ajut dels traductors de l'empresa, a resoldre aquesta mena de problemes.

Els aspectes més positius han estat que he après terminologia nova, a treballar en un mateix document amb altres traductors, a treballar sota la pressió de l'entrega d'un encàrrec real, el funcionament dins de l'empresa i amb el client, la manera d'organitzar els projectes de traducció rebuts per l'empresa i, sobretot, he adquirit una experiència tant a l'hora de traduir i reformular com a l'hora de resoldre qüestions terminològiques.

No obstant això, el nombre de textos traduïts del francès al castellà ha estat mínim, tot i haver-ho comunicat a la tutora externa i saber que s'han enviat a traductors externs de l'empresa documents amb aquesta combinació lingüística.

D'altra banda, per qüestions de confidencialitat no era possible endur-se feina a casa i l'organització del treball en el temps per part de l'empresa feia que gairebé cada dia traduís documents de temàtica diferent, ja que diverses persones traduïen alhora diferents parts del mateix document per tal d'acabar-lo el més aviat possible. Segons el volum i la urgència del projecte de traducció fins i tot és deixaven documents a mig traduir per fer-ne d'altres més urgents i un cop acabats es tornava als documents inacabats. En conseqüència, de vegades resultava complicat centrar-ne amb tants canvis de documents a mitges i, a més, s'adquirien coneixements una mica de cada temàtica però tampoc no permetia aprofundir gaire en un sol camp temàtic.

Altres comentaris

La meua relació amb la empresa ha estat bona des del primer moment. Encara que oficialment tingués una tutora dins l'entitat externa, que, d'altra part, no és corresponia amb qui inicialment hauria segons es va comunicar a la universitat, diverses persones han estat les responsables de supervisar la feina que duia a terme. Això és degut a que la meua tutora externa té un càrrec de pes a l'empresa i, per tant, controlava la feina de tots els empleats.

Com que en tot moment he pogut preguntar els meus dubtes a qualsevol dels traductors de l'empresa, no he hagut de recórrer al meu tutor intern. Tot i així, estàvem en contacte per estar al corrent del desenvolupament de les pràctiques.

AI_15_AZUL

Descripción del contenido de las prácticas realizadas

El trabajo realizado ha consistido, principalmente, en la elaboración de drafts, es decir, traducciones provisionales que tenían que pasar un proceso de revisión. En ocasiones, he tenido que arreglar el formato de algunos documentos que, al convertirlos de “pdf” a “doc”, han sido alterados.

Las lenguas de trabajo han sido el inglés y el castellano aunque, de manera puntual, también he traducido algún texto del francés al castellano.

El número de palabras trabajadas varía según el texto que tengamos en cuenta: el original o el traducido. En los textos traducidos del inglés al castellano, el número total de palabras de los textos originales es de 8405 mientras que éste asciende a 10704 en los textos meta. En los textos traducidos del francés al castellano ocurre lo mismo; mientras los textos originales suman un total de 1793 palabras, los textos meta suman 1851 palabras. En lo que al arreglo de formatos se refiere, el número de palabras trabajadas es de 2710. Cabe tener en cuenta que estos valores son aproximados ya que falta alguna información como son del número de palabras trabajadas el primer día, el número de palabras de los textos originales en papel y el número de palabras trabajadas en el arreglo de algunos formatos. Saber el número de palabras es importante ya que, a la hora de realizar la factura, nuestros ingresos variarían si tomamos como referencia el texto original o el texto meta. El campo temático de los textos ha sido principalmente jurídico: contratos, patentes, certificados de matrimonio, certificados de defunción, títulos universitarios, etc. Sin embargo, también he traducido textos de tema económico y tecnológico. En cuanto a los plazos, no he tenido una fecha de entrega concreta aunque es cierto que me mandaban trabajo en función de lo que más o menos calculaban que podría hacer al día (además de en función de la cantidad de encargos y la urgencia de éstos).

Valoración personal de las prácticas realizadas

Valoro positivamente el trabajo realizado. Durante las prácticas, he podido hacerme una idea de lo que es trabajar en una empresa de traducción. He podido ver los diferentes procesos que se siguen desde que la empresa recibe el encargo hasta que envía la traducción al cliente. Asimismo, he tenido la oportunidad de aprender a utilizar Trados, un programa de traducción asistida de gran utilidad para el traductor.

Las dificultades encontradas a lo largo de las prácticas han sido principalmente terminológicas debido a mi inexperiencia en el campo de la traducción jurídica. Para poder resolverlas, utilicé los recursos electrónicos de la empresa: textos paralelos, glosarios y diccionarios especializados. En mi opinión, gracias a los textos traducidos y los glosarios elaborados tengo más capacidad para enfrentarme a textos de tipo jurídico y económico. Sin embargo, las dificultades encontradas, al ser principalmente de terminología, no son aplicables a otros campos temáticos.

Anexo 28. Informes de prácticas. Empresa AÑIL

AI_13_AÑIL_bc

Descripció del contingut de les pràctiques realitzades

Les meves pràctiques han consistit en fer traduccions de tipus jurídic (diligències) del català al castellà. La meva tutora a l'empresa i altres treballadors m'han enviat uns quants textos repartits durant el primer semestre i m'han posat data per enviar la traducció. Totes les traduccions que he fet han estat revisades per algú de l'empresa i m'han comentat els errors. També m'han proporcionat alguna pàgina web per fer les traduccions més correctes.

Valoració personal de les pràctiques realitzades

Les pràctiques m'han servit, en primer lloc, per conèixer termes jurídics, ja que totes les traduccions han estat sobre aquest tema. En segon lloc, he après a documentar-me sobre el tema i m'ha servit molt el fet que l'empresa em tornés la traducció corregida i em comentés els errors. Així, doncs, m'han servit molt per agafar pràctica en fer traduccions. Tot i així, el que m'ha faltat és fer traduccions de la llengua anglesa a la catalana o castellana, ja que totes han estat del català al castellà. El que m'interessava més era treballar amb l'anglès. Però pel que fa a tots els altres aspectes, fer aquesta assignatura trobo que ha estat útil.

Altres comentaris

La relació amb l'empresa ha estat bona, m'han repartit la feina molt bé i m'han deixat el temps necessari per fer cada una de les traduccions.

AI_13_AÑIL_cont

Descripció del contingut de les pràctiques realitzades

Les traduccions que he fet durant aquest semestre han estat totes de documents jurídics. Les combinacions lingüístiques han estat les mateixes del primer semestre: del català al castellà.

Valoració personal de les pràctiques realitzades

M'han anat molt bé aquestes pràctiques perquè he après molt sobre els documents i el llenguatge jurídic. Tot i així, com vaig comentar el primer semestre, he trobat a faltar algun text en anglès, ja que només he treballat del català al castellà.

Altres comentaris

Aquest semestre he trobat que m'han repartit molt millor les traduccions, de manera que he tingut temps per fer-les.

Anexo 29. Informes de prácticas. Empresa VIOLETA

AI_5_VIOLETA

Descripció del contingut de les pràctiques realitzades

L'assignatura de Pràctiques I ha consistit en una combinació d'hores de treball presencials (a VIOLETA, amb una freqüència de 4 hores a la setmana) i a distància (treball des de casa).

Durant el desenvolupament de les pràctiques, se m'han encomanat tasques de diferent caràcter: traduccions i transcripció de documents. El cas de la transcripció va ser una feina de caràcter puntual, no inclosa en el còmput de les hores de pràctiques i remunerada, en la qual vaig haver de transcriure una sèrie de vídeos en català. D'altra banda, la traducció ha estat la tasca amb més pes d'aquesta assignatura. He traduït fins a 9 treballs (alguns d'ells formats per un conjunt de textos) que sumen un total de 25.102 paraules. La temàtica ha estat extremadament variada: notes de premsa, articles periodístics, actes de reunions, informes i balanços d'un organisme, articles científics, entre d'altres. La combinació lingüística amb la qual més he treballat ha estat l'anglès-castellà, tot i que també he dut a terme tasques amb les combinacions anglès-català, català-castellà, rus-castellà. Un cop la meva feina estava enllestida, l'empresa em proporcionava la seva "versió" de la traducció, que jo utilitzava per corregir la meva.

Valoració personal de les pràctiques realitzades

La meva valoració d'aquesta assignatura és positiva. Dur a terme les meves pràctiques en una empresa de traducció m'ha permès entrar en contacte i veure amb els meus propis ulls com funciona aquest món, del qual no se'n parla en profunditat a classe. Tot i que la meva era una plaça a distància, durant les hores que he passat a l'oficina de VIOLETA he pogut observar a grans trets la seva organització interna: qui s'encarrega de què, quin és el ritme de treball, com s'atenen als clients, com es cerquen traductors. Tot i

això, el fet de realitzar les pràctiques a distància no m'ha permès conèixer aquests aspectes molt a fons, tret que valoro negativament. De totes maneres, aquest mode de treball presenta alhora una cara positiva, doncs m'ha permès conèixer-me a mi mateixa com a traductora: quantes paraules per hora puc arribar a traduir, fer un càlcul de la dedicació que he de donar-li a cada encàrrec, saber si m'agrada o no treballar des de casa, establir els meus propis horaris. Per tot plegat, estic contenta d'haver dut viscut aquesta experiència.

Altres comentaris

Valoro molt positivament l'empresa VIOLETA per haver-me proporcionat encàrrecs tan diversos, per la seva acollida, per la facilitat a l'hora d'accedir a nombrosos recursos com programes de traducció, diccionaris, guies d'estil per conèixer les convencions de l'empresa. D'altra banda, també considero que el volum de feina encarregat i les hores dedicades han estat totalment correctes i adequats a l'assignatura.

AI_2_VIOLETA_bc

Descripció del contingut de les pràctiques realitzades

He realitzat diverses traduccions de l'anglès, el català i el rus al castellà. També vaig col·laborar en un projecte de traducció d'una pàgina web introduint dades mitjançant un programa creat per al tractament de la informació (21 hores).

Valoració personal de les pràctiques realitzades

Valoro molt positivament les pràctiques realitzades a VIOLETA, perquè he guanyat experiència i m'he pogut afrontar de forma puntual a situacions reals de traducció. A més, penso que he millorat alguns aspectes relacionats amb la competència lingüística: he après llengua, he guanyat en agilitat mental. I també he après com funciona una agència de traducció, i com és l'àmbit burocràtic que envolta la nostra professió.

Alhora també he après a definir i encarar-me amb les meves pròpies dificultats (per exemple, les que he trobat en traduir un text tècnic del rus al castellà). Res no és impossible. Per això crec que he pogut créixer una mica com a traductora.

Altres comentaris

La meua experiència a VIOLETA ha estat molt positiva. L'ambient de treball ha estat agradable, i la relació tant amb els companys de feina com amb la meua tutora a violeta sempre ha estat molt cordial. M'hi he sentit ben acollida.

També valoro positivament la meua resposta, perquè penso que he afrontat les feines encarregades amb professionalitat; m'he pogut posar a prova en diversos aspectes, i he superat els reptes personals: la pressió del temps, l'administració del volum de feina.

Per acabar vull afegir que estic molt satisfeta amb les pràctiques perquè crec que m'han aportat un bagatge molt positiu de cara a la meua pròxima introducció al mercat laboral de la traducció.

AI_2_VIOLETA_cont

Descripció del contingut de les pràctiques realitzades

He realitzat diverses traduccions de l'anglès i el català al castellà. He fet servir el programa DéjàVu en moltes de les tasques assignades.

Valoració personal de les pràctiques realitzades

Valoro molt positivament les pràctiques realitzades perquè he guanyat experiència i aquest semestre he tingut més tasques en temps real. A més, penso que he millorat alguns aspectes relacionats amb la competència lingüística: he après llengua, he guanyat en agilitat mental, he après a fer servir una eina tan interessant com és el programa DéjàVu... I també he après aspectes nous sobre l'àmbit burocràtic que envolta la nostra professió.

Alhora també he après a definir i encarar-me amb les meves pròpies dificultats. I he guanyat en responsabilitat professional.

Altres comentaris

La meua experiència a VIOLETA ha estat molt positiva. L'ambient de treball ha estat agradable, i la relació tant amb els companys de feina com amb la meua tutora a VIOLETA sempre ha estat molt cordial. M'hi he sentit ben acollida.

També valoro positivament la meua resposta, perquè penso que he afrontat les feines encarregades amb professionalitat; m'he pogut posar a prova en diversos aspectes, i he superat els reptes personals: la pressió del temps, l'administració del volum de feina.

Per acabar vull afegir que estic molt satisfeta amb les pràctiques perquè crec que m'han aportat un bagatge molt positiu de cara a la meua pròxima introducció al mercat laboral de la traducció.

AI_14_VIOLETA

Descripció del contingut de les pràctiques realitzades

Les tasques que he realitzat a VIOLETA han estat força variades. A continuació en faig un recull.

El primer dia vaig dedicar-lo a fer les proves de traducció (EN>CA) que habitualment ha de passar tot traductor que vol treballar amb ells. Després, he dedicat la major part del temps a fer traduccions, correccions i revisions, tant reals com no reals. Per exemple, un dels treballs més interessants ha estat la revisió d'unes galerades en català del manual d'un telescopi. També he realitzat traduccions de l'anglès al català sobre ecologia i sobre recerca europea. Igualment, he tingut l'oportunitat de corregir (CA) i traduir (ES>CA) textos publicitaris. Pel que fa a eines de traducció assistida, el programa que més he utilitzat ha estat el Déjà Vu, tant per traduir textos legals (CA>ES) com promocions de marques de roba, promocions de cadenes hoteleres i falques per a la ràdio (ES>CA i CA>ES). A més, he revisat la bibliografia d'uns manuals d'oncologia, en què calia unificar els criteris utilitzant les normes de Vancouver. A l'últim, m'agradaria destacar que em deixessin fer les proves de correcció de català que han de passar els correctors que volen treballar per VIOLETA.

Valoració personal de les pràctiques realitzades

Durant les pràctiques he tingut l'oportunitat de conèixer de primera mà com funciona una agència de traducció (era un dels meus principals objectius a l'hora de demanar les pràctiques presencials). Sobretot m'he fixat amb les tasques que realitza la figura de director de projectes i les aptituds que ha de tenir. És important que sàpiga escollir el millor traductor per a cada encàrrec i ha de ser capaç de coordinar tot el procés, des de la petició del client fins al lliurament final. A més, trobo que ha de ser molt bon comunicador i ha de saber resoldre conflictes.

Respecte de la meua evolució personal com a traductora, cal dir que és molt difícil poder evolucionar en tant poc de temps. No obstant això, poc o molt, sempre s'aprèn en contacte amb el món laboral. Si hagués de proposar alguna millora, potser hauria preferit realitzar més encàrrecs reals, ja que són els que més em motiven. A tall d'exemple, pel que fa a la revisió de galerades, he de dir que es tractava d'un manual molt extens i la feina era una mica feixuga però, al tractar-se d'un encàrrec real, em va motivar molt i hi vaig posar moltes ganes. La tasca que he trobat més complicada ha estat la traducció de l'anglès al català d'un text sobre recerca europea, ja que m'he hagut de familiaritzar amb el llenguatge "europeu".

Valoro molt positivament el fet d'haver pogut treballar al costat de grans professionals. Per exemple, he pogut parlar del món de la traducció i de la correcció –en què estic força interessada– amb el personal de l'agència i m'han donat bons consells. A més a més, m'he adonat de la importància del treball en equip i d'una bona gestió de la feina per poder oferir eficiència i qualitat.

De cara al curs vinent, probablement m'inscriuré al Postgrau de Correcció i de Qualitat Lingüística. Segons la meua tutora, hi ha molta feina de correcció, però es necessita gent realment bona. Es veu que no és gens fàcil trobar bons correctors, correctors que es fixen en tot i a qui no se'ls escapa cap detall. En part, m'ha fet pensar en el repte que suposa, així doncs, dedicar-se a la correcció; tot i això, considero que tinc aptituds per a la feina, considerant, a més, el meu caràcter perfeccionista. Actualment m'ha sorgit una oportunitat per iniciar-me en el món de la correcció (feines puntuals) i, ara per ara, he de dir que n'estic contenta, perquè noto que amb la pràctica és com més se n'aprèn.

Altres comentaris

La relació que he tingut amb el personal de l'empresa considero que ha estat molt bona. M'han ajudat en tot moment; sobretot la meua tutora, que sempre m'explicava les tasques que havia de realitzar pacientment i intentant mostrar-me, alhora, les dificultats amb què es troben habitualment.

Pel que fa a l'horari, he anat a VIOLETA quatre hores al dia durant quatre setmanes. No obstant això, m'he ofert a quedar-me més estona quan hi havia encàrrecs urgents que calia enllestir, cosa que m'han agraït.

Quant al nivell de dificultat, penso que gairebé sempre m'han encarregat treballs assequibles, excepte – potser – en el cas del text sobre recerca europea, que vaig trobar una mica complicat.

Abans d'acabar, voldria comentar que la meva tutora interna ha fet un seguiment exhaustiu del meu pas per l'agència de traducció, ja que li he enviat resums setmanals i unes conclusions finals.

AI_18_VIOLETA

Trabajos realizados

Los trabajos realizados en VIOLETA fueron los de colaborar con las traducciones reales que entraban en la empresa en el caso de aquellas en que la lengua de origen era el catalán o el inglés. Más que nada, me dediqué a traducir al castellano resoluciones emitidas por la Generalitat del Catalunya sobre sanciones a agencias de turismo y también, aunque en menor medida, documentos oficiales de compra y venta de embarcaciones.

Valoración personal

Las prácticas en VIOLETA me resultaron de lo más enriquecedoras no sólo por haber adquirido conocimientos sobre terminología y conocimiento general relacionado a lo jurídico y legal, sino porque es una empresa ejemplar de la cual obtuve los conocimientos necesarios para comprender lo que es trabajar en equipo, con seriedad, con responsabilidad, con el stress del día a día, con las demandas de los clientes y la postura a tomar para todos y cada uno de ellos, y porque gracias a VIOLETA pude, en sólo 3 semanas, decidir exactamente a qué me quiero dedicar. El hecho de haberle dedicado tanto tiempo a traducciones jurídicas me llevó a querer perfeccionar el catalán en un curso en el cual ya estoy apuntada, a darme cuenta que lo jurídico no me disgusta en absoluto, como creía antes, y a reconocer en mí una capacidad de aprendizaje altamente valorable, de la cual antes no era consciente. Por otro lado, VIOLETA es una empresa que se dedica más a la gestión de traducciones que a la traducción en sí, lo cual para mí fue ideal ya que es a eso a lo que intento dedicarme. Lo único que podría decir en contra es que tres semanas es muy poco para adquirir conocimientos sólidos, no obstante fue mi elección la de hacer prácticas en un periodo tan corto, pero a la vez suficientes, para realizar la tan valorada inserción al mundo laboral que me proporcionó VIOLETA.

K O N I E C

RÉSUMÉ

La thèse de doctorat que nous avons élaborée au sein du Département de Traduction et d'Interprétation (*Departament de Traducció i d'Interpretació*) de l'Université Autonome de Barcelone (*Universitat Autònoma de Barcelona*) s'inscrit dans le domaine de la traductologie et intègre des éléments conceptuels de la sociologie du travail. Elle traite des composantes et des caractéristiques du travail effectué par le personnel interne des entreprises de traduction. Elle étudie également l'organisation du travail dans ces entreprises et les conditions de production des services de traduction dans des sociétés hautement développées et sur un marché mondialisé. Le principal apport de la thèse réside dans son approche de la traduction comme travail et emploi.

La thèse comporte deux parties.

Dans la partie conceptuelle, nous traitons tout d'abord de la notion de travail comme concept socioprofessionnel général. Nous faisons ressortir à cet égard l'importance du travail dans la société, nous analysons le processus d'assouplissement de l'organisation du travail et démontrons la nécessité d'études empiriques sur les lieux de travail. Dans un deuxième temps, nous considérons l'activité de traduction comme activité socioprofessionnelle spécifique et présentons les études antérieures effectuées sur les entreprises de traduction en tant qu'acteurs du marché et en tant qu'entités structurées suivant une organisation interne particulière.

Dans la partie empirique, nous procédons à une étude de cas de type descriptif. Nous analysons des données provenant de quatre entreprises de traduction de Rennes, ville du nord-ouest de la France (phase exploratoire) et de dix entreprises situées dans la ville de Barcelone (étude empirique définitive). La phase exploratoire de l'étude, basée sur des entretiens ouverts et structurés, nous a permis de concevoir l'étude empirique définitive. Dans cette dernière, nous prenons en compte les dimensions organisationnelle et individuelle du contenu des emplois de traducteurs internes dans les entreprises de traduction. Dans la dimension organisationnelle, notre approche de ce contenu se base sur les activités exercées par le personnel traducteur dans trois types de contexte : (1) contexte organisationnel interne des entreprises de traduction ; (2) contexte du processus de travail mis en œuvre dans les entreprises ; et (3) contexte situationnel du travail réel des personnes directement impliquées dans l'exécution des commandes de traduction. Dans la dimension individuelle, nous analysons les compétences nécessaires à l'exécution des tâches et les conceptions qu'élaborent les personnes sur les principaux éléments de leur environnement professionnel : la traduction, le traducteur et l'entreprise de traduction. Nous utilisons une conception mixte dans laquelle prédomine la stratégie qualitative tout en intégrant des éléments de la stratégie quantitative. Les données ont été obtenues par des

entretiens, par observation directe (données primaires) et par des rapports de stage (données secondaires).

Les conclusions finales de cette thèse de doctorat contribuent à intégrer les aspects professionnels de la traduction dans le champ d'étude de la traductologie et à asseoir les bases d'une sociologie du travail appliquée à la traduction. Elles indiquent que le travail en entreprise de traduction est une activité collective, avec des caractéristiques propres d'une organisation réflexive et flexible. Le contenu des emplois de traducteurs internes se révèle très hétérogène et complexe et nécessite donc du personnel polyvalent. Dans la dimension organisationnelle du contenu du travail, la traduction, en tant qu'activité spécifique, se fait hors de l'entreprise en raison de stratégies d'externalisation ; dans la dimension individuelle de ce contenu, cependant, on retrouve la traduction comme compétence spécifique et comme conception d'entreprise. Ce n'est qu'en considérant les deux dimensions (organisationnelle et individuelle) ensemble que l'on peut comprendre le sens que la traduction revêt aujourd'hui dans les entreprises de traduction.

CONCLUSIONS

Avec la recherche que nous avons menée à bien, nous pensons avoir atteint l'objectif général de notre thèse de doctorat, ainsi que ses objectifs spécifiques. Concernant l'objectif général, nous avons analysé le contenu des emplois de traducteurs internes. Nous nous sommes appuyés sur le cas particulier des traducteurs internes chargés de l'exécution des commandes de traduction dans les entreprises de traduction de Barcelone.

Quant aux objectifs spécifiques, nous avons accompli les tâches suivantes :

- 1) Élaboration du cadre conceptuel pour l'étude du contenu des emplois de traducteurs internes.
- 2) Étude du contexte organisationnel des activités exercées par les traducteurs internes dans les entreprises de traduction.
- 3) Identification des activités exercées par les traducteurs internes à leurs postes de travail.
- 4) Analyse de la dimension individuelle des activités exercées.

Nous avons analysé l'objet d'étude dans les deux dimensions que nous avons distinguées (organisationnelle et individuelle). Dans la dimension organisationnelle, nous avons souligné l'importance de trois types de contexte dans lesquels s'accomplissent les activités exercées par le personnel interne. Dans la dimension individuelle, nous nous sommes attachés aux compétences requises et à la conceptualisation des activités.

• Dimension organisationnelle : contexte de l'entreprise, du processus de production et de la situation de travail

L'étude que nous avons menée à bien démontre l'importance des recherches dans un contexte d'entreprise. Nous avons en effet pu décrire précisément les activités exercées par le personnel interne dans les entreprises de traduction.

En premier lieu, l'organisation du travail mise en œuvre dans les entreprises de traduction est le contexte de base dans lequel ces activités se déroulent.

En deuxième lieu, nous avons analysé les activités exercées au sein d'un processus global d'exécution des traductions. Ce processus de production constitue, dans les entreprises de traduction, le deuxième cadre contextuel pour le travail interne.

En troisième lieu, nous avons étudié le contenu des emplois dans un contexte situationnel, principalement par la technique de l'observation directe. En structurant l'observation autour de l'axe temporel, nous avons pu enregistrer et analyser toutes les activités exercées par le personnel interne. Nous avons ainsi découvert une grande quantité d'interactions avec l'ordinateur, le papier et d'autres personnes, interactions qu'impliquent les situations de

travail réelles. Dans ce contexte situationnel, le principal partenaire de l'interaction (ordinateur, papier, personnes) nous a permis de proposer une classification des activités effectuées par le personnel traducteur dans les entreprises de traduction.

- La dimension individuelle : compétences et conceptualisation

Nous avons démontré l'importance de l'étude des activités du personnel interne non seulement dans un triple contexte organisationnel (entreprise, processus de production, situation de travail), mais aussi dans leur dimension individuelle, qui est inhérente au travail, étant donné la particularité de la force de travail comme marchandise. Dans la dimension individuelle, nous avons pris en compte les compétences nécessaires à l'exercice satisfaisant des activités et la conceptualisation des éléments de l'environnement professionnel (traduction, traducteur et entreprise de traduction) par les personnes impliquées dans le travail.

La recherche que nous avons menée à bien s'est déroulée en deux grandes phases : (1) la phase conceptuelle qui correspond au niveau théorique de la méthode scientifique ; et (2) la phase empirique qui correspond au niveau méthodologique et analytique.

- Phase conceptuelle

Dans la phase conceptuelle, nous avons jugé logique de commencer l'élaboration du cadre conceptuel par les aspects relatifs à l'individu et de terminer par les aspects relatifs au contexte organisationnel du travail. Après un bref chapitre introductif, nous avons présenté les contenus d'ordre général sur le travail, qui relèvent de la sociologie du travail, puis les contenus spécifiques liés à la traduction, relevant de la traductologie. De cette manière, l'axe principal de notre cadre conceptuel s'articule autour des concepts de formation, d'insertion professionnelle, de travail-emploi et d'environnement professionnel (entreprise), avec des mentions ponctuelles des concepts de profession et de compétences.

- Phase empirique

Nous avons d'abord connu une longue phase de réflexion et de maturation de l'objet de recherche, avant de procéder à son étude empirique. Au cours de cette phase, nous avons élaboré trois propositions de définition de l'objet d'étude, avec différents fondements méthodologiques. Depuis le début, cependant, nous nous intéressions à l'organisation du travail de traduction au sein des entreprises. Cet intérêt a perduré jusqu'à l'étude empirique définitive, tout au long des sept années d'élaboration de la thèse.

La phase exploratoire a été très importante. Nous avons pu définir les conclusions partielles et les règles destinées à la conception de l'étude empirique définitive, grâce à quatre types de décisions théoriques et méthodologiques. Nous avons souligné l'importance de la

dimension organisationnelle du contenu du travail ; c'est pour cette raison que nous avons inversé l'ordre (logique) des objectifs de l'étude empirique : nous avons commencé par les objectifs relatifs au contexte organisationnel et terminé par les objectifs portant sur l'individu. La phase exploratoire justifie en partie la méthode rétroductive que nous avons utilisée. Le fait qu'elle se soit déroulée dans le contexte français a contribué au caractère européen de notre recherche.

Dans l'étude empirique, nous avons essayé d'avoir une vision actuelle et complète qui intègre les différents aspects du contenu du travail des traducteurs internes, ainsi que le point de vue des trois groupes en présence : directeurs, travailleurs et stagiaires. Ces groupes ne sont pas opposés mais présentent de grandes différences entre eux. Les résultats de notre étude empirique tendent à confirmer le cadre conceptuel établi.

Nous allons maintenant présenter les conclusions de notre études, organisées en quatre rubriques liées aux objectifs spécifiques : (1) cadre conceptuel ; (2) contexte organisationnel des activités exercées ; (3) activités exercées par les traducteurs internes ; et (4) dimension individuelle des activités exercées.

La première rubrique de conclusions concerne le cadre conceptuel de notre recherche. Les trois autres (contexte organisationnel, activités exercées, dimension individuelle) sont constituées des résultats de l'étude empirique et d'éléments de discussion en rapport avec le cadre conceptuel. Nous présenterons ensuite des conclusions finales pour l'ensemble de la recherche.

I. ÉLABORATION DU CADRE CONCEPTUEL

Nous allons maintenant donner nos conclusions sur le cadre conceptuel qui a servi à étudier le contenu des emplois de traducteurs internes dans les entreprises de traduction.

1. Caractère central du travail dans la société

- Ambiguïté de la conception du travail au cours de l'histoire

Dans la bibliographie consultée (Sanchis 2004, Köhler et Martín Artiles 2005), le caractère ambigu de la conception du travail qui a émergé au cours de l'histoire est patent. D'une part, le travail a été perçu comme une activité servile et « pénible » et, d'autre part, surtout à partir du Moyen Âge, une conception positive du travail dans les sociétés a commencé à prendre forme. Cette ambivalence dans la perception du travail perdure même dans les

sociétés modernes très développées. La dualité de la perception se manifeste également dans beaucoup de langues européennes qui ont des termes différents pour désigner le travail de manière positive ou négative.

Nous avons pu constater que les différents groupes qui forment les sociétés aux différentes étapes de leur développement ne restent jamais neutres face à la conception du travail ; ils prennent toujours position. Ce constat confirme le caractère central du travail dans la vie de tout groupe humain.

- Particularité de la force de travail comme marchandise

Avec l'évolution des sociétés, le travail se répartissait entre différents acteurs. Cette distribution sociale du travail est à la base de la définition des classes et des groupes sociaux.

Au XIX^e siècle, à l'époque de la Révolution industrielle, Marx (1867) commença l'étude des conditions de travail dans le système capitaliste naissant et découvrit que la force de travail avait comme marchandise un caractère propre, unique. Selon Marx (1867), la relation de travail suppose que le travailleur mette à disposition de l'entreprise sa force de travail, qui est indissociable du travailleur lui-même.

La nature de la force de travail comme marchandise a des conséquences sur la configuration des marchés du travail (Ruesga 2002) qui ont les caractéristiques suivantes : (1) le travail n'existe pas naturellement : il faut le produire ; (2) le travail n'est pas homogène : il existe autant de variétés du travail que de variétés de personnes et il est par conséquent difficile d'en fixer le prix ; (3) l'information sur le travail n'est pas transparente ; et (4) la mobilité du travail est limitée puisqu'elle est indissolublement liée à la mobilité des personnes.

- Correspondance entre formation et emploi

Si l'on tient compte du fait que les revenus provenant du travail sont indispensables à la vie, à la sécurité et au bien-être des personnes, on comprend que le souci de fournir aux individus une formation adéquate, qui leur permette d'exercer une profession (ou un métier), occupe une place importante dans la société. En ce sens, l'effort social consiste à placer les jeunes formés à un métier aux postes adaptés à leur profil, et ce le plus vite possible après les études universitaires ou la formation professionnelle.

Dans le domaine de la sociologie du travail, trois théories différentes ont été élaborées pour tenter d'expliquer le phénomène de la correspondance entre formation et emploi : (1) le modèle fonctionnaliste de la théorie du capital humain ; (2) le modèle de reproduction et l'approche de l'école française de sociologie ; et (3) la *credentialist theory* (théorie de la certification, diplômanie). Cependant, de ce que nous avons pu observer, aucune de ces approches n'a été utilisée pour l'étude de l'insertion professionnelle des traducteurs.

2. Assouplissement de l'organisation du travail

- Développement de paradigmes d'organisation du travail

Le travail est une activité raisonnée et organisée. Dans le domaine de la sociologie du travail, on a pu identifier différents paradigmes de l'organisation du travail. Nous avons présenté dans cette thèse le paradigme de la production artisanale ; le « management scientifique » et la production de masse ; la spécialisation flexible ; la production légère ; l'approche sociotechnique et le système de production légère.

- Tendance à l'assouplissement de l'organisation du travail

En développant les paradigmes de l'organisation du travail, nous avons pu observer une tendance à l'assouplissement. Le phénomène de l'assouplissement du travail est accompagné de l'impact de la mondialisation économique et politique, et de l'utilisation des nouvelles technologies à grande échelle.

L'organisation flexible du travail a pour conséquences un élargissement de la conception de l'emploi, dont les limites s'estompent, une redistribution des activités entre des emplois aux contours flous, l'apparition de différentes formes de télétravail, et le besoin de personnel souple et polyvalent. Au phénomène de l'assouplissement s'ajoute encore le caractère précaire de l'emploi et la prolifération de formes de travail intermédiaires.

- Le processus de travail comme principe de structuration

Les postes perdant de leur importance en tant que référence organisationnelle, la configuration du processus de travail semble constituer le principe sur lequel se base désormais l'organisation du domaine professionnel. Aujourd'hui, les processus de travail sont généralement automatisés ou semi-automatisés, même si leur exécution ne peut être confiée entièrement à des dispositifs automatiques. Il existera toujours une grande quantité et une grande variété de perturbations qui doivent être résolues par les travailleurs pour assurer la continuité de la production (Terressac 1995).

3. Nécessité d'études empiriques dans des environnements professionnels

- Tradition de l'étude des environnements professionnels en sociologie du travail

Pour pouvoir réagir face à la perception négative du travail, à la précarité de l'emploi et aux difficultés rencontrées au cours de la production, il devient évident qu'il faut étudier les environnements professionnels au moyen d'études empiriques.

La sociologie du travail est une discipline qui possède déjà une longue tradition de l'étude des contextes professionnels par rapport à la traductologie. Les auteurs se sont en effet

intéressés à tous les secteurs de l'économie. Dans la présente thèse de doctorat, nous avons mentionnés principalement les études effectuées dans le secteur de l'industrie et dans celui des services. Les différentes approches théoriques utilisées dans ces études démontrent la complexité du monde du travail.

- Méthodologie de recherche appropriée pour les contextes d'entreprises

Les études sociologiques appliquées aux contextes d'entreprises comportent plusieurs caractéristiques communes concernant les aspects méthodologiques. Ce sont des recherches de type interdisciplinaire, qui s'appuient sur des indicateurs propres, adaptés à la mesure des aspects professionnels. Elles s'inscrivent souvent dans le raisonnement méthodologique abductif et présentent des caractéristiques de conception mixtes mêlant les techniques qualitatives et les techniques quantitatives. Certains auteurs (Peneff 1998, von Rosenstiel 2004, Coller et Garvía 2004) soulignent la difficulté à accéder au monde de l'entreprise, ce qui n'est pas sans conséquences sur la conception des études puisque, bien souvent, elles proposent une étude de cas.

4. La traduction comme activité professionnelle spécifique

- La traduction comme processus de communication sociale et comme processus technologique

L'activité de traduction est une activité professionnelle spécifique. La traduction présente de nombreuses formes dans la société, qui ont été classées et décrites par Hurtado Albir (2001). Les deux définitions de la traduction citées (Hurtado Albir 2001, Mayoral 2001) considèrent toutes deux la traduction comme une activité textuelle, un acte de communication et une activité cognitive.

Mayoral (2001) approfondit l'approche de la traduction comme un type de processus social de communication. Il identifie un niveau plus concret dudit processus, à savoir : le processus d'intervention du traducteur dans le domaine professionnel, compris comme une séquence de tâches qui mènent à l'exécution des commandes de traduction. Le même auteur définit le processus de traduction comme un processus technologique qui se nourrit des avancées de disciplines connexes, dans une recherche constante de qualité.

- Nécessité d'études empiriques sur les compétences spécifiques requises pour l'activité traductive

La traduction étant une activité spécifique, elle requiert des compétences tout aussi spécifiques qui sous-tendent l'exercice de l'activité. Dans le domaine traductologique, plusieurs modèles de la compétence traductive ont été proposés, mais seul l'un d'entre eux a été validé par une recherche empirico-expérimentale (PACTE 2002, 2003a, 2003b, 2005b, 2008, 2009a,

2009b, 2010). Ces modèles ont un caractère componentiel et font référence à un traducteur de type « généraliste », et non spécialisé.

Cependant, au cours de l'exercice professionnel de l'activité traductive, les personnes se spécialisent généralement dans un domaine particulier. Cette spécialisation est habituellement désignée par le terme « profil professionnel ». Malheureusement, les chercheurs n'ont pas trouvé de consensus quant à la définition de ce concept. On dispose, au contraire, de plusieurs propositions d'élaboration conceptuelle et empirique des profils professionnels du traducteur dans les domaines juridique ou audiovisuel et dans l'entreprise. Les études traductologiques de ce type analysent tout d'abord le contenu des emplois réels, puis définissent le profil professionnel, avant d'identifier finalement la configuration spécifique des compétences nécessaires pour remplir de manière satisfaisante le rôle ainsi défini.

- Nécessité d'études empiriques sur l'insertion professionnelle des traducteurs

Face à l'instabilité du monde du travail et à l'absence de définition fiable des emplois et des profils professionnels propres au métier de traducteur, la seule attitude raisonnable semble consister à favoriser les études empiriques dans des contextes professionnels. On a aussi besoin d'études empiriques qualitatives et quantitatives sur la capacité de formation en traduction, ainsi que sur l'insertion professionnelle des traducteurs.

Les stages professionnalisants doivent remplir la fonction formatrice d'insertion sur le marché du travail.

5. Les entreprises de traduction, actrices du marché

- Dispersion des données sur le contexte externe du marché des services de traduction

L'étude de la réalité du travail dans le secteur des services de traduction n'est pas une tâche facile. Parfois, les chercheurs ne suivent pas de méthode scientifique et fournissent des données de manière non systématique. Les données quantitatives fiables sur la réalité du travail sont rares. Les études qui ont été effectuées sont susceptibles de reproduire les erreurs des études précédentes ou de considérer les caractéristiques de la traduction externalisée comme propres à la traduction effectuée par les traducteurs indépendants. Toutes ces circonstances contribuent au fait que les données concernant le marché de la traduction semblent dispersées et difficilement comparables entre elles.

- Absence de consensus sur la définition de l'entreprise de traduction

Sur le marché des services de traduction, on rencontre beaucoup de types d'acteurs. Les fournisseurs de services de traduction sont l'un d'entre eux. Parmi eux figurent notamment les entreprises de traduction. Les auteurs procèdent toutefois à une classification des entreprises de

traduction très variable : nous avons la définition de Davico (2005), celle de Gouadec (2007b) et la définition élaborée dans l'enquête espagnole sur le marché des services de traduction (ACT 2005). Les auteurs distinguent entreprise de traduction, agence de traduction et courtier de services de traduction (un intermédiaire).

- Variété de l'offre de services des entreprises de traduction

Il convient de souligner que les services de traduction qu'offrent tous les fournisseurs sont très variés. Dans ce contexte, les entreprises de traduction ont une place à part, surtout si l'on considère les diverses stratégies de services complémentaires qui semblent se concentrer sur les activités de formation, de ressources humaines, d'édition, de mise en page, de révision et de gestion d'activité commerciale internationale.

6. Organisation du travail dans les entreprises de traduction

- Polyvalence des emplois internes

Dans les études que nous avons analysées sur les activités exercées dans les entreprises de traduction, on voit clairement le caractère polyvalent des emplois internes. Ces postes contrastent avec la spécialisation des traducteurs indépendants (Lebtahi et Ibert 2000). Le personnel interne assure les fonctions de traduction, de révision, d'édition et de plusieurs formes de gestion des projets de traduction.

- Complexité du processus de travail

Gouadec (2002a, 2005a, 2005b, 2007b) a fait une proposition de modèle spécifique du processus de travail dont l'objectif est la production d'un service de traduction. Dans ce modèle, la production passe par des phases et des étapes distinctes. Gouadec opère une distinction entre la phase de prétraduction, la phase de traduction et la phase de post-traduction. L'activité de traduction proprement dite s'inscrit bien sûr dans la phase de traduction et s'appelle opération de transfert, avec un début (le pré-transfert) et une fin (le post-transfert).

Les normes de gestion de la qualité peuvent interférer dans l'exécution des traductions, en particulier la norme 900X/9000+ applicable à tout type de services, et la norme européenne UNE-EN 15038 pour les fournisseurs de services de traduction.

- Intérêt de l'étude du statut professionnel et de la journée de travail du traducteur interne

Parmi les études effectuées dans l'environnement professionnel des traducteurs, on observe deux formes d'intérêts. D'une part, les chercheurs essaient de définir le statut professionnel des traducteurs internes (Hermans et Lambert 1998, Dam et Zethsen 2008), lequel est généralement perçu comme un statut peu élevé. D'autre part, nous avons constaté que les

chercheurs se trouvent confrontés à la difficulté de prendre en compte la totalité de la journée de travail du personnel interne dans les entreprises de traduction (Stelmach 2000, Hébert-Malloch 2004). Ces recherches sont effectuées suivant une méthodologie qualitative ou quantitative, mais elles combinent rarement ces deux stratégies.

II. CONTEXTE ORGANISATIONNEL DES ACTIVITÉS EXERCÉES

Nous allons maintenant présenter les conclusions de l'étude empirique concernant le contexte organisationnel des activités exercées par les traducteurs internes dans les entreprises de traduction.

1. Types et caractéristiques des services développés par l'entreprise

- Essor du secteur des services

Les services de traduction sont un type de services qui prolifère dans les sociétés modernes pour trois raisons identifiées par Durand (2004) comme causes de l'essor du secteur tertiaire : (1) il y a professionnalisation d'activités considérées jusqu'à récemment comme « naturelles », possibles pour tout bilingue ; (2) ils correspondent à l'informatisation de la vie économique (services informatiques et de communication) ; et (3) ils sont le fruit de l'externalisation des activités de traduction en dehors des entreprises. Les services proposés par les entreprises de traduction que nous avons étudiées répondent à ces trois exigences : elles offrent des services professionnels de qualité ; les supports qu'elles traitent sont informatisés ; et elles travaillent principalement pour des entreprises (et des organismes publics), les clients particuliers étant très rares.

- Marché dérivé

En ce sens, le marché des services de traduction peut être considéré comme un marché fondamentalement dérivé, où la participation des clients particuliers est minoritaire : les entreprises de traduction analysées servent d'autres entreprises, y compris d'autres entreprises de traduction. Cette circonstance confirme les résultats de l'enquête effectuée par le groupement des centres spécialisés en traduction (*Agrupación de Centros Especializados en Traducción - ACT*), qui estimait que le chiffre d'affaires d'une entreprise de traduction pouvait se répartir de la façon suivante entre les secteurs : 50 % pour la demande intensive émanant des entreprises ; 25 % pour la demande non intensive des entreprises ; les 25 % restants pouvant provenir d'autres sources telles que le secteur public, les entreprises de traduction d'autres pays et les

particuliers (ACT 2005 : 240-247 ; 3.10.1 “Cifras de mercado comparativas”). Dans la même étude, on lit que les principaux clients des entreprises de traduction espagnoles sont les entreprises nationales situées en Espagne (ACT 2005 : 107-111 ; 1.7.6. “Tipo de cliente”). Gouadec (2007b) appellerait ce type de marché de services de traduction un marché ouvert.

- Caractère ouvert de l'offre de services de traduction

Les entreprises de traduction que nous avons étudiées définissent leur principale activité commerciale en fonction des services de traduction mais certaines choisissent même de se définir comme des spécialistes des processus de travail (processus de traduction). Cette dernière définition est une réponse au caractère totalement ouvert des services de traduction proposés en ce qui concerne les langues de travail, les domaines socioprofessionnels et les types de textes. Plus grande est la capacité de l'entreprise en termes de volumes de travail, plus elle a la possibilité de collaborer avec des clients importants, dont les besoins linguistiques et la variété des domaines thématiques sont immenses. Cette ouverture de l'offre vient de la priorité accordée aux besoins du client. Nous pourrions caractériser l'offre de services comme pratiquement illimitée, parce que l'entreprise peut s'adapter aux besoins du client par des stratégies de sous-traitance.

- Demande de traductions spécialisées des secteurs commercial et institutionnel (communautés autonomes)

Quant aux types de services de traduction proposés, les résultats de notre étude empirique soulignent en plusieurs points leur grande variété.

On peut pourtant, dans cette variété des services de traduction, détecter un grand nombre de commandes provenant du secteur commercial du marché de la traduction et du secteur institutionnel régional (Cancio-Pastor 1995). À la fin de la première décennie du XXI^e siècle, les traductions spécialisées mentionnées par Hurtado Albir (2001: 118) restent très demandées. Elles sont caractéristiques de l'ère de traduction qu'a été le XX^e siècle : traduction scientifique, technique, juridique, économique et administrative. Nos résultats confirment ceux de l'enquête espagnole récente qui établissait que « l'offre coïncide avec la demande en ce sens que la majorité des traductions est de type technique. En deuxième position viennent les traductions commerciales et financières, puis les traductions de type juridique » (ACT 2005; 240-247, 3.10.3. “Tipo de traducciones”, notre traduction). Les traductions commerciales figurent également parmi les types de textes traduits le plus souvent par les traducteurs professionnels qui ont participé à la recherche empirico-expérimentale du groupe PACTE (2006), aussi bien vers leur langue maternelle que dans le sens inverse. En outre, les traductions journalistiques sont également très fréquentes vers la langue maternelle, toujours selon les mêmes données (PACTE 2006).

Les combinaisons linguistiques les plus fréquentes pour les traductions spécialisées incluent toujours les langues européennes dans toutes les combinaisons possibles (ACT 2005 : 240-247, 2.10.2 “Idiomas” ; Gouadec 2007b : 132-133), avec une percée importante des langues régionales espagnoles (Golden *et al.* 1992).

- Services complémentaires apportés par l’externalisation et complexité des supports

En ce qui concerne les services complémentaires, les entreprises de traduction étudiées tentent de profiter des niches du marché, nées surtout de la pratique très courante de l’externalisation de la traduction. Gouadec (2007b) considère que la mise à profit de ces niches est un signe d’industrialisation du secteur des services de traduction. Selon notre étude, d’autres services complémentaires trouvent leur origine dans la complexité des supports informatisés. Nous avons en outre observé en plusieurs occasions la complémentarité des services d’interprétation, généralement fournis à des clients qui demandent les services de traduction. De manière générale, la configuration des activités commerciales secondaires des entreprises de traduction que nous avons étudiées s’inscrit dans la même logique d’ouverture et de flexibilité de l’offre.

2. Processus de travail mis en place dans l’entreprise

- Complexité du processus de travail

Dans les entreprises de traduction analysées, les processus de travail mis en œuvre se composent toujours de plusieurs phases. Même les commandes de traduction très simples et standardisées requièrent des phases de préparation de la traduction, de traduction proprement dite et de révisions. Les phases mentionnées par les directeurs des entreprises coïncident avec les principales phases et étapes du modèle de processus d’exécution des traductions élaboré par Gouadec (2005a, 2007b). Le même auteur précise que les entreprises de traduction offrent généralement des services de traduction élargis (étendus), qui se composent de plusieurs phases d’exécution, alors que les traducteurs indépendants effectuent des traductions « pures », qui consistent en une seule étape de transfert (Gouadec 2007b : 104).

- Variantes du processus de travail standard

Il existe aussi de nombreuses variantes du processus standard. On a ainsi des processus de travail différents pour la traduction et pour l’interprétation, ou des processus de travail différenciés pour les clients finaux et pour les autres entreprises de traduction. Le processus de travail peut dépendre des exigences de la norme de qualité ISO. Dans ce cas, le processus mis en œuvre est explicitement abordé comme un type de production.

- Fonctions de l'entreprise liées au processus de travail

Face aux processus de travail qui structurent la production des services de traduction, les entreprises assument toute une gamme de fonctions qui ont déjà été mentionnées par Terssac (1995), Durand (2004), Choi et Lim (2000) et Gouadec (2002a, 2007b). Ces fonctions en font principalement l'agent responsable d'assurer la continuité du processus de travail, la bonne gestion du processus et la qualité du produit final. La responsabilité relative à la continuité de la production semble être la plus importante.

Outre ces trois types de responsabilité, les entreprises de traduction jouent le rôle de mémoire ou de dépositaire de toutes les versions définitives des traductions effectuées. Cette fonction d'archivage se révèle d'une grande utilité quand l'entreprise veut mettre à profit (réutiliser) les traductions sous forme de glossaires internes ou pour la mise à jour des mémoires de traduction.

- Outils pour le suivi et la gestion du processus de travail

Pour une bonne gestion des processus de travail, les entreprises créent toute une gamme d'outils et d'applications destinés à la faciliter. Dans notre étude, nous avons découvert les outils utilisés pour le suivi des processus de traduction : listes de vérification en différentes versions, programmes informatiques de gestion des projets de traduction et aides à l'évaluation des traducteurs externes.

- Contrôle des perturbations du processus de travail

L'engagement à assurer la continuité du processus (respect des délais et des caractéristiques de la commande) étant si important, les entreprises de traduction consacrent beaucoup de temps et d'efforts à contrôler les perturbations qui ont de plus un caractère général et constant. Si l'on applique à la production des services de traduction la classification des perturbations propres aux industries à production continue élaborée par Terssac (1995 : 86-87), on constate qu'elles proviennent principalement de défaillances techniques, de la fluctuation de la matière première dans les entrées et sorties du processus, et des imperfections de la documentation. Nous avons en particulier observé les causes d'altérations suivantes : défaillances de dispositifs et d'appareils ; contexte d'urgence et fatigue ; outils et applications informatiques ; difficultés terminologiques. Les solutions observées ont consisté à : demander aux collègues ; anticiper les problèmes ; renforcer les activités de révision et de correction ; miser sur un bon chef de projets de traduction.

Nous avons enregistré très peu de pauses dans le processus de travail, c'est-à-dire de temps morts et de moments d'attente inactive. Dans l'étude de Stelmach (2000), des périodes d'attente ont été enregistrées, mais elles y sont rares aussi.

3. *Composition et fonctions du personnel interne*

- Emploi et groupes impliqués : femmes et hommes, étrangers, jeunes et personnes au parcours professionnel interrompu

Les entreprises de traduction analysées créent de l'emploi. Leur capacité de création d'emploi semble être importante, surtout dans la période de crise actuelle où les deux principaux groupes touchés par le chômage sont les jeunes et les femmes. Les équipes que nous avons étudiées dans les entreprises de traduction sont jeunes et disposent d'une bonne formation. La majorité du personnel est généralement constituée de femmes. La féminisation des emplois dans le secteur de la traduction se voit ainsi confirmée. Le titre d'un sous-chapitre du livre de Gouadec (2002a) : 2.2. « Le traducteur est plutôt une traductrice » reste donc valable (dans la version anglaise du même ouvrage : 4.1.2. “Translators are mostly women” ; Gouadec 2007b). Cette féminisation de la profession est également patente au vu des caractéristiques de l'échantillon qui a pris part à la recherche empirico-expérimentale du groupe PACTE (2006), étant donné que la majorité du groupe de traducteurs professionnels était constituée de jeunes femmes. Une grande partie d'entre elles avait, en plus de la traduction, un métier complémentaire —information que nous n'avons pas recueillie dans le cas du personnel traducteur étudié dans le cadre de la présente thèse.

Les équipes des entreprises de traduction incluent aussi des hommes, quoique dans une moindre mesure. Gouadec (2007b) a montré la tendance à la hausse du nombre d'hommes dans le secteur des services de traduction en raison de la complexité technique des activités, de l'impact des outils électroniques et du défi technologique que cela présuppose, sans oublier la grande variété des débouchés professionnels dans le secteur de la traduction. Nous avons pour notre part trouvé les hommes à des postes de cadres, de chefs de projets de traduction et de spécialistes d'autres domaines (informaticiens, maquettistes, etc.).

Les mêmes entreprises comprennent également des étrangers (en tant que directeurs ou employés) et des personnes au parcours professionnel interrompu (voyages, déplacements, congés maternité et formation complémentaire).

- L'emploi et la définition temporelle de la journée de travail

La technique d'observation directe que nous avons utilisée, structurée autour de l'axe temporel continu, nous a permis d'enregistrer la totalité des activités exercées par le personnel traducteur durant les quatre heures d'observation. La rétribution que paie l'entreprise de traduction à ses employés comprend la totalité du temps stipulé dans le contrat de travail. Selon l'étude effectuée par Stelmach (2000), la rétribution que perçoivent les deux employés couvre même les pauses-café, les trajets à la banque et les temps d'attente. De même, dans l'étude d'Hébert-Malloch (2004), il est évident que ce sont les pauses qui remplissent la plus grande

partie de la journée de travail du traducteur interne (59 %), et non l'activité de traduction. Là réside la principale différence entre le travail d'un traducteur interne et celui d'un traducteur indépendant : la rétribution du traducteur interne est comparable à celle d'un journalier qui vend son temps, tandis que la rétribution d'un traducteur indépendant est comparable à celle d'un artisan qui vend son produit.

- Taille des entreprises : PME, voire micro-entreprises

Le nombre d'employés a été l'un de nos critères de sélection de l'échantillon. Les entreprises de traduction que nous avons étudiées sont très petites (PME). La majorité est même constituée de micro-entreprises (jusqu'à 9 salariés ; ACT 2005 : 2). L'entreprise la plus grande compte 19 employés. Nous ne pouvons toutefois pas confirmer deux caractéristiques des entreprises de traduction espagnoles détectées dans l'étude d'ACT (2005 : 107-111, 1.7.10 "Características de las empresas de traducción"), qui indiquait que la moitié du personnel était à temps partiel et que les traducteurs de l'équipe constituaient la moitié du personnel (nous ne savons pas comment est défini ici le concept de traducteur).

- Solutions organisationnelles variées : personnel polyvalent et séparation claire des profils

Notre étude a démontré le caractère polyvalent du personnel dans de petites entreprises et une tendance générale à la spécialisation des profils dans les entreprises plus grandes. Dans un cas, on distinguera les services commercial, administratif et technique ; dans une autre entreprise, on pourra identifier un profil de chef de projets et un de traducteur-réviseur ; enfin, sous l'influence de la norme de qualité ISO, on établit une séparation claire entre le chef de projet et le traducteur (profils-type). Dans la plus grande entreprise, nous avons noté la complémentarité des profils existants.

4. Types et importance des activités externalisées (sous-traitées)

- Droit de décider en matière de sous-traitance

Les entreprises de traduction analysées revendiquent leur droit de décider en toute indépendance avec quelles ressources, internes ou externes, elles exécutent les services de traduction. Nous avons aussi remarqué un effet organisationnel circulaire de la sous-traitance : le potentiel de traitement de gros volumes de travail augmente à mesure que croît la capacité de l'entreprise à externaliser les activités.

- La sous-traitance à la base de la définition de l'activité de l'entreprise

Les activités sous-traitées sont cependant prises en compte par les directeurs des entreprises de traduction lorsqu'ils définissent leur activité commerciale ; la sous-traitance est

donc à la base de la définition de l'activité de l'entreprise. C'est pourquoi Gouadec (2007b) met en garde contre les erreurs que peuvent contenir les études sur le secteur des services de traduction puisque le volume de traduction sous-traité est pris en compte deux fois : du côté des entreprises de traduction et du côté des traducteurs indépendants.

- Nette tendance à l'externalisation de la traduction

Nous avons observé une tendance très marquée et générale à externaliser principalement l'activité de traduction, et ce dans des proportions considérables. Les directeurs des entreprises de traduction de Barcelone le confirment, comme ils confirment le fait que les pratiques de traduction à distance (par Internet) ne concernent que l'activité de traduction proprement dite. Cette tendance à la sous-traitance croissante de la traduction a été commentée par Gouadec (2007b). Cet auteur indique qu'une entreprise de traduction moyenne possède environ 200 collaborateurs indépendants et travaille dans plus de 20 langues (Gouadec 2007b : 132-133).

Une petite partie des traductions se fait au sein de l'entreprise. Dans notre étude, nous avons pu identifier un des critères qui servent à décider de faire une traduction dans l'entreprise avec des ressources internes, ou de l'envoyer à un traducteur indépendant. Il s'agit du volume à traiter : l'entreprise est davantage susceptible d'effectuer les traductions brèves, peu exigeantes, avec des ressources internes. Cette observation se trouve confirmée par les résultats de l'enquête espagnole sur les habitudes de traduction des clients du secteur commercial. Le critère qui prévaut est « l'immédiateté, ce qui implique des traductions courtes » qui ne sont pas effectuées par les services externes et « constituent les principaux travaux que les entreprises clientes réalisent en interne » (ACT 2005 : 240-247, 3.10.7. "Valores", notre traduction).

- Causes et conséquences de l'externalisation

Au cours de cette thèse, nous avons pu identifier les causes d'externalisation suivantes : souhait de maintenir l'offre de services totalement ouverte ; souhait de pouvoir compter sur une production sept jours sur sept (y compris les jours fériés et les week-ends) ; et besoin de soulager les employés saturés par une charge de travail excessive.

L'externalisation des activités à grande échelle a des répercussions sur le contenu de l'activité principale de l'entreprise (services de traduction) parce qu'elle crée des ambiguïtés pour le personnel et renforce le besoin d'embaucher des chefs de projets de traduction. En outre, elle donne aux postes internes un contenu lié aux phases extrêmes du processus de travail (préparation du *kit* destiné au traducteur et révision du matériel reçu du même traducteur). Elle ajoute aussi un élément nouveau, à savoir la gestion de ressources humaines externes, avec tout ce que cela implique (bases de données complètes, à jour, informatisées et accessibles pour les membres du personnel ; critères et outils pour la sélection et l'évaluation des traducteurs

externes ; nécessité de former les traducteurs externes, etc.). Enfin, le système de la sous-traitance développé dans les entreprises de traduction donne la possibilité d'offrir des services complémentaires.

- Définition pragmatique de l'entreprise de traduction : une décision judicieuse

Le volume de traduction sous-traité sert chez plusieurs auteurs à différencier une agence de traduction d'une entreprise de traduction. Pour Davico (2005), une agence de traduction effectue au moins 30 % des traductions avec ses ressources internes. Gouadec (2007b) ne mentionne pas explicitement de chiffres concernant les traductions sous-traitées mais définit l'agence de traduction comme un type d'entreprise qui sous-traite la plus grande partie de la traduction. Si l'on prend en compte ces propositions de Davico et Gouadec, toutes les entreprises que nous avons analysées devraient être classées comme des agences de traduction.

Nous avons adopté dans cette thèse de doctorat la définition plus actuelle et pragmatique de l'enquête espagnole sur les fournisseurs de services de traduction (ACT 2005). Nous pensons que ce choix a été judicieux, car la distinction entre agence et entreprise sur la base du volume de traductions sous-traitées ne tient pas compte de la posture réelle des entreprises de traduction. Les résultats de notre étude empirique ont mis en évidence que ces entités se considèrent comme des entreprises, indépendamment du fait qu'elles externalisent peu ou beaucoup de traductions. En outre, les entreprises étudiées revendiquent leur droit de décider librement à cet égard et affirment que, de toutes manières, ce sont elles qui sont responsables face aux clients et aux autres collaborateurs de l'exécution totale et correcte de l'ensemble du processus de traduction. En reconnaissant ce droit et l'effort de responsabilité, la définition pragmatique proposée par l'étude de l'ACT nous paraît plus respectueuse des entreprises. Un tel effort de responsabilisation nous permet d'ailleurs d'avoir une vision positive et constructive des entreprises de traduction analysées, même si elles sont très petites et donc économiquement fragiles. De plus, nous ne pouvons pas perdre de vue que, face aux traducteurs indépendants, les entreprises de traduction sont les seuls acteurs visibles sur le marché des services de traduction (Davico 2005).

3. ACTIVITÉS EXERCÉES PAR LES TRADUCTEURS INTERNES

Dans les paragraphes qui suivent, nous présenterons les conclusions de l'étude empirique concernant les activités exercées par les traducteurs internes dans le cadre de leur emploi.

1. Types et importance des activités exercées

- Prédominance de l'usage de l'ordinateur (avec une grande importance de la révision) et de l'interaction avec d'autres personnes

Après analyse des données recueillies au cours de l'observation directe, nous pouvons constater que les activités effectuées sur ordinateur prédominent dans les emplois de traducteurs internes, puisqu'elles représentent 66 % du temps total de l'observation. Ces activités se répartissent comme suit : révision (28 %), tâches terminologiques (10 %), gestion des messages électroniques (10 %), traduction (9 %) et gestion de fichiers et de projets de traduction (8 %). Le deuxième groupe d'activités est constitué des interactions avec d'autres personnes (16 %). Viennent ensuite les activités qui nécessitent l'usage de papier (10 %). Ces dernières ne sont pas majoritaires, mais elles mettent en évidence que, sur beaucoup de lieux de travail, le papier reste un support important de l'information. Les autres activités se sont déroulées hors de la salle de travail et ont donc été classées comme des sorties (8 %). Il faut souligner que, parmi toutes les activités effectuées sur ordinateur, la révision domine (28 %). Ces résultats, dans leur ensemble, confirment les caractéristiques des fonctions de traduction, de révision et de gestion mentionnées par Davico (2005) et Gouadec (2007b).

- Identification des profils professionnels

L'identification du profil spécifique de chaque traducteur interne n'a pas été une tâche facile. Nous avons cependant découvert que la structure des activités exercées par quelques sujets était caractéristique d'un profil de traducteur-réviseur (avec une plus ou moins grande importance des tâches terminologiques) ; d'autres sujets remplissaient la fonction de chef de projets de traduction, qui incluait des tâches de révision et des tâches terminologiques ; dans certains cas, nous avons observé la présence d'un profil de « pur » gestionnaire.

Le profil de traducteur interne a été étudié par Hébert-Malloch (2004). Le traducteur observé dans cette étude a consacré seulement 41 % de son temps aux tâches de traduction (comprises comme le temps d'écriture d'une traduction devant l'écran d'ordinateur) et le reste du temps (59 %) de l'observation était rempli de pauses (moments sans traduction). Un de nos sujets observés a consacré jusqu'à 75 % (179 min.) du temps d'observation à l'activité de traduction, mais la séance d'observation que nous avons enregistrée n'a duré que les 4 heures d'une matinée et ne permet donc pas de faire une comparaison plus approfondie avec les résultats de l'étude d'Hébert-Malloch (2004).

Le profil de « pur » gestionnaire (un profil administratif) a fait l'objet de l'observation de Stelmach (2000). Cet auteur affirme que la prédominance de la variété des tâches et des perturbations rencontrées représente le véritable défi du travail de gestion. Par rapport aux résultats de l'étude de Stelmach (2000 ; réinterprétation traductologique dans Kuznik et Verd

2010), nous avons constaté, dans le travail de gestion de nos sujets, une réduction considérable de la quantité de sorties hors du bureau, une augmentation des interactions avec d'autres personnes, une variété similaire d'appareils et de machines mais avec la généralisation de l'utilisation de programmes de traduction assistée par ordinateur (TAO) ; s'y ajoutent également les tâches de révision. Dans ce type de profil, le maniement des outils administratifs (sur support électronique et sur papier) reste important, ainsi que la documentation du processus. Les erreurs dans la documentation des processus de travail est en effet une source de perturbations, comme l'indique Terssac (1995).

- Prédominance des emplois hybrides

Dans la terminologie adoptée par Bowker (2004) dans son étude portant sur les offres d'emploi sur le marché du travail canadien, les profils identifiés dans notre thèse de doctorat seraient dits hybrides. Bowker s'intéresse à l'évolution du marché canadien et démontre l'augmentation de la demande de postes hybrides depuis 1999. D'après ses résultats, 10,3 % des offres d'emploi faisaient référence au profil de traducteur-réviseur (le poste le plus proposé, après celui de traducteur). L'ensemble des offres d'emplois hybrides représentait 28,8 %.

Dans notre étude, la meilleure définition d'un poste hybride est celle qu'a donnée l'une des représentantes des entreprises étudiées : « Je suis *Project Manager*, et également traductrice. La plupart du temps, je révise des textes et je fais des glossaires. » Séguinot (2008 : 7) rappelle que toutes les activités effectuées par les traducteurs et qui ne s'apparentent pas à de la traduction ont certainement un impact sur l'activité de traduction, pourvu que l'on considère la traduction comme l'activité centrale de référence.

2. Caractéristiques des activités en fonction du type d'interaction

Dans l'analyse qualitative des données, nous avons utilisé le principal objet/sujet d'interaction comme critère de classement.

- Prédominance de l'utilisation de l'ordinateur

Les activités effectuées sur ordinateur ont été les plus nombreuses. Certaines consistent en la transcription de vidéos, la prospection du marché et la préparation de la traduction (décompte de mots pour élaborer un devis ou préparation de l'environnement graphique et du support informatique pour la traduction à faire). Les opérations les plus représentatives de ce type d'activités sont cependant celles de traduction, de révision, de terminologie et de gestion. Nous allons maintenant commenter chacune d'elles.

Révision

Dans les entreprises de traduction que nous avons analysées, nous avons trouvé beaucoup de formes de révision (lecture, correction, vérification du format, finitions multiples, introduction de fragments d'une traduction dans une page web), dont certaines ont été décrites par Gouadec (2007b). Nous avons noté également plusieurs cas de révisions effectuées dans un programme de traduction assistée par ordinateur (TAO). En général, les stagiaires apprécient beaucoup ce type d'activités.

Pour les activités de révision en castillan ou en catalan, les entreprises de traduction disposent de réviseurs internes. C'est la tendance mentionnée par Davico (2005) dans le contexte italien. La révision en anglais est effectuée avec des ressources internes ou externes, dans tous les cas par du personnel de langue maternelle anglaise. Choi et Lim (2000) évoquent une situation très différente sur le marché coréen où les entreprises de traduction ont beaucoup de mal à trouver des anglophones qui connaissent suffisamment la langue coréenne pour effectuer les révisions et corrections. Notre étude démontre que la position du castillan en Europe est plus forte que celle du coréen dans le contexte asiatique.

Terminologie

Les tâches terminologiques sont généralement intégrées à d'autres activités mais nous avons également remarqué qu'elles pouvaient être effectuées de manière autonome. Elles présentent de nombreuses variantes mais consistent, en général, en l'élaboration ou en la mise à jour de glossaires thématiques multilingues. Ces glossaires ont d'ordinaire la forme de documents internes des entreprises.

Gestion

Le profil de gestion étant relativement complexe, il n'est pas surprenant que nous ayons eu beaucoup de difficultés à délimiter et à définir l'activité de gestion. Nous avons par exemple associé les opérations effectuées sur les fichiers électroniques (gestion de fichiers) à la gestion des projets de traduction, à défaut d'une meilleure solution.

Pour ce qui concerne la gestion du courrier électronique, nous avons mis en évidence dans notre étude l'effort cognitif inhérent à cette activité. Bien que la lecture et l'élaboration de messages électroniques constitue une forme d'interaction avec d'autres personnes, nous l'avons classée comme une activité sur ordinateur, car le contact est médiatisé par la machine.

Traduction

Nous n'avons observé l'activité de traduction qu'en de très rares occasions, mais il s'agissait à chaque fois de traduction assistée par ordinateur (TAO). La traduction effectuée de cette manière ressemble beaucoup à l'activité de révision et de correction, étant donné qu'elle consiste en une constante validation d'anciens contenus ou en l'élaboration de nouveaux contenus. Les tâches terminologiques s'intègrent naturellement alors à la traduction. La réutilisation des traductions déjà effectuées se fait sous forme de mise à jour des mémoires de

traduction (Piqué 2005), de textes parallèles, de glossaires ou de modèles. Ces activités sont souvent effectuées par les stagiaires.

Les résultats semblent indiquer que l'activité de traduction requiert un temps de concentration considérable. Les traducteurs internes peuvent pourtant, quand ils traduisent, être interrompus par des commandes plus urgentes ou par une révision ponctuelle. Pour que le traducteur dispose d'un environnement tranquille et propice à la concentration, une des entreprises étudiées permet à ses traducteurs de rester travailler à domicile lorsqu'ils doivent effectuer une traduction longue.

- Importance de l'interaction avec d'autres personnes

Le second groupe d'activités est constitué par les interactions avec d'autres personnes. Il occupe la deuxième position en importance (après l'ordinateur), tant au niveau quantitatif (16 %) qu'au niveau qualitatif, puisqu'il présente une grande variété typologique. Nous avons classé les interactions entre personnes selon leur finalité. Nous avons ainsi obtenu les types d'interactions suivants : (1) échanger des informations sur un projet de traduction ; (2) obtenir une synchronisation temporelle ; (3) se mettre d'accord sur une attitude commune ; (4) effectuer une activité ensemble ; (5) communiquer et résoudre des problèmes ; (6) clarifier des questions de terminologie ; (7) communiquer par téléphone ; (8) se reposer, s'amuser, rire ; et (9) encadrer les stagiaires. Cette dernière activité (encadrement des stagiaires) a une forme individuelle et collective ; elle est toujours très appréciée des stagiaires eux-mêmes.

3. Caractéristiques des activités en fonction de la phase du processus de production

- Articulation entre les phases du processus et les acteurs chargés de chaque phase

Après analyse de la structure des emplois suivant les phases du processus de production, nous pouvons constater que l'exécution de ces phases est attribuée à des personnes (acteurs) différentes. Le personnel traducteur interne doit donc assurer une bonne articulation entre les phases et les personnes. Comme nous l'avons vu, la phase centrale de traduction est, dans la majorité des cas, confiée à un traducteur indépendant qui effectue la traduction à distance (il est physiquement absent de l'entreprise). On a aussi des cas où les phases sont réparties entre des acteurs appartenant tous au personnel de l'entreprise.

Le personnel traducteur interne effectue surtout les phases qui précèdent la traduction proprement dite et celles qui la suivent, c'est-à-dire que le contenu de son travail porte essentiellement sur les phases extrêmes du processus, la phase centrale (traduction) étant généralement externalisée. En outre, le personnel traducteur doit implicitement assurer la continuité du processus de travail et résoudre tous les problèmes qui peuvent survenir (Terssac 1995, Choi et Lim 2000, Gouadec 2007b).

- Caractère représentatif des postes de stagiaires

Aux postes qui leur sont attribués, les stagiaires effectuent toutes les activités du processus de traduction : révision, correction, édition, mise en page, beaucoup de tâches terminologiques, transcriptions liées à l'interprétation, tâches administratives et commerciales et activités liées à la sous-traitance. Les stagiaires effectuent plus de traductions que le personnel traducteur interne, mais ces activités ont surtout un objectif pédagogique (brouillons, tests, traductions internes des entreprises), et ne font généralement pas partie d'une commande de traduction réelle. En définitive, les activités effectuées par les stagiaires dans les entreprises de traduction sont très représentatives de ce type de milieu professionnel.

4. DIMENSION INDIVIDUELLE DES ACTIVITÉS EXERCÉES

Dans les paragraphes qui suivent, nous allons présenter les conclusions de l'étude empirique concernant la dimension individuelle du contenu propre aux postes du personnel traducteur. Nous nous focaliserons sur les compétences requises et sur la conception que se font les personnes de trois aspects de l'activité professionnelle : la traduction, le traducteur et les entreprises de traduction. Les données concernant la conception de la traduction ont été recueillies de manière explicite (dernière question de l'entretien avec les directeurs des entreprises de traduction). Les données concernant la conception du traducteur et de l'entreprise de traduction ont été déduites de manière implicite.

1. Compétences requises

- Formation de niveau licence en traduction

Si l'on s'intéresse à la formation actuelle du personnel traducteur, on constate que la formation de niveau licence en traduction est majoritaire. Comme le montrent les données, cette formation est la plus adéquate pour exercer les activités que nous avons décrites (bien qu'on puisse entendre des voix discordantes sur le sujet). Une des entreprises prévoit d'ailleurs d'embaucher davantage de titulaires de licences de traduction, non pas pour qu'ils effectuent des traductions au sein de l'entreprise, mais pour qu'ils puissent gérer des projets très complexes portant sur de gros volumes (impliquant donc une grande responsabilité). L'augmentation de l'embauche des personnes formées à la traduction a déjà été prévue par Gouadec (2007b), comme une conséquence paradoxale de l'externalisation croissante de la traduction.

Selon le représentant d'une des entreprises de traduction analysées, la formation en traduction assure d'emblée un bon jugement linguistique et fournit les bases de traduction qui, autrement, tendraient à être acquises durant les premiers temps de travail dans l'entreprise.

Nous devons toutefois nuancer les résultats obtenus dans notre étude empirique. D'une part, tous les titulaires d'une licence de traduction ne trouvent pas d'emploi dans le secteur de la traduction, comme le montrent les enquêtes d'insertion professionnelle (UAB 2000, 2003, 2004). D'autre part, dans les entreprises de traduction analysées, on trouve aussi dans le personnel traducteur des titulaires de licences d'autres disciplines. Ce dernier constat est valable principalement pour les anglophones qui assument parfois les fonctions du personnel traducteur sans être titulaires d'une licence de traduction.

- Complémentarité de la formation de troisième cycle

Notre étude a démontré la nécessité de bien planifier la carrière professionnelle du personnel traducteur interne, en combinant la formation de niveau licence en traduction à un type de formation de troisième cycle complémentaire (correction, édition, traduction spécialisée, etc.). Les caractéristiques des traducteurs professionnels qui ont pris part à l'étude empirico-expérimentale du groupe PACTE (2006) semblent également orienter la réflexion en ce sens, car la grande majorité des sujets avait une solide formation, avec une ou plusieurs formations de troisième cycle, voire deux licences.

- Impact d'autres facteurs : milieu familial, interruption des parcours professionnels et formation au sein de l'entreprise

On observe aussi cependant des avis que l'on pourrait résumer par : « la formation ne fait pas tout », principalement pour deux raisons.

En premier lieu, d'autres facteurs influent également sur le travail, comme la langue de l'environnement familial, la formation et l'auto-apprentissage au cours de voyages et de déplacements migratoires.

En second lieu, l'entreprise apporte toujours une formation continue spécifique à chaque employé. Nous avons vu que, selon la Théorie du capital humain (Becker 1983) les entreprises, aux débuts de la collaboration, investissent sur chaque employé dans le sens où elles lui fournissent une formation générale qui peut être perdue si l'employé ne reste pas définitivement dans l'entreprise. Avec le temps, cependant, elle lui donne accès à des contenus plus spécifiques, contraignants et engageants. La formation générale est celle qu'acquièrent normalement les stagiaires pendant leur stage. Nous avons noté dans notre étude l'apparition de contenus propres à la formation interne spécifique dans le cas d'une stagiaire qui faisait un stage long, continu, de 150 heures. Cette stagiaire a mentionné dans son rapport la progression des contenus dont elle a eu connaissance dans l'entreprise : apparition de tâches engageant

davantage sa responsabilité, avec même une plus grande importance de la traduction. Les résultats de l'enquête effectuée par l'Université Autonome de Barcelone (UAB 2000) sur l'insertion professionnelle de ses diplômés vont dans le même sens et soulignent en particulier le degré de responsabilité qu'ils ont par rapport à certains collègues. Selon cette étude, les diplômés en traduction, une fois présents sur le marché du travail, acquièrent des responsabilités moyennes.

- Exigences différentes selon le profil professionnel et exigences communes

Concernant les exigences quant à une certaine combinaison de compétences que requièrent les emplois de traducteurs internes dans les entreprises étudiées, nous avons pu identifier des exigences différentes selon le profil (différentes aussi pour le profil linguistique et pour le profil de gestionnaire) et des exigences communes. Parmi les prérequis communs à tous les postes internes, on trouve les connaissances en informatique, le goût d'apprendre tout le temps et la capacité d'adaptation à un environnement polyvalent et flexible. Nous avons également détecté le besoin d'une polyvalence linguistique qui permet aux traducteurs de mettre à profit leur connaissance de toutes leurs langues, qu'elle soit approfondie ou superficielle. Cette caractéristique est confirmée par les données descriptives de l'échantillon sélectionné par le groupe PACTE (2006), puisque de nombreux sujets effectuaient des traductions vers leur langue maternelle de plus d'une langue étrangère.

- Prérequis liés à des environnements professionnels flexibles

Les prérequis que nous avons détectés pour les postes du personnel traducteur coïncident avec les prérequis liés aux environnements professionnels flexibles des sociétés modernes. Toutes les nouvelles compétences demandées, décrites par Köhler et Martín Artiles (2005) sont applicables au travail du personnel interne des entreprises de traduction. Ces prérequis concernent en effet les aspects suivants : (1) capacité d'abstraction pour pouvoir travailler avec du matériel informatique, ce qui implique une augmentation du travail intellectuel à mesure que le travail physique diminue ; (2) autonomie des postes, ce qui demande un sens de la responsabilité pour prendre des décisions et organiser soi-même son travail ; (3) intelligence émotionnelle pour pouvoir travailler en équipe, résoudre des tensions ou des conflits liés au travail, savoir communiquer et être en relation avec les collègues, sans oublier la capacité de leadership pour mobiliser l'intelligence et les compétences collectives ; (4) polyvalence entendue comme la capacité à occuper différents postes ou à remplir différentes fonctions ; et (5) capacité d'apprentissage permanent pour s'adapter aux changements technologiques et organisationnels constants, prédisposition à la formation continue et au développement de capacités de recherche d'information pour l'exercice du travail (Köhler et Martín Artiles 2005 : 359).

2. *Conceptualisation des activités exercées*

- Conceptions différentes de la traduction au niveau explicite

Au cours des entretiens (niveau explicite), les directeurs des entreprises de traduction ont mentionné les conceptions suivantes de la traduction : (1) axe de la communication ; (2) prix à payer pour surmonter les différences linguistiques ; (3) action de transmettre, transposer, transférer ; (4) création ; (5) travail intellectuel ; et (6) apprentissage constant.

Cependant, au niveau implicite, les mêmes personnes associent directement la traduction au traducteur externe car, comme nous l'avons vu, il s'agit d'une activité essentiellement externalisée.

- Difficulté à définir la figure du traducteur

En ce qui concerne la conception du traducteur, comme le montre bien Gouadec (2007b), il est actuellement difficile de savoir qui est et qui n'est pas traducteur. Le sujet observé par Hébert-Malloch (2004) était un traducteur interne de haut niveau avec un très bon rendement, et pourtant 59 % de son temps de travail étaient constitués de moments où il ne traduisait pas (pauses, absences). Face à l'hétérogénéité des emplois de traducteurs internes, Lebtahi et Ibert (2000) plaident pour une redéfinition de la profession de traducteur dans le milieu audiovisuel et dans les entreprises de traduction.

Il faut signaler que cette absence d'identité professionnelle cohérente de la profession de traducteur peut être perçue comme un facteur de faiblesse. Les résultats de l'étude de Dam et Zethsen (2009) semblent ainsi indiquer au contraire que les sujets qui se disent eux-mêmes traducteurs (ils s'identifient à l'activité et à la profession) sont formés à la traduction et produisent surtout des traductions, ont une bonne estime d'eux-mêmes et perçoivent leur statut professionnel comme élevé et satisfaisant.

- Prédominance de la conception pragmatique et fonctionnelle du traducteur

Dans notre étude, c'est à peine si nous avons détecté, au niveau implicite, des traces de la conception du traducteur comme une personne formée à la traduction ou comme quelqu'un qui effectue des traductions au sein de l'entreprise. La conception du traducteur qui prédomine est une sorte de vision pragmatique et fonctionnelle : sont traducteurs ceux qui travaillent ici – c'est-à-dire dans une entreprise de traduction – et qui sont chargés des processus de traduction. Nous avons été témoin d'une situation paradoxale puisque des traducteurs sont présents parmi les employés de l'entreprise, mais la traduction est absente du travail effectué en son sein. Ce paradoxe ne peut s'expliquer que par un changement de paradigme dans la conception du traducteur dans l'environnement professionnel.

- Conception positive des entreprises de traduction de la part des stagiaires

L'environnement professionnel que représentent les entreprises de traduction de Barcelone est perçu de manière positive par les stagiaires. Le travail dans ce contexte professionnel a un sens positif, comme les couleurs de l'arc-en-ciel, bien que la traduction leur manque de temps en temps. La bonne prédisposition des stagiaires se traduit par les opinions suivantes sur les entreprises de traduction : (1) tout un monde, et en plus un monde réel ; (2) ce sera leur monde dans un avenir proche ; (3) on y travaille avec méthode ; mais (4) la traduction proprement dite en est absente. Cette dernière conception provoque chez les stagiaires des attitudes très nuancées. Elles peuvent se manifester par l'une de ces réactions : (1) surprise désagréable ; (2) confusion face à l'externalisation de la traduction ; (3) nostalgie de la traduction ; (4) transformation du manque de traduction en une expérience positive ; et (5) évaluation positive des activités de gestion des traductions. Nous pensons que les premières réactions, si nostalgiques, pourraient être évitées si les étudiants recevaient au préalable une information adéquate sur le travail dans les entreprises de traduction.

CONCLUSIONS FINALES

Nous allons maintenant présenter les conclusions finales que nous tirons de la recherche menée et qui constituent notre apport à la recherche traductologique.

*Contribution à l'intégration des aspects professionnels
dans le champ d'étude de la traductologie*

Notre thèse de doctorat contribue à une plus grande intégration des aspects professionnels de la traduction dans le champ d'étude de la traductologie, en s'appuyant sur les études sociologiques antérieures. Elle apporte par ailleurs des éléments pour asseoir les bases d'une sociologie du travail appliquée à la traduction.

Approche socioprofessionnelle de la traduction

Nous avons étudié la traduction comme une activité professionnelle prenant la forme d'un emploi dans un contexte d'entreprise. Nous l'avons définie comme une activité appartenant au secteur des services, qui entre dans le cadre des métiers de type intellectuel et s'exerce dans des bureaux avec un recours important aux outils informatiques. Cette activité de traduction, socialement organisée et répartie entre différents travailleurs, a comme résultat

définitif un produit de type économique : le service de traduction. Nous avons donc souligné dans notre recherche qu'il était important d'étudier la traduction comme un type d'organisation sociale et de gestion dans un contexte économique.

Division et socialisation du travail dans les entreprises de traduction

Le travail dans les entreprises de traduction est un travail collectif. L'exécution des processus est répartie entre plusieurs personnes, internes et surtout externes à l'entreprise, qui forment ensemble des équipes. Ces équipes sont gérées par le chef de projets de traduction qui a une vision centralisée de tout le processus. Gérer des projets signifie en avoir une vision globale. La socialisation du travail se manifeste par l'importance des interactions entre les personnes. Par conséquent, les traducteurs internes doivent savoir former des équipes et collaborer.

Caractère réflexif du travail dans les entreprises de traduction

L'organisation du travail en projets et en équipes dans les entreprises de traduction peut être assimilée au paradigme de l'organisation réflexive. Chaque équipe est capable d'offrir un service complet ; tous leurs membres ont des connaissances et une vision de l'ensemble ainsi que des parties du processus. La différence du travail dans les entreprises de traduction et dans le secteur industriel de production de masse (par exemple le secteur automobile) réside dans le fait que les produits sont uniques et que, par conséquent, la configuration des équipes change constamment.

Organisation flexible du travail dans les entreprises de traduction

Les entreprises de traduction portent les principales marques de l'organisation flexible du travail et se caractérisent par une méthode de travail rationalisée qui comporte les éléments suivants : (1) travail en équipe supervisé par un chef de projets de traduction ; (2) anticipation, identification et élimination des inefficacités et perturbations ; optimisation des ressources ; (3) planification et suivi du processus de travail ; (4) gestion efficace de la sous-traitance ; et (5) contrôle de qualité.

*Caractère hétérogène et complexe du contenu
des emplois de traducteurs internes*

L'analyse que nous venons de proposer nous permet d'identifier les principales caractéristiques du contenu professionnel des postes internes aux entreprises de traduction. Ce contenu s'avère très hétérogène et complexe. Il présuppose la coexistence permanente, sur le poste de travail lui-même, des éléments suivants : (1) large éventail d'interactions principalement avec l'ordinateur et avec d'autres personnes ; (2) mélange de différents éléments des commandes de traduction dans différentes phases de réalisation et de caractéristiques diverses, qui exigent un suivi constant ; (3) détection et solution immédiate des altérations qui surviennent dans le processus de production des traductions, dans le but d'assurer sa continuité ; (4) gestion et collaboration avec des équipes internes, externes ou mixtes ; et (5) combinaison de tâches de gestion, de révision et de terminologie avec les tâches de traduction proprement dite. Une telle combinaison des tâches sur un même poste requiert du personnel polyvalent.

Délimitation de la profession de traducteur

Face à la grande hétérogénéité du contenu des postes internes aux entreprises de traduction, seule une analyse complète de toutes les activités exercées par le personnel peut rendre compte du profil réel des traducteurs que le marché du travail recherche le plus. Malgré les avancées qui ont été faites vers la professionnalisation et la consolidation, la profession de traducteur reste peu réglementée et c'est donc le marché du travail qui en fixe véritablement les limites. Le cadre professionnel constitue donc, avec le contexte organisationnel du travail, le lieu d'exercice de référence pour déterminer les activités propres à la profession de traducteur.

La traduction comme activité, compétence et conception d'entreprise

Dans les données analysées, nous avons observé la présence quasi résiduelle de l'activité de traduction proprement dite dans les emplois internes aux entreprises étudiées. En sortant la traduction de l'entreprise, l'externalisation ajoute un élément très important au contenu du travail en entreprise de traduction : la gestion de la sous-traitance.

Dans sa dimension organisationnelle, cependant, l'activité de traduction proprement dite constitue la principale phase de production du service de traduction. Elle est centrale parce que les caractéristiques de la commande de traduction ont des conséquences sur la phase de préparation et sur la phase de suivi de la traduction.

Si l'exécution de la phase centrale du processus, la traduction, se fait essentiellement en dehors des entreprises, en tant qu'activité externalisée, on en arrive à la conclusion que la

traduction occupe actuellement une position ambiguë, voire paradoxale, dans ce type d'entités. La traduction, en effet :

- 1) Reste la référence pour la formation du personnel traducteur interne.
- 2) Constitue la base de la définition de l'activité commerciale de l'entreprise pour ses directeurs et donne sens à la totalité de l'activité développée.

Ces deux aspects ont été détectés dans la dimension individuelle du contenu de l'emploi.

Une manière de surmonter cette ambiguïté de la position de la traduction consiste à considérer conjointement les dimensions organisationnelle et individuelle du travail. Nous ne comprendrons pas le sens profond de la traduction dans les entités organisées selon le paradigme flexible et réflexif, si nous n'intégrons pas dans leur étude la dimension des individus. La traduction comme activité est structurellement hors de l'entreprise, mais comme compétence et comme conception d'entreprise, elle se trouve bien à l'intérieur, dans la tête des personnes : celle des professionnels de la traduction et de ceux qui apprennent le métier, ainsi que celle des directeurs des entreprises de traduction.

Les traducteurs internes ne font pas de traductions mais, grâce à leur formation spécifique à la traduction, ils ont une vision globale de tout le processus et en connaissent l'essence même : la traduction.

LIMITES DE L'ÉTUDE ET PERSPECTIVES DE RECHERCHE

La recherche que nous avons menée a été relativement complexe. C'est principalement pour cette raison qu'elle présente plusieurs limites et lacunes qui pourraient à l'avenir être comblées par des recherches complémentaires. Nous pensons que notre thèse pourrait se poursuivre dans les directions que nous allons maintenant indiquer.

Approfondir l'interdisciplinarité du cadre théorique

- Plus grande intégration des domaines d'étude

On pourrait approfondir le cadre conceptuel actuel, en recherchant une plus grande intégration du domaine traductologique à la sociologie du travail. Cette démarche pourrait être complétée par des éléments du domaine de la gestion des ressources humaines.

- Un modèle théorique plus élaboré

On pourrait approfondir l'approche théorique de l'activité située et de la cognition distribuée (Lozares *et al.* 2004 ; Verd *et al.* 2007) comme cadre d'une étude empirique sur la traduction.

Étudier l'objet à partir d'autres points de vue

- Le cycle de travail comme unité de mesure

Dans la présente thèse, nous n'avons pas mesuré l'activité professionnelle par cycle de travail, puisque nous nous sommes focalisés sur le type d'interactions. Le principal partenaire de l'interaction a constitué notre critère de classement des activités (ordinateur, papier, personnes, espace). Or, on pourrait poser comme unité de mesure le cycle de travail où le chercheur suivrait les phases d'exécution de commandes de traduction concrètes. De cette manière, on ferait mieux ressortir les phases du processus et leur lien.

- Accent sur la dimension individuelle de l'objet d'étude

On pourrait étudier l'identification des sujets au contenu du travail et leur satisfaction pour comprendre à quel point l'identification à la traduction permet la construction de parcours professionnels cohérents au cours de la vie des traducteurs.

- Accent sur les interactions entre personnes

Dans ce type d'étude, on pourrait prendre en compte le fait que les traducteurs participent à l'élaboration de services linguistiques et, en même temps, communiquent sur le lieu de travail en utilisant des langues (maternelles et étrangères). Ce type de recherche serait dans la ligne des approches représentées par Cicourel (2002) et Boutet (1995, 1997 ; Boutet *et al.* 2001) dans le domaine de la sociologie du travail.

- Meilleure exploitation de la distinction entre tâches de gestion et d'exécution

Dans ce type d'étude, la polyvalence horizontale et verticale, les interdépendances et la coexistence des compétences sur les postes seraient les notions fondamentales de l'analyse.

Concevoir l'étude à partir d'autres points de vue

- Approfondissement de l'analyse

On pourrait approfondir l'étude des profils des entreprises de traduction pour choisir des cas moins nombreux mais plus différenciés. De cette manière, on pourrait comparer les cas ou parvenir à une réplique plus exacte de cas semblables. Dans la présente thèse, nous avons mis

l'accent à la fois sur la variété et sur l'unité des cas. Nous avons dû sacrifier des détails de la variabilité pour mieux faire ressortir les traits communs des entreprises et des informateurs. Il convient de tenir compte du fait que la phase exploratoire de l'étude et l'étude empirique définitive ont été effectuées dans deux pays différents (France et Espagne). Nous pensons que si nous avions effectué la phase exploratoire dans la même ville de Barcelone, nous aurions pu réduire le nombre de cas analysés et sélectionner des unités plus différenciées.

- Intégration de données

On pourrait effectuer une étude en intégrant mieux les données quantitatives et qualitatives, dans une même conception mixte. On pourrait par exemple intégrer les données d'enquêtes sur l'employabilité à des données qualitatives.

Redéfinir le terrain d'étude

- Reproduction de l'étude empirique dans d'autres environnements de travail

On pourrait recommencer la même étude (avec les adaptations nécessaires) dans des environnements de travail très différents, en contrastant le contenu du travail des traducteurs indépendants, des traducteurs internes des entreprises non spécialisées en services de traduction, des interprètes pour les services publics, etc. Dans ce contexte, c'est surtout la question de savoir comment s'articule la socialisation du travail ainsi que son caractère collectif dans le cas des traducteurs indépendants qui semblent intéressants.

- Élargir le contexte géographique

Il serait intéressant de procéder à la même étude empirique (avec les adaptations nécessaires) dans d'autres pays européens, afin d'obtenir des données de comparaison par pays ou des tendances générales pour la zone européenne.

Proposer des applications en entreprise

- Définition des besoins spécifiques des entreprises de traduction et élaboration de propositions d'application

On pourrait préparer plusieurs études appliquées afin de détecter les besoins des entreprises de traduction qui pourraient être satisfaits, au moins partiellement, par les résultats de la présente thèse, en incluant la recherche de sources de financement (par exemple les programmes Torres Quevedo). Ces études appliquées auraient pour objectif l'élaboration d'un projet de transfert de connaissances. Nous considérons que la diffusion des résultats de la

présente thèse aux représentants des entreprises de traduction serait déjà un premier pas dans cette voie du futur développement de la recherche.

Beaucoup des propositions de recherches futures que nous venons de présenter ont émergé en réponse à la question de savoir ce que nous changerions à la thèse dans sa forme actuelle. D'autres sont des idées d'études que nous pourrions développer si nous devions recommencer la thèse.