

Modelos de calidad de la traducción en empresas de la República Popular de China: estudio cualitativo

Kou Xueting | María-Carmen Espín-García | Marisa Presas

kouxueting@163.com | carmen.espin@uab.cat | marisa.presas@uab.cat
Universitat Autònoma de Barcelona

Recibido: 05/06/2017 | Revisado: 22/11/2017 | Aceptado: 10/06/2018

Resumen

En la República Popular de China (RPC) los investigadores han reflexionado sobre la calidad de la traducción desde la segunda mitad del pasado siglo. Hoy el mercado de la traducción en la RPC está en crecimiento. El aumento de las traducciones ha traído consigo un interés por la calidad y por establecer pautas que permitan asegurarla. Este interés se ha materializado no sólo en publicaciones teóricas sino también en la publicación de las normas GB / T 19363.1-2003 y GB / T 19682-2005 y en una preocupación de las empresas por establecer directrices de calidad para sus empleados.

Este artículo aborda los modelos de calidad de la traducción profesional en la RPC. Su objetivo es presentar un análisis de los criterios y las normas de calidad que se aplican de forma efectiva en las empresas de servicios lingüísticos en la RPC y comprobar hasta qué punto coinciden con las normas oficiales y con las aportaciones teóricas. Para ello hemos analizado las páginas web de cinco empresas de traducción con sede en la RPC. Nuestros resultados indican que dichas empresas poseen criterios de calidad de traducción que pueden relacionarse con factores regulados por las normas como son la competencia profesional de los traductores, el uso de herramientas tecnológicas, los procedimientos de gestión de los proyectos, la relación con el cliente y las directrices lingüísticas y textuales.

Palabras clave: Calidad de traducción; normas chinas de traducción; empresas chinas de traducción

Abstract

Professional translation quality models in the People's Republic of China: a qualitative survey

In the People's Republic of China (PRC) researchers have reflected on translation quality since the second half of last century. Today the translation market in the PRC is growing. The increase in translations has brought with it an interest in quality and in establishing guidelines to ensure it. This interest has materialized not only in theoretical publications but also in the publication of standards GB / T 19363.1-2003 and GB / T 19682-2005 and in a concern in companies to establish quality guidelines for their employees.

This article addresses the quality models of professional translation in the PRC. Its purpose is to present an analysis of the criteria and quality standards that are effectively applied in the language service companies in the PRC and to verify to what extent they coincide with official norms and with theoretical contributions. For this we have analyzed the websites of

five translation companies based in the PRC. Our results indicate that these companies have translation quality criteria that can be related to factors such as professional competence of translators, use of technological tools, project management procedures, client relations and linguistic and textual guidelines, which are regulated by the above mentioned standards.

Key words: Translation quality; quality criteria in China; Chinese translation companies

1. Introducción

Según Liu (2014), en el año 2014, en la RPC había 4.340 empresas de traducción. En el mismo estudio, si bien no aporta datos específicos para la RPC, el autor muestra que los ingresos en el mercado de la traducción en Asia se han ido incrementando: en el 2010, estos fueron de 2.175 millones USD, en el 2012, llegaron a 2.509 millones USD, y en el 2014, a 2.895 millones USD. El incremento en el volumen del trabajo ha traído consigo que no siempre las traducciones sean llevadas a cabo por nativos de la lengua meta con el consiguiente detrimento para su calidad. Esto ha despertado un marcado interés por la calidad de la traducción y por establecer directrices que permitan asegurarla. Este interés se ha plasmado en una serie de reflexiones teóricas y en la publicación de normas con las que se intenta encaminar el trabajo de los traductores hacia una calidad cada vez mayor. Sin embargo, faltan estudios sobre los criterios y los procedimientos de calidad que aplican efectivamente las empresas.

El estudio de estos criterios y procesos puede contribuir a mejorar el conocimiento sobre sus modelos de evaluación y las prioridades que rigen sus modelos de calidad. La pregunta que tratamos de responder con este trabajo es hasta qué punto las reflexiones teóricas de un lado y las normas oficiales de otro se reflejan en los criterios de calidad que aplican las empresas de traducción de la RPC. Esta pregunta puede desglosarse de la manera siguiente:

- ¿Qué criterios de calidad de traducción se reconocen en la RPC?
- ¿Qué criterios de calidad de traducción se aplican en las empresas de traducción?

Para responder a estas preguntas, hemos analizado, de un lado, las dos normas de calidad de traducción que se han publicado en la RPC, y de otro lado, los criterios de calidad de 5 empresas de traducción.

El presente artículo está estructurado en tres partes. En primer lugar, en el marco teórico (apartado 2) se exponen de manera resumida diferentes conceptos teóricos de calidad que se desprenden de la reflexión académica y de las normas internacionales; estos conceptos se aplican al análisis de los modelos de calidad de la traducción que se han propuesto en la RPC, tanto en el ámbito académico como en sus normas. A continuación se expone el diseño de la investigación (apartado 3), y por último se muestran los principales resultados obtenidos en el análisis de las páginas web de cinco empresas (apartado 4).

2. Marco teórico

En este apartado se analizan los conceptos de calidad según diversos autores e instituciones internacionales y se expone cómo estos conceptos se han plasmado en la reflexión sobre la calidad de la traducción en la RPC y cómo se han aplicado en las normas. Dado que el objetivo fundamental de este artículo es presentar el estudio descriptivo realizado, nos limitaremos a exponer someramente los principales conceptos desarrollados.

2.1. El concepto de calidad

«Calidad» es una palabra clave en la gestión de proyectos de traducción. Pero también lo es en todos los ámbitos: desde finales de los 80 del siglo pasado este concepto se ha difundido en todo tipo de industrias y sectores, sobre todo con la proliferación de las distintas normas en diversas actividades, que buscan criterios objetivos de medición para garantizar la calidad del producto final. A pesar de su importancia, no hay un único concepto de calidad: ha evolucionado con el tiempo y tiene matices diferentes en diferentes tradiciones culturales. A continuación veremos los conceptos de calidad según diferentes fuentes, ordenadas en 3 categorías:

- El concepto de calidad en las tradiciones culturales española y china.
- Conceptos teóricos de calidad.
- Conceptos de calidad según las instituciones normativas.

2.1.1. El concepto de calidad en las tradiciones culturales española y china

Con el fin de contrastar el concepto de calidad en las tradiciones culturales española y china partiremos de las definiciones de sus diccionarios. El DRAE (vigésimotercera edición) define calidad como: «1. f. Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. [...]. 2. f. Buena calidad, superioridad o excelencia [...]. 3. f. Adecuación de un producto o servicio a las características especificadas [...].»

Según el Diccionario del Chino Moderno (2012), el concepto de calidad 质量 (*zhiliang*) se define como: «1. Propiedad de un objeto; por lo general se refiere a la cantidad de material que contiene el objeto, es una medida física de la inercia del objeto. 2. El grado en cuanto a lo bueno o lo malo de un producto o de un trabajo» (nuestra traducción).

Se observa que el concepto de calidad en español destaca sobre todo los aspectos cualitativos, mientras que el concepto chino destaca aspectos cuantitativos. La definición de la RAE, además, refleja el valor de «adecuación». A pesar de esas diferencias, ambos conceptos reflejan la idea de calidad como característica que puede ser intrínseca de un objeto. Como veremos, estos componentes del concepto de calidad

se encuentran también en las definiciones académicas y normativas, tanto generales (véase 2.1.2 y 2.1.3), como del concepto de traducción (véase 2.2).

2.1.2. Conceptos teóricos de calidad

Con respecto al concepto de calidad, un primer grupo de investigadores lo definen relacionado con el cliente. Crosby (1979: 12) plantea que la calidad implica ajustarse a las especificaciones o requisitos expuestos por el cliente. Por otra parte, el mismo autor por primera vez considera que es esencial que el control de la calidad se haga desde el principio del proceso de producción del objeto. Juran (1993: 12) plantea que la calidad es la adecuación para el uso y debe satisfacer las necesidades del cliente. Por otro lado, la Sociedad Americana para el Control de Calidad (ASQC en su sigla inglesa), basándose también en la satisfacción del cliente, define la calidad como: «Conjunto de características de un producto, servicio o proceso que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o cliente».

Un segundo grupo de investigadores definen la calidad basada en el producto. Gilmore y Schwartz (1980: 6) consideran que la calidad es el grado de satisfacción que ofrecen las características del producto en relación con las exigencias del consumidor al que está destinado. Es la opinión del usuario la que indica que la calidad estará relacionada con el uso real del producto o el servicio prestado. Abbott (2011) sostiene que las diferencias en calidad son equivalentes a las diferencias en la cantidad de algún ingrediente o atributo deseado. En este mismo sentido Leffler (2001) expresa que la calidad se refiere a la cantidad del atributo no apreciado contenido en cada unidad del atributo apreciado.

Un tercer grupo de autores definen la calidad desde un enfoque que relaciona este concepto con la excelencia. Tuchman (1980: 16) considera que dar calidad es lograr o alcanzar el más alto nivel en vez de contentarse con lo chapucero o lo fraudulento. Garvin (1988: 88) plantea que la calidad es una propiedad simple y no analizable que aprendemos a reconocer sólo a través de la experiencia. Herrera (2006: 36) considera que la calidad es una cualidad o propiedad valuada, es decir, una propiedad que es valiosa en algún grado.

2.1.3. Conceptos de calidad según las instituciones normativas

La Organización Internacional para la Estandarización (*International Organization for Standardization, ISO*) es una federación mundial de cuerpos de normalización nacionales que agrupa alrededor de 130 países y que fue creada con el objetivo de facilitar la coordinación y unificación de normas internacionales.

La norma ISO 9000:2015, en su apartado 3.6.2., indica que la calidad es el «grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos». Se entiende por requisito la «necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria». También en la norma podemos observar las siguientes definiciones relacionadas con la calidad:

Una organización orientada a la calidad proporciona una cultura que resulta en el comportamiento, las actitudes, las actividades y los procesos para entregar valor mediante la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas pertinentes (ISO 9000:2015: 7).

La calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes, y por el impacto previsto y el no previsto sobre las partes interesadas pertinentes (Ibíd: 12).

La calidad de los productos y servicios incluye no sólo su función y desempeño previstos, sino también su valor percibido y el beneficio para el cliente. (Ibíd: 13).

Se puede concluir que la calidad es un concepto amplio, que se puede basar en diferentes aspectos como son el valor, el usuario, el producto o la producción, y que principalmente se entiende que es un conjunto de propiedades o características de un producto o servicio que permite valorarlos como igual, mejor o peor que los demás; y que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.

2.2. La reflexión sobre la calidad de la traducción en la RPC

En la reflexión sobre la calidad de la traducción que se ha llevado a cabo en la RPC se adoptan fundamentalmente dos modelos: por una parte se entiende como característica intrínseca de la traducción (conceptos de equivalencia, fidelidad, transformación) y por otra, como valor de uso que se plasma en las normas.

2.2.1. Criterios de calidad basados en el concepto de equivalencia

Los primeros en adentrarse en este ámbito en la RPC fueron Wu y Li (1984), que parten de las teorías de la gramática estructural, la gramática funcional-comunicacional, y la gramática conversacional. Estos autores consideran que cuando se traduce de un idioma a otro, se requiere una «equivalencia de valor (翻译等值理论)» (1984: 1) entre el texto original (TO) y el texto meta (TM), es decir, tiene que existir una equivalencia en todos los niveles de una lengua.

Partiendo de la gramática generativa los autores contemplan dos niveles de lengua, el nivel superficial y el nivel profundo, al que añaden un tercer nivel, o nivel retórico. En este nivel se encuadran los marcadores iniciales de las frases y los marcadores estilísticos, como por ejemplo, antítesis, paralelismo, repetición, contraste, anadiplosis, clímax, anticlímax y otros. Una buena traducción tiene que tener equivalencia en los tres niveles superficial, retórico y profundo, y además el TO y el TM deberían ser equivalentes en todos los elementos del texto: sintagma, oración y párrafo.

Feng y Feng (1996:20-21) plantean dos conceptos que podemos aplicar a la traducción: «equivalencia de información (信息等价性)» y «transmisión de información (信息传递性)». Según estos autores, «equivalencia de información» es el grado de información del TO que se refleja en el TM y la «transmisión de información» es el grado de información del TO que recibe el lector del TM. La traducción de calidad es la que mantiene la equivalencia de información y consigue transmitir la información del TO.

Tang (2004: 26) intenta buscar una equivalencia en el nivel funcional de la lengua. Este modelo destaca por los siguientes parámetros: el tipo de texto y su finalidad (el estilo y la estructura del TO y del TM), la función del texto (informativa, persuasiva, apelativa), la equivalencia del estilo y las características del léxico (jerga, argot, modismos, préstamos, fraseología). El autor utiliza su modelo en el análisis de textos de publicidad y propaganda, para evaluar su efectividad y validez.

2.2.2. Criterios de calidad basados en el concepto de fidelidad

Cuando hablamos sobre el criterio de fidelidad, es imprescindible mencionar a Yan Fu. En el prólogo de su famosa traducción 天演论 (1898) del libro de Huxley, *Evolution and Ethics*, Yan plantea los principios en los que debe basarse una traducción, y que denomina «la triple dificultad (译事三难)»: «fidelidad (信)», «comprensibilidad (达)» y «elegancia (雅)». El prólogo de Yan es muy conocido por ser el primer texto en la historia moderna de China en el que existe un planteamiento teórico sobre la traducción. Como expresa Ramírez (1998: 117), la propia traducción e interpretación de estos tres términos ha dado lugar a numerosas confusiones, sobre todo la del último, 雅 (*ya*), entendido a veces como elegancia o refinamiento. En general, la triple dificultad se entiende como la de ser fiel al TO, la de ser comprensible para el lector, y la de estar redactada según los criterios retóricos más adecuados. De igual modo, Ramírez (1998) expone que lo más importante es la fidelidad, y lograrla es, ya de por sí, bastante difícil; pero la comprensibilidad es también importante, puesto que una traducción fiel que no sea comprensible no es tal traducción. A ellas hay que añadir la retórica, o el justo tratamiento estilístico del texto.

2.2.3. Criterios de calidad basados en el concepto de transformación

Según Qian (1981: 23) el principio máximo de la traducción literaria es «transformar (化境)». Transformar una obra de una lengua hacia otra quiere decir que, por una parte, no puede tener signos de rigidez y antinaturalidad y que, por otra parte, se tiene que conservar su sabor original. Dicho de otra manera, se entiende que el texto traducido no debe parecer una traducción. Por lo tanto, la transformación perfecta es considerada el principio máximo de la traducción. Concretamente, la transformación para Qian consiste en que la idea original, el pensamiento y el estilo se funden en el TM e incluye los tres significados siguientes: 1) convertir lo dicho anteriormente en una lengua a otra; 2) adaptar el TO utilizando el idioma meta con fluidez y naturalidad; 3) mantener el espíritu del TO.

2.3. Calidad de la traducción según las normas de la RPC

En la RPC hay dos normas del Gobierno que estipulan la calidad de la traducción: GB/T 19363.1-2003 *Specification for Translation Service of People's Republic of China* (GB/T 2003) y GB/T 19682-2005 *Target text quality requirements for translation services* (GB/T 2005). Como se desprende de sus títulos, ambas normas son complementarias, ya que en la primera se estandarizan normas y principios generales para los servicios de traducción, mientras que en la segunda se alude a los factores que afectan la calidad del texto y la competencia lingüística de los traductores, sus conocimientos de la materia, su experiencia profesional, estandariza los requisitos que debe cumplir el texto traducido y proporciona pautas para evaluar la calidad del TM (Kou 2015).

En la norma GB/T 2003 se indica que los traductores deben cumplir los siguientes requisitos:

- Poseer un certificado o diploma que acredite el nivel de la lengua extranjera u otro documento equivalente.
- Poseer experiencia tanto en traducción general como en traducción especializada.
- Poseer competencias en traducción.
- Aceptar participar en cursos de capacitación y de formación continua.

De nuestro análisis de las normas se pueden desprender cinco factores esenciales para la calidad del servicio: competencia profesional de los traductores, uso de herramientas tecnológicas, procedimientos de gestión de proyectos, relación con el cliente y directrices lingüísticas y textuales. A continuación veremos cómo se mencionan estos cinco factores en las normas chinas.

La norma GB/T 2005 especifica el requisito «competencias en traducción» de la norma GB/T 2003:

- competencia traductora
- competencias lingüística y textual en la lengua de origen y en la lengua de destino
- competencia documental, de adquisición y procesamiento de la información
- competencia cultural
- competencia tecnológica.

Con respecto al factor «uso de herramientas tecnológicas», la norma GB/T 2003 establece que el proveedor de servicios de traducción (PST) debe asegurar sistemas de comunicación adecuados y el equipamiento necesario para la correcta realización de los proyectos de traducción y para el tratamiento confidencial, el almacenamiento, la recuperación, el archivo y la destrucción de documentos y datos.

Para el factor «relación con el cliente», la norma GB/T 2003 determina que el PST debe analizar las consultas del cliente respecto a los requisitos del servicio, y si están disponibles los recursos técnicos, humanos y documentales necesarios.

Sobre el factor «procedimientos de gestión de los proyectos», las normas GB/T 2003 y GB/T 2005 estipulan procedimientos para aspectos como trabajo administrativo, técnico y lingüístico, o para los procesos de traducción, revisión, corrección y edición. También especifica que todo proyecto de traducción debe contar con la designación y supervisión de un gestor de proyectos, quien será responsable de su realización de acuerdo con los procedimientos del PST y con lo convenido entre el cliente y el PST.

Para el factor «directrices lingüísticas y textuales», los requisitos básicos de calidad que establece la norma GB/T 2005 son:

- Fidelidad al TO, que implica una expresión completa y precisa de la información original y que no haya errores semánticos fundamentales.
- Unificación de los términos, tanto en textos especializados como en textos comunes.
- Naturalidad, que quiere decir que el TM debe responder a las normas del idioma de destino y a los hábitos de expresión, con una redacción clara y comprensible.

La misma norma especifica también el tratamiento de elementos como:

- Nombres de personas, lugares, comunidades, organizaciones y marcas comerciales
- Cargos, títulos y nombres honoríficos
- Reglamentos, documentos, libros, títulos de una bibliografía
- Direcciones postales
- Unidades de medida
- Símbolos
- Abreviaturas
- Numeración de capítulos y apartados.

Según nuestro análisis, los criterios teóricos de calidad de traducción en la RPC están asociados fundamentalmente a tres conceptos: equivalencia, fidelidad y transformación. Los dos primeros conceptos conceden prioridad al TO, mientras que el concepto de transformación se puede relacionar con una idea de calidad que concede la prioridad a las normas y convenciones de la LM y a las necesidades del receptor del TM o cliente. Podemos concluir a grandes rasgos que estos criterios teóricos describen características que debería presentar el TM como producto. Por su parte, las normas se orientan, además, a regular características de servicios y procesos con el fin de lograr la satisfacción del cliente.

En el apartado 4 analizaremos cómo las normas influyen en los criterios de la calidad de traducción de cinco empresas; concretamente estudiaremos cómo abordan los factores de competencia profesional de los traductores, uso de herramientas tecnológicas, procedimientos de gestión de los proyectos, relación con el cliente y directrices lingüísticas y textuales.

3. Metodología

Para un estudio preliminar de los criterios de calidad que aplican las empresas de traducción de la RPC se ha adoptado un enfoque cualitativo: el trabajo ha consistido en la exploración de algunos casos, con el objetivo de comprender sus modelos y procedimientos. El estudio nos permitirá descubrir regularidades en sus conceptos de calidad de la traducción. No se ha pretendido cuantificar los datos, sino reflexionar sobre ellos.

Para seleccionar las empresas chinas adecuadas a la presente investigación, primero hicimos una búsqueda por el navegador Google en febrero de 2014. Introdujimos palabras clave como «empresas chinas de traducción», «empresas chinas de traducción calidad» o «empresas chinas de traducción normas». Obtuvimos 16.200.000 resultados, aunque lamentablemente nos servían muy poco, ya que no proporcionaban información sobre los criterios de calidad de las empresas. A continuación usamos el navegador chino *Baidu* para encontrar mejores resultados. De la misma manera, introdujimos palabras como «翻译公司 (empresas de traducción)», «翻译公司, 质量评估 (empresas de traducción, evaluación de la calidad)», «翻译公司, 质量控制 (empresas de traducción, control de la calidad)» o «翻译公司, 标准 (empresas de traducción, norma)». Esta vez obtuvimos 2.120.000 de resultados. De nuestra búsqueda se desprende que en el año 2014 había 4.340 empresas de traducción registradas. Con el fin de llevar a cabo un estudio de casos, entre ellas seleccionamos cinco grandes empresas con varias sedes en la RPC¹: NoblePen, Boyi, Professional Translation Service Agencies 366, LocaTran Translation y Maxsun Translation. Se eligieron estas empresas porque cumplían las siguientes condiciones: a) publicaban sus criterios de calidad de traducción; b) describían los procesos de control de calidad del servicio y de evaluación de la calidad de las traducciones; c) declaraban aplicar las normas de traducción GB/T 2003 y GB/T 2005; y d) las cinco empresas trabajan con el español entre su oferta de lenguas.

En las páginas web de las empresas se identificó la sección donde cada una de ellas especificaba sus criterios y procedimientos de calidad. A continuación se identificaron las referencias a los cinco factores fundamentales regulados por las normas: competencia profesional de los traductores, uso de herramientas tecnológicas, procedimientos de gestión de los proyectos, relación con el cliente y directrices lingüísticas y textuales. Las referencias recogidas nos han permitido identificar patrones comunes, pero también patrones diferenciales, entre las empresas.

4. Resultados

En este apartado presentamos, en primer lugar, nuestros resultados generales y, en segundo lugar, los resultados de dos estudios de caso.

4.1. Resultados generales

Según las normas GB/T, la competencia profesional se puede considerar como las habilidades o capacidades que deben tener los traductores para proporcionar un buen servicio. En lo que respecta a la competencia profesional de los traductores, cuatro empresas (Noble Pen, Boyi, Professional Translation Service Agencies 366 y Maxsun Translation) plantean que para obtener una buena traducción se requiere, sobre todo, amplia experiencia de los traductores; dos empresas (Noble Pen y Maxsun Translation) exigen traductores graduados en lenguas o en traducción; otras dos empresas (Boyi y Maxsun Translation) especifican que los traductores deben tener ciertos valores o características como paciencia, responsabilidad, rapidez y honestidad.

En lo que respecta al uso de recursos técnicos, cuatro de las cinco empresas estudiadas (Noble Pen, Boyi, Professional Translation Service Agencies 366 y Maxsun Translation) manifiestan que usan programas de memorias de traducción y de control de calidad como, por ejemplo, *Trados*, *ApSIC Xbench*, *Cat*, *Wordfast*, *QA Checker*, *QA Distillers*, *SDLX* y *Déjà Vu*.

Con respecto a la relación entre el cliente y la empresa, cuatro empresas (Noble Pen, Boyi, LocaTran Translation y Maxsun Translation) expresan que hay que satisfacer las necesidades del cliente. La empresa Boyi, por ejemplo, envía a sus clientes un cuestionario de satisfacción; la empresa LocaTran Translation pone el énfasis en una buena comunicación con el cliente; y la empresa Maxsun Translation dice que su objetivo es superar las expectativas del cliente.

En relación con el procedimiento de traducción, las cinco empresas (Noble Pen, Boyi, Professional Translation Service Agencies 366, LocaTran Translation y Maxsun Translation) expresan que posteriormente a su proceso de traducción hacen revisión, corrección y edición. Cuatro de ellas (Noble Pen, LocaTran Translation, Professional Translation Service Agencies 366 y Maxsun Translation) designan un gestor de proyecto y al traductor más apropiado en cada caso. Dos empresas (Noble Pen y Boyi), cuando hacen la traducción, recopilan los términos nuevos y las «palabras difíciles». Otras dos empresas (LocaTran Translation y Boyi) han elaborado una tabla de evaluación de calidad que el revisor debe rellenar. La empresa Translation Service Agencies 366 defiende la idea de que hay que controlar la calidad desde el principio, mientras que la empresa LocaTran Translation considera que hay que controlar la calidad no solamente desde el principio, sino también en el transcurso y al final de la traducción.

En cuanto a los criterios de calidad de traducción, tres empresas (Professional Translation Service Agencies 366, LocaTran Translation y Maxsun Translation) consideran que una traducción de buena calidad requiere unificación y adecuación del vocabulario. Dos empresas (Professional Translation Service Agencies 366 y LocaTran Translation) respetan los siguientes criterios de calidad de traducción: estandarización de los términos, fluidez en la lengua de llegada y estilo adecuado del texto. Otras dos empresas (LocaTran Translation y Maxsun Translation) están de acuerdo en que una buena calidad de traducción reside en la corrección de cifras, fechas, unidades de

medida, gramática, sintaxis y ortografía. Por último, la empresa Maxsun Translation plantea que la traducción debe ser completa y que no debe faltar información.

A continuación presentamos de manera más detallada el análisis de dos de los casos estudiados.

4.2. Estudio de casos

Para el estudio de casos hemos seleccionado las dos empresas que presentan sus criterios y procedimientos de calidad de manera más pormenorizada.

La empresa Boyi está ubicada en la provincia de Beijing, se dedica a hacer traducción documental y de patentes, interpretación simultánea y consecutiva, traducción audiovisual, traducción en doblaje, traducción de documentos oficiales y traducciones jurídicas, entre otros servicios. Tiene traductores e intérpretes en más de 70 idiomas, entre ellos, inglés, japonés, coreano, alemán, francés, español o portugués. Está especializada en los sectores de las finanzas, la medicina, el derecho, las tecnologías de la información y las telecomunicaciones, la mecánica y la industria química, entre otros.

Esta empresa ha diseñado un sistema de control de la calidad de traducción denominado «seis escalones de control de calidad», que detallamos a continuación:

- Escalón 1: Evaluación de la dificultad del texto. El gestor del proyecto analiza el TO, las demandas del cliente, su función, la presencia de términos técnicos, el número de palabras y el plazo de entrega. El objetivo de este análisis es asegurar que la empresa tiene el 100% de certeza de poder cumplir bien el encargo; en caso contrario, se rechaza el trabajo con la finalidad de evitar un retraso para el cliente o que la falta de calidad de la traducción afecte a la imagen de la empresa.
- Escalón 2: Traducción por traductores profesionales. Una vez evaluado el TO, el gestor del proyecto selecciona a los traductores más adecuados en la base de datos de todos los traductores de Boyi, unifica los términos técnicos y profesionales, marca directrices y colabora en la traducción.
- Escalón 3: Control de la calidad de la traducción. El gestor del proyecto supervisa el progreso de la traducción diariamente para poder resolver los problemas a tiempo, recopila los términos nuevos y las palabras difíciles de traducir, si es necesario consulta a expertos y verifica la calidad de los textos traducidos.
- Escalón 4: Revisión y edición del texto traducido. Una vez finalizada la traducción, se hace una primera revisión del texto con el fin de detectar errores u omisiones y se unifican definitivamente los términos técnicos. El gestor del proyecto hace la edición según el texto de origen, y se llega a la primera versión de la traducción completa para la próxima revisión.
- Escalón 5: Corrección por los expertos. Los correctores profesionales evalúan la precisión de la primera versión completa de la traducción y se aseguran de que el TM es fiel al texto de origen y de que los términos técnicos son naturales y correctos.

- Escalón 6: Revisión por nativos. La última fase consiste en una revisión por hablantes nativos de la lengua meta que pulen el texto para que resulte a la vez correcto y fluido.

Un aspecto interesante de la empresa Boyi es que también publica su procedimiento estandarizado de selección y evaluación de los traductores (Fig. 1). Tal sistema se entiende como una forma más de garantizar la calidad de la traducción.



Figura 1: Gestión de los traductores en la empresa Boyi (Adaptación por KXT)

4.3. Empresa Maxsun Translation

Maxsun Translation se fundó en octubre del año 1996, tiene la casa matriz en Shanghai y filiales en ciudades como Beijing, Nanjing, Suzhou, Kunshan y Qingdao. Su objetivo es ofrecer a los clientes internacionales una alta calidad de traducción e interpretación y un servicio cercano. Es miembro de la Asociación de Traductores de Estados Unidos y miembro de la Comisión de Servicio de Traducción en China. Esta empresa considera que la calidad de traducción es la base de su desarrollo, así como de su compromiso solemne con los clientes. En el año 2007 fue una de las primeras empresas de la RPC que obtuvo el certificado ISO 9001.

Realiza trabajos de traducción en idiomas como inglés, japonés, coreano, francés, italiano, español, ruso, portugués, holandés, danés, checo, árabe, georgiano, chino simplificado, chino tradicional, alemán, y tailandés. Se especializa en los campos de traducción jurídica, traducción técnica, en el área de la construcción de infraestructura, tecnología de la información e industria automotriz entre otras.

Los requisitos de la empresa para la selección de los traductores son, entre otros, un alto dominio de los idiomas en que hacen la traducción y de los programas de traducción asistida por ordenador (TAO), y experiencia en el campo de la traducción.

Hay que destacar que esta empresa toma en consideración las siguientes normas como las principales de la empresa: ISO 9001: 2000, GB/T 2005, GB/T 2003, GB/T 2006 (interpretación), DIN 2345 y ASTM F2575. Sus requisitos clave para evaluar la calidad de una traducción son: objetivo y función del TM, estilo y calidad del TO, y tiempo de traducción. Su sistema se divide en tres partes: directrices, objetivos y requisitos de buena calidad de traducción.

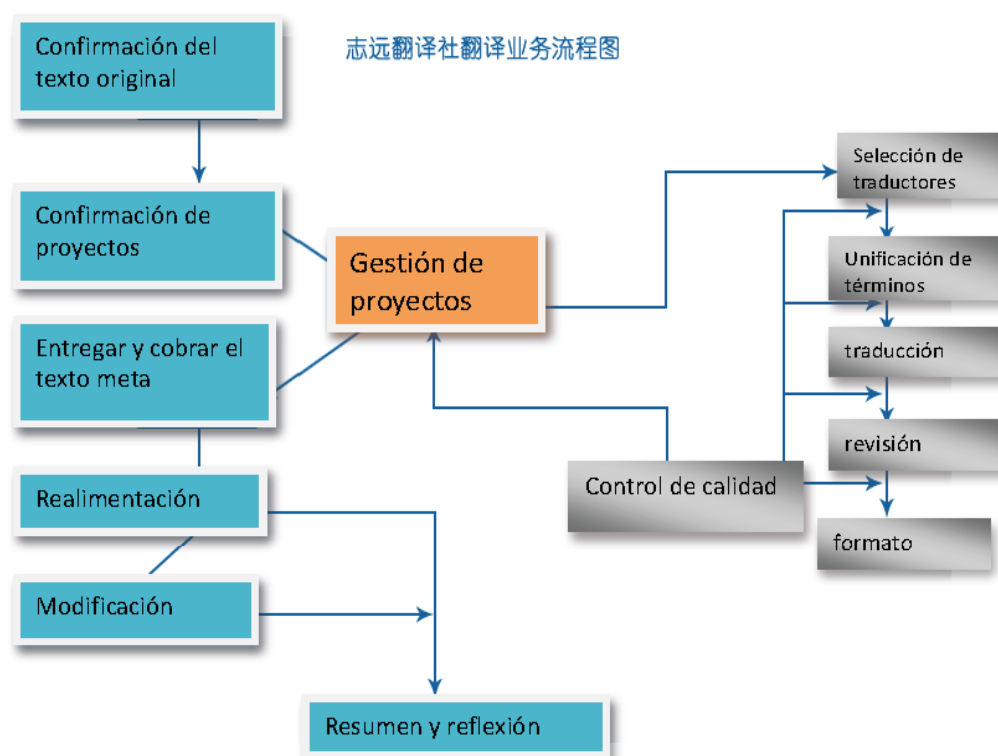


Figura 2: Procedimiento de traducción en la empresa Maxsun Translation (Adaptación por KXT)

Las directrices generales que orientan el trabajo de la empresa consideran que el cliente ocupa siempre el primer lugar, que se debe ofrecer un servicio de primera calidad y buscar la mejora continua con el fin de lograr la excelencia. La empresa incluso cuantifica los objetivos del servicio relacionados con el cliente: satisfacción del cliente con el servicio $\geq 98\%$, satisfacción del cliente hacia la calidad de la traducción $\geq 95\%$, tasa de tramitación a tiempo de las reclamaciones = 100% , número de quejas anuales de clientes ≤ 3 veces. Otros objetivos del servicio son proporcionar un documento completo sobre el sistema de control de la calidad de traducción y el sistema de aseguramiento de la calidad que incluye: un manual de calidad, documentos sobre procedimientos, instrucciones de trabajo, especificaciones sobre la traducción, la corrección, la revisión, la estandarización y la normalización de los procedimientos.

Por último, se recogen y clasifican los datos de retroalimentación de los clientes, así como sus reclamaciones y quejas. Estos datos son fundamentales para el seguimiento de la calidad, la identificación de incidencias y responsabilidades, así como para la elaboración de soluciones y medidas preventivas.

4.4. Interpretación de los resultados

Nuestro análisis se ha centrado en el tratamiento que conceden las empresas de nuestra pequeña muestra a los factores que hemos identificado como criterios de la calidad a partir del análisis de las normas GB/T 2003 y GB/T 2005. En este apartado resumiremos brevemente los patrones comunes y los patrones diferenciales de las empresas en relación con los modelos de calidad analizados en el apartado 2.

Un rasgo que salta a la vista es que las cinco empresas muestran patrones comunes a la hora de implementar acciones para el aseguramiento de la calidad. Esto es especialmente patente en la clara orientación a la satisfacción del cliente, pero también en relación con la organización de los procesos de trabajo. La importancia del primer factor nos remite a los modelos teóricos sobre la calidad (Crosby 1979; Juran 1993), mientras que el segundo aspecto reflejaría la influencia de las normas generales de calidad, pero sobre todo, la adopción de las normas GB/T 2003 y GB/T 2005. En este punto sería representativa la empresa Maxsun Translation y la descripción pormenorizada de su proceso (apartado 4.2.2). En lo que respecta a las características de calidad del texto traducido, el modelo común parece dar prioridad a la fluidez y naturalidad del TM por encima de conceptos más abstractos como equivalencia o fidelidad. Por último, otro rasgo generalizable sería la utilización de un amplio abanico de sistemas de memorias de traducción.

Seguramente un rasgo diferencial es la importancia que se concede a la experiencia de los traductores, en comparación con su titulación. A este respecto consideramos representativo el proceso de gestión de traductores de la empresa Boyi (apartado 4.2.1).

5. Conclusiones

En este trabajo hemos presentado brevemente un estudio de algunos conceptos de calidad, de los modelos teóricos de calidad de la traducción profesional en la República Popular de China y del contenido de las normas GB/T 2003 y GB/T 2005. Posteriormente hemos aplicado los resultados de nuestro estudio al análisis de los criterios y procedimientos de calidad de traducción de cinco empresas chinas.

El concepto de calidad ha sido abordado desde diferentes perspectivas estrechamente relacionadas entre ellas. Una primera perspectiva identifica calidad con bondad y utilidad, dos conceptos que en este marco no son necesariamente excluyentes, ya que se dirigen a satisfacer al usuario. Una segunda perspectiva relaciona la calidad

con los conceptos de externo e interno; podemos relacionar el concepto de externo con la satisfacción del cliente, mientras que el concepto de interno se relacionaría con los procesos de la empresa. Por último, una tercera perspectiva se refiere a los conceptos de producto y proceso; el primero atiende a las cualidades obtenidas, mientras que el segundo requiere controlar los procedimientos de elaboración del producto.

De nuestro análisis de las teorías de traducción de los académicos de la RPC podemos concluir que priorizan una visión más interna, relacionada con el producto mediante conceptos como equivalencia y fidelidad, transformación o transferencia, aunque algunos autores no excluyen la perspectiva externa de la comunicación. Por su parte las normas GB/T 2003 y GB/T 2005 se dirigen a prescribir cómo se debe traducir: especifican con detalle el proceso de traducción, pero también proporcionan numerosos indicadores para evaluar la calidad del texto traducido.

Mediante nuestro estudio descriptivo de las páginas web de cinco empresas de traducción de la RPC no hemos pretendido aportar datos cuantitativos, sino relacionar los criterios y procedimientos que indican las mismas empresas con los modelos teóricos y con las normas. Este análisis nos ha permitido trazar un perfil general sobre la base de cinco factores identificados como esenciales para asegurar la calidad de la traducción: competencia profesional de los traductores, uso de herramientas tecnológicas, procedimientos de gestión de los proyectos, relación con el cliente y directrices lingüísticas y textuales. Nuestros resultados indican que para las empresas la calidad implica tanto el conjunto de propiedades o características del texto y del proceso, como la satisfacción de las expectativas del cliente. Todas las empresas tienen pautas para tratar estos aspectos. De hecho, se puede decir que entienden la calidad como un proceso reflexivo, sistemático, riguroso y de indagación sobre la realidad, que involucra acciones como analizar informaciones necesarias, recopilar criterios y juicios y comparar el objeto de evaluación con los criterios seleccionados. Su finalidad es tomar decisiones de mejora o encontrar una solución para optimizar o mejorar el objeto evaluado.

Para finalizar queremos resaltar que la investigación presentada aporta unas primeras reflexiones y una metodología que pueden servir de base para investigaciones posteriores que permitan obtener datos más significativos. Para ello sería necesario ampliar la muestra con vistas a obtener datos nuevos y diferentes que amplíen nuestra perspectiva. Estos datos, además, podrían complementarse con un cuestionario a las mismas empresas analizadas y a los traductores que trabajan en empresas de traducción, en departamentos universitarios y en instituciones gubernamentales, entre otros, con el objetivo de obtener sus ideas y criterios sobre la calidad de traducción. Los estudios podrían centrarse en los traductores que trabajan con el par de lenguas chino-español o ampliarse a otros pares de lenguas.

Bibliografía

- Abbott, Lawrence (1955) *Quality and Competition: An Essay in Economic Theory*. New York: Union College Schenectady.
- Crosby, Philip B. (1979). *Quality is free: The Art of Making Quality Certain*. Universidad de Cambridge. EE.UU: Mc Graw Hill Education.
- Academia China de Ciencias Sociales, Instituto de Investigación de Lenguas (2012) *Xiandai Hanyu Cidian* (现代汉语词典) [Diccionario del Chino Moderno]. Beijing, The Commercial Press.
- Feng, Zhijie y Feng, Gaiping (冯志杰, 冯改萍) (1996). Yiwèn de xīnxi dengjiāxīnyu chuāndìxìng: fānyì de erylǜan biāozhūn (译文的信息等价性与传递性: 翻译的二元基本标准) [Equivalencia de la información y transitividad: dos estándares básicos de la traducción]. *Chinese Translators Journal* 1996(02),20-22.
- Garvin, David A. (1988). *Managing Quality: The Strategic and Competitive Edge*. New York: Simon and Schuster.
- Gilmore, Harold L.; Schwartz, Herbert C. (1980). *Integrated product testing and evaluation*. New York: Marcel Dekker, INC. ACQS Quality Press.
- Herrera Jiménez, Rodolfo (2006). *El concepto de calidad: un marco conceptual*. New Brunswick: Editorial Transaction.
- Juran, Joseph M. (1993). *Manual de Control de la Calidad*. 4ª Ed., Madrid: Mc Graw Hill, Interamericana de España S.A.
- Kou, Xueting (2015). *Modelos de calidad de la traducción profesional en la RP de China*. Trabajo de Fin de Máster. Universitat Autònoma de Barcelona.
- Leffler, Keith B. (2001). *The Role of Market Forces in Assuring Contractual Performance*. New York: Journal of Political Economy Vol 4.
- Liu, Xiaoyu (刘晓雨). *Zhongguo you duoshao jia fanyi gongsi/jigou?* (中国有多少家翻译公司/机构?) [¿Cuántas empresas de traducción hay en China?] [en línea] <http://blog.sina.com.cn/s/blog_41705c940102v2ka.html> [Consulta: 03 febrero 2017].
- O'Reilly Crespo, Giraldo (2011). *Una definición de calidad* [en línea] <<https://www.gestiopolis.com/una-definicion-de-calidad/>> [Consulta: 10 marzo 2016].
- Qian, Zhongshu (钱钟书) (1981). *Linshu de fanyi* (林纾的翻译) [Las traducciones de Li Shu]. Beijing, The Commercial Press.
- Ramírez Bellerín, Laureano (1998). *La triple dificultad de Yan Fu*. Universitat Autònoma de Barcelona. Facultat de Traducció i d'Interpretació, Bellaterra (Barcelona).
- Tang, Ren [唐韧] (2004). *Fanyi zhiliang pinggu de yuyanxue celüe* (翻译质量评估的语言学策略) [Estrategias lingüísticas para la evaluación de la calidad en traducción]. 山东: 山东外语教学, 2004(2),101-104. [Shandong: Shandong waiyu jiaoxue].
- Tuchman, Barbara W. (1980). *The Decline of Quality*. New York: Times Magazine.

- Wu, Xinxiang; Li, Hongan (吴新祥, 李宏安) (1984). *Dengzhi fanyi chutan* (等值翻译初探) [Estudio básico sobre la equivalencia en traducción]. Beijing: Foreign Language Teaching and Research Press.
- Huxley, Thomas Henry (1898). *Tian Yanlun* (天演论) [Evolución y ética]. Traducción y prólogo, Yan Fu. Beijing: Zhongguo wenyi chubanshe.

Recursos electrónicos consultados

- DRAE, <<http://lema.rae.es/drae/?val=calidad>> [Consulta: 2 mayo 2015].
- GB/T 2003. *Zhonghua Renmingongheguo Guojia Biaozhun GB/T 19363.1-2003* (中华人民共和国国家标准 GB/T 19363.1-2003) [Norma Nacional de la República Popular China GB/T 19363.1-2003] [en línea] <http://www.catti.net.cn/2007-09/06/content_546293_2.htm> [Consulta: 11 febrero 2013].
- GB/T 2005. *Renmingongheguo Guojia Biaozhun, Fanyi Fuwu Yinwen Zhiliang Yaoqiu GB/T 19682-2005* (中华人民共和国国家标准, 翻译服务译文质量要求) [Norma Nacional de la República Popular China GB/T 19682-2005] [en línea] <<http://www.ituring.com.cn/article/4003>> [Consulta: 11 febrero 2013].
- *ISO 9000: 2015*. <<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>> [Consulta: 03 mayo 2016].
- *Sociedad Americana para el Control de Calidad*. <<http://asqdemexico.tripod.com/asq.html>> [Consulta: 6 mayo 2016].

Notas

1. NoblePen (诺贝笔), <http://www.noblepen.com/qc/>; Boyi (博译), <http://www.by-trans.com/about.asp?id=1234&big=28> ; Professional Translation Service Agencies 366 (366专业翻译服务机构), <http://www.366translation.com/article/fanyizhiliang.html>; LocaTran Translation (上海瑞科翻译有限公司), http://www.locatran.com/about/newdetails.asp?p_id=839&ID2=2 ; Maxsun Translation (明灿国际), <http://www.maxsuntrans.com/index.html>.