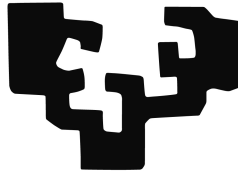


eman ta zabal zazu



Universidad  
del País Vasco

Euskal Herriko  
Unibertsitatea

**FACULTAD DE LETRAS – LETREN FAKULTATEA**

Departamento de Filología Inglesa y Alemana  
y Traducción e Interpretación

TESIS DOCTORAL

**LA TRADUCCIÓN DE LA TELEFONÍA MÓVIL Y  
DE SUS MANUALES DE USO**

Realizada por:  
Beatriz Arlanzón Colindres

Bajo la dirección de:  
Dra. Dña. Raquel Merino Álvarez

Vitoria – Gasteiz 2015



*A mis padres.*

*A Mercedes, Javier y Carlo.*



## AGRADECIMIENTOS

En las siguientes líneas me gustaría dar las gracias a todas las personas que me han brindado su ayuda a lo largo del proceso de investigación y redacción de este trabajo. En primer lugar, a los Directores de esta Tesis: el Dr. Eterio Pajares, que desgraciadamente nos dejó en febrero de 2014, y la Dra. Raquel Merino, que generosamente aceptó supervisar este proyecto cuando las condiciones de salud del Dr. Pajares le obligaron a abandonarlo. A ambos les agradezco profundamente sus sabios consejos, la paciente labor en las correcciones y su apoyo incondicional a nivel académico, personal e incluso logístico pues han hecho posible reducir al mínimo las dificultades que ha impuesto la distancia geográfica.

En el ámbito académico, también quisiera expresar mi gratitud al Dr. Javier Ignacio Muniozuren y al Dr. Juan Luis Ordiales de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Bilbao (UPV) cuyas recomendaciones fueron fundamentales al terminar el proyecto de Suficiencia Investigadora y permitieron orientar esta Tesis Doctoral. Asimismo deseo expresar mi reconocimiento a mi centro de trabajo, *University College Roosevelt-Universiteit Utrecht*, pues tanto mis superiores como mis compañeros de trabajo han estado a mi lado en los momentos difíciles. Mi más sincero agradecimiento a la Decana, Dra. Barbara Oomen, a la Jefe de mi Departamento, Dra. Anya Luscombe, al Director de Estudios, Dr. Leo de Wit, al Jefe de Tutores, Dr. Richard van den Doel y a Sarah Carter, docente de Estadística.

Este trabajo de investigación incluye los datos obtenidos en numerosas entrevistas realizadas tanto a centros de traducción y traductores como a empresas fabricantes, asociaciones e instituciones que desempeñan su labor en otras áreas profesionales. Gracias a todos ellos y a su generosidad pues, sin conocerme, han confiado en mí, han accedido a hablar conmigo, me han dedicado parte de su tiempo y han compartido conmigo su experiencia y conocimientos.

Siempre me he preguntado cómo preparan las palabras de agradecimiento los nominados a un galardón importante para no olvidarse de nadie. Ahora lo sé. Es inevitable que la memoria nos juegue malas pasadas. A todas aquellas personas de las que me pueda estar olvidando en estos momentos, les ruego que acepten mis disculpas y que no duden de mi sincero aprecio y reconocimiento.



# ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN		1
CAPÍTULO 1	LA CALIDAD Y SU EVALUACIÓN	11
1.1	Marco teórico: Propuestas académicas de métodos de traducción	13
1.1.1	Introducción	13
1.1.2	Los métodos analíticos y la Estilística Comparada	16
1.1.3	Las escalas de Carroll	18
1.1.4	El Bureau de la traduction del Gobierno de Canadá y el método SICAL	22
1.1.5	Gouadec: cómo eliminar la subjetividad de los métodos de evaluación	26
1.1.6	Las dimensiones situacionales de House	27
1.1.7	El enfoque funcionalista: Kupsch-Losereit y Nord	32
1.1.8	El modelo integrador de la traducción de Larose	38
1.1.9	Hurtado Albir y las tareas de traducción	43
1.1.10	Hatim y Mason: El discurso	46
1.1.11	Williams y el esquema argumentativo de Toulmin	49
1.1.12	El constructo y la rúbrica de Angelelli	54
1.1.13	Kim y la lingüística funcional sistémica	60
1.1.14	El método de valoración / evaluación por vía negativa del Profesor Julio César Santoyo	62
1.2	Marco empresarial: La evaluación en la práctica profesional de la traducción	67
1.2.1	Introducción	67
1.2.2	Normalización y certificación	68
1.2.2.1	El Comité Europeo de Normalización (CEN) y la «Norma Europea de Calidad de Servicios de Traducción» (Servicios de Traducción. Requisitos para la prestación del servicio, UNE-EN 15038:2006)	72
1.2.3	Asociaciones nacionales de traductores e intérpretes	77
1.2.3.1	Lengua española	78
1.2.3.2	Lengua francesa	79
1.2.3.3	Lengua italiana	81
1.2.3.4	Lengua inglesa	85
1.2.4	Asociaciones nacionales de empresas de traducción	89
1.2.4.1	Lengua española	90
1.2.4.2	Lengua francesa	92
1.2.4.3	Lengua italiana	94
1.2.4.4	Lengua inglesa	95
1.2.4.5	EUATC	95
1.2.5	Las agencias de traducción	97
1.2.5.1	Primera encuesta	100
1.2.5.1.1	Ficha técnica	103
1.2.5.2	Resultados de la primera encuesta	104

1.2.5.2.1	Presentación: Perfil de las agencias / empresas de traducción entrevistadas	104
1.2.5.2.2	La traducción científico-técnica	107
1.2.5.2.3	Prueba de traducción científico-técnica	111
1.2.5.2.4	Proceso de revisión y de corrección antes de entregar un encargo al cliente	126
1.2.5.3	Segunda encuesta	139
1.2.5.3.1	Ficha técnica	141
1.2.5.4	Resultados de la segunda encuesta	142
1.2.5.4.1	Asociaciones, instituciones y certificaciones	142
1.2.5.4.2	Referencias a la calidad	145
1.2.5.4.3	La empresa	147
1.2.5.4.4	Los traductores y los revisores	148
1.2.5.4.5	Proceso de pretraducción	151
1.2.5.4.6	Proceso de traducción	152
1.2.5.4.7	Proceso de revisión	153
1.2.5.4.8.	Proceso de post-traducción	158
1.2.5.4.9	Otras cuestiones	160
<b>CAPÍTULO 2</b>	<b>LA REDACCIÓN TÉCNICA</b>	<b>161</b>
2.1	Introducción	163
2.2	Los manuales de instrucciones	166
2.3	La redacción de manuales de instrucciones en inglés	170
2.3.1	Los principales sujetos implicados: el redactor y su audiencia	170
2.3.1.1	El redactor técnico	170
2.3.1.2	La audiencia	173
2.3.2	Proceso de precomposición de un manual de instrucciones	177
2.3.2.1	Recogida de material	177
2.3.2.2	Planificación y disposición del contenido	180
2.3.2.2.1	Organización del texto	182
2.3.2.2.2.	Elementos gráficos	186
2.3.3	Fase de composición de un manual de instrucciones	196
2.3.3.1	El estilo de la redacción técnica en inglés	197
2.3.3.1.1	Legibilidad	197
2.3.3.1.2	Estilo llano	199
2.3.3.2	Las lenguas controladas y el <i>Simplified English</i>	201
2.3.3.2.1	Panorama histórico	202
2.3.3.2.2	Aplicación de las lenguas controladas	206
2.3.3.3	Bloques y secciones	210
2.3.3.3.1	Cubierta y bloque de introducción	210
2.3.3.3.2	Índice	214
2.3.3.3.3	Lecciones (tutoriales)	217
2.3.3.3.4	Instrucciones de uso	221
2.3.3.3.5	Material de referencia	227



2.3.3.3.6	Índices de términos	230
2.3.3.3.7	Glosarios	232
2.3.3.4	Párrafos	233
2.3.3.5	Frases	237
2.3.3.6	Léxico: Palabras y términos	241
2.3.4	Fase de postcomposición de un manual de instrucciones	248
2.3.4.1	Revisión, pruebas de utilización y gestión documental	248
2.4.	Redacción técnica en español	253
2.4.1	Bibliografía	254
2.4.2	ACOMTEC y las empresas de redacción técnica	257
2.4.3	Las asociaciones de consumidores	260
2.4.4	Legislación y normas	262
2.4.4.1	Legislación española	262
2.4.4.1.1	Ley 26/1984	263
2.4.4.1.2	Real Decreto 1468/1988	265
2.4.4.1.3	Real Decreto 1801/2003	267
2.4.4.1.4	Real Decreto 1890/2000	267
2.4.4.2	Resolución del Consejo de la Unión Europea de 17 de diciembre de 1998	269
2.4.4.3	Normativa AENOR	272
2.4.4.3.1	Objetivo de la norma	272
2.4.4.3.2	Principios de la norma	273
2.4.4.3.3	Contenido de las instrucciones	274
2.4.4.3.4	Presentación de las instrucciones	275
2.4.5	Las empresas fabricantes	276
SEGUNDA PARTE	MACROANÁLISIS Y MICROANÁLISIS	295
CAPÍTULO 3	ANÁLISIS MACROESTRUCTURAL	301
3.1	Introducción	303
3.2	Texto de origen	305
3.2.1	Descripción general	305
3.2.2	Estructura modular: Análisis de los bloques y secciones del TO	308
3.2.2.1	Portada	308
3.2.2.2	Texto que media entre la portada y el índice general	309
3.2.2.3	Índice general	311
3.2.2.3.1	Tipografía	314
3.2.2.4	Texto que se encuentra entre el índice general y el bloque de instrucciones	316
3.2.2.5	Bloque de instrucciones	318
3.2.2.5.1	Unidad de los bloques y secciones	318
3.2.2.6	Texto que aparece tras el bloque de instrucciones y cierra el documento	319
3.2.3	Imágenes	340
3.3	Texto meta: Manuales en español	349
3.3.1	Descripción general	349

3.3.1.1	Ortografía	354
3.3.2	Estructura modular	356
3.3.3	Imágenes	357
<b>CAPÍTULO 4</b>	<b>ANÁLISIS DE LOS TEXTOS META EN FUNCIÓN DEL MÉTODO DE VALORACIÓN POR VÍA NEGATIVA</b>	<b>365</b>
4.1	Introducción	367
4.2	Adiciones	369
4.2.1	Análisis estadístico de las adiciones	379
4.3	Omisiones	388
4.3.1	Análisis estadístico de las omisiones	398
4.4	Modificaciones	405
4.4.1	Análisis estadístico de las modificaciones	425
4.5	Errores	434
4.5.1	Análisis estadístico de los errores	440
<b>CONCLUSIONES</b>		<b>447</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>		<b>469</b>
<b>SOPORTE DIGITAL</b>		
Anexo 1	Primera encuesta sobre los métodos de evaluación aplicados en la práctica profesional de la traducción.	483
Anexo 2	Resultados de la primera encuesta: Tablas y análisis porcentual.	493
Anexo 3	Las listas de comprobación (en función de los resultados de la primera encuesta).	509
Anexo 4	Segunda encuesta sobre los métodos de evaluación aplicados en la práctica profesional de la traducción.	517
Anexo 5	Resultados de la segunda encuesta.	529
Anexo 6	Preguntas de la encuesta contestadas con la información obtenida en las páginas web.	551
Anexo 7	Segundo estudio: Información obtenida en las páginas web.	563
Anexo 8	Las listas de comprobación (en función de los resultados del segundo estudio).	573
Anexo 9	<i>Simplified Technical English</i> de AECMA.	579
Anexo 10	Glosarios.	585

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Escala de inteligibilidad de Carroll (1966)	20
Figura 2	Escala de carga informativa de Carroll (1966)	21
Figura 3	Baremo del SICAL I (1976)	24
Figura 4	Baremo de Kupsch-Losereit (1985)	33
Figura 5	Baremo de Nord (1988/1991)	37
Figura 6	Modelo integrador de Larose (1989)	42
Figura 7	Baremo de Hurtado Albir (1995)	45
Figura 8	Baremo de Hatim y Mason (1997)	49
Figura 9	Primera versión de la escala de Williams (2004)	52
Figura 10	Ejemplo de aplicación de la escala de Williams (2004)	54
Figura 11	Escala de Angelelli (2009)	58
Figura 12	Baremo de Kim (2009)	61
Figura 13	Taxonomía de Santoyo (1979)	63
Figura 14	Principales parámetros para medir la legibilidad de un texto según Cassany (1995)	199

## SOPORTE DIGITAL

Figura 15	Lista de comprobación de la empresa <i>American Translation Partners</i>	577
-----------	--	-----

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Relación entre envíos y respuestas de la encuesta	102
Tabla 2	Modalidad de respuesta de la entrevista	102
Tabla 3	Relación entre encuestas cumplimentadas total o parcialmente	102
Tabla 4	Cargo que ocupaba la persona que respondió a la encuesta	104
Tabla 5	Formación académica de nuestro interlocutor	105
Tabla 6	Empresas con certificación de calidad	106
Tabla 7	ISO 9000 y calidad lingüística de una traducción	106
Tabla 8	¿Qué es una buena traducción científico-técnica?	108
Tabla 9	La terminología científico-técnica	109
Tabla 10	Porcentaje de agencias que hacían una prueba de admisión	112
Tabla 11	Elección de la prueba de traducción	112
Tabla 12	Cargo de la persona que elegía el texto de la prueba	113
Tabla 13	Elección del texto de la prueba	114
Tabla 14	Otros criterios para elegir el texto	114
Tabla 15	Longitud de la prueba	115
Tabla 16	Información lingüística	117
Tabla 17	Información extralingüística	117
Tabla 18	Plazo de tiempo para hacer la prueba	118
Tabla 19	Lugar donde se realizaba la prueba	118
Tabla 20	Número de evaluadores por par de idiomas	119
Tabla 21	Compartición de criterios y fiabilidad entre evaluadores	120
Tabla 22	Empresas que imparten los criterios de evaluación	120
Tabla 23	Formación académica del evaluador	121
Tabla 24	Criterios de selección del evaluador	122
Tabla 25	Experiencia previa del evaluador	122
Tabla 26	Dedicación completa a la tarea de evaluación	123
Tabla 27	Otras tareas desempeñadas por el evaluador	123
Tabla 28	Tiempo dedicado a la evaluación de una prueba de admisión	124
Tabla 29	Escalas de evaluación	124
Tabla 30	Comunicación entre el evaluador y el candidato	125
Tabla 31	Criterios de evaluación	126
Tabla 32	Disponibilidad a cambiar el sistema de evaluación	126
Tabla 33	Agencias que revisaban la traducción antes de entregarla al cliente	131
Tabla 34	Dedicación completa a la tarea de revisión	131
Tabla 35	Otras tareas desempeñadas por el revisor	132
Tabla 36	Número de revisores por par de idiomas	132
Tabla 37	Compartición de criterios y fiabilidad entre revisores	132
Tabla 38	Empresas que impartían los criterios de revisión	133
Tabla 39	Formación académica del revisor	134
Tabla 40	Criterios de selección del revisor	135
Tabla 41	Experiencia previa del revisor	135

Tabla 42	Tiempo dedicado a la revisión de 200 palabras	136
Tabla 43	Comunicación entre el revisor y el traductor	136
Tabla 44	Criterios de revisión	137
Tabla 45	Comunicación entre la agencia y el traductor en caso de críticas por parte del revisor	138
Tabla 46	Últimos comentarios	138
Tabla 47	Pertenencia a una asociación de centros de traducción	143
Tabla 48	Afiliación a otras asociaciones	144
Tabla 49	Certificaciones	144
Tabla 50	Criterios lingüísticos que caracterizaban una buena traducción	146
Tabla 51	Correlación entre los criterios lingüísticos de la EN 15038 y los de las agencias	147
Tabla 52	Referencias a la deontología	148
Tabla 53	Referencias a TAO y traducción automática	148
Tabla 54	Perfil de los traductores	149
Tabla 55	Perfil de los revisores	150
Tabla 56	Correlación entre el perfil de los traductores y de los revisores de la EN 15038 y el de las agencias	150
Tabla 57	Proceso de pretraducción	152
Tabla 58	Proceso de traducción	153
Tabla 59	Características de la traducción técnica según las agencias analizadas	154
Tabla 60	Lista de comprobación del autocontrol	155
Tabla 61	Frecuencia de la revisión	156
Tabla 62	Lista de comprobación de la revisión	157
Tabla 63	Correlación entre las revisiones indicadas por la EN 15038 y las que llevan a cabo las empresas	158
Tabla 64	Post-traducción	160
Tabla 65	Cotejo de los principios de redacción técnica	286
Tabla 66	Cotejo del contenido de la legislación española y comunitaria	290
Tabla 67	Cotejo de bloques y secciones en los manuales de 1999	321
Tabla 68	Cotejo de bloques y secciones en los manuales de 2011	321
Tabla 69	Distribución de bloques y secciones en los cuatro manuales analizados de 1999	327
Tabla 70	Distribución de bloques y secciones en los cuatro manuales analizados de 2011	332
Tabla 71	Comparación de bloques y secciones en los cuatro manuales analizados de 1999	336
Tabla 72	Comparación de bloques y secciones en los cuatro manuales analizados de 2011	339
Tabla 73	Imágenes que aparecen en los cuatro TO analizados de 1999	342
Tabla 74	Imágenes que aparecen en los tres TO analizados de 2011	342
Tabla 75	Adiciones TM F1	379
Tabla 76	Adiciones TM F2	380
Tabla 77	Adiciones TM F3	381
Tabla 78	Datos globales de las adiciones	382
Tabla 79	Adiciones del primer grupo de manuales	384

Tabla 80	Adiciones del segundo grupo de manuales	386
Tabla 81	Omisiones TM F1	398
Tabla 82	Omisiones TM F2	399
Tabla 83	Omisiones TM F3	399
Tabla 84	Datos globales de las omisiones	400
Tabla 85	Omisiones del primer grupo de manuales	402
Tabla 86	Omisiones del segundo grupo de manuales	403
Tabla 87	Modificaciones TM F1	425
Tabla 88	Modificaciones TM F2	426
Tabla 89	Modificaciones TM F3	427
Tabla 90	Datos globales de las modificaciones	428
Tabla 91	Modificaciones del primer grupo de manuales	430
Tabla 92	Modificaciones del segundo grupo de manuales	432
Tabla 93	Errores TM F1	440
Tabla 94	Errores TM F2	441
Tabla 95	Errores TM F3	441
Tabla 96	Datos globales de los errores	442
Tabla 97	Errores del primer grupo de manuales	444
Tabla 98	Errores del segundo grupo de manuales	445

#### SOPORTE DIGITAL

Tabla 99	Posible lista de comprobación en 2004	513
Tabla 100	Posible lista de comprobación en 2014	576

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Adiciones TM F1	380
Gráfico 2	Adiciones TM F2	381
Gráfico 3	Adiciones TM F3	382
Gráfico 4	Datos globales de las adiciones	383
Gráfico 5	Adiciones del primer grupo de manuales	385
Gráfico 6	Adiciones del segundo grupo de manuales	387
Gráfico 7	Omisiones TM F1	398
Gráfico 8	Omisiones TM F2	399
Gráfico 9	Omisiones TM F3	400
Gráfico 10	Datos globales de las omisiones	401
Gráfico 11	Omisiones del primer grupo de manuales	403
Gráfico 12	Omisiones del segundo grupo de manuales	404
Gráfico 13	Modificaciones TM F1	425
Gráfico 14	Modificaciones TM F2	426
Gráfico 15	Modificaciones TM F3	427
Gráfico 16	Datos globales de las modificaciones	429
Gráfico 17	Modificaciones del primer grupo de manuales	431
Gráfico 18	Modificaciones del segundo grupo de manuales	433
Gráfico 19	Errores TM F1	440
Gráfico 20	Errores TM F2	441
Gráfico 21	Errores TM F3	442
Gráfico 22	Datos globales de los errores	443
Gráfico 23	Errores del primer grupo de manuales	445
Gráfico 24	Errores del segundo grupo de manuales	446

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1	Ejemplo tomado del manual Nokia 3100	187
Ilustración 2	Ejemplos de fotografías y dibujos	194
Ilustración 3	Ejemplo de tabla mixta (datos más cifras) tomada del manual Toshiba PDR-M70	195
Ilustración 4	Ejemplo de instrucciones redactadas con STE (Disborg, 2007: 71-72)	205
Ilustración 5	Ejemplo de instrucciones dispuestas en lista o redactadas en un párrafo (Trimble, 1985/92: 56-57)	224
Ilustración 6	Diagrama propuesto por Huckin y Olsen para editar frases (1991)	241
Ilustración 7	Imágenes que hacen referencia al terminal y a sus accesorios	343
Ilustración 8	Mensajes que aparecen en la pantalla	344
Ilustración 9	Indicadores de pantalla e iconos	345
Ilustración 10	Símbolos de atención	345
Ilustración 11	Mapa de menús	346
Ilustración 12	Otras imágenes	346
Ilustración 13	Combinación de texto e imágenes	347
Ilustración 14	Pantalla en francés	358
Ilustración 15	Pantalla en inglés	358
Ilustración 16	Pantalla omitida en el TM	358
Ilustración 17	Pantalla que no corresponde con el TO	358
Ilustración 18	Pantalla adaptada al mercado receptor	358
Ilustración 19	Pantalla traducida a español hispanoamericano pero no a español peninsular	359
Ilustración 20	Pantalla adaptada al mercado latinoamericano	359
Ilustración 21	Pantalla que no se traduce	359
Ilustración 22	Pantalla traducida	360
Ilustración 23	Traducción y adaptación sociocultural	360
Ilustración 24	Adición en el TM	361
Ilustración 25	Imágenes ligeramente diferentes	361
Ilustración 26	Imágenes completamente diferentes	362
Ilustración 27	Imagen adaptada	362
Ilustración 28	Pantallas con errores	363



## TABLA DE ABREVIATURAS

ACOMTEC	Asociación para la Comunicación Técnica en España
ACT (1)	<i>Association of Translation Companies</i>
ACT (2)	Agrupación de Centros Especializados en Traducción
AENOR	Asociación Española de Normalización
AITI	<i>Associazione Italiana Traduttori ed Interpreti</i>
ANETI	Asociación Nacional de Empresas de Traducción e Interpretación
ASPROSET	Asociación Sectorial de Proveedores de Servicios de Traducción
ATA	<i>American Translators Association</i>
ATM	Autor del texto meta
ATO	Autor del texto de origen
CAT	<i>Computer Assisted Translation</i>
CBT	<i>Computer Based Training</i>
CE	Conformidad europea
CEOE	Confederación Española de Organizaciones Empresariales
CM	Cultura meta
CNET	<i>Chambre Nationale des Entreprises de Traduction</i>
CO	Cultura origen
CTE	<i>Caterpillar Technical English</i>
EUATC	<i>European Union of Associations of Translation Companies</i>
F1	Fabricante 1
F2	Fabricante 2
F3	Fabricante 3
F4	Fabricante 4
FEDERCENTRI	<i>Federazione Nazionale dei Centri di Traduzione ed Interpretariato</i>
FIT	<i>Fédération Internationale de Traducteurs</i>
GN	Grupo nominal
ISO	<i>International Organisation for Standardisation</i>
LC	Lenguas controladas
LL	Lengua de llegada
LM	Lengua meta
LO	Lengua origen
M1-1	Texto origen del primer manual (1999) del fabricante 1
M1-2	Texto origen del segundo manual (2011) del fabricante 1
M2-1	Texto origen del primer manual (1999) del fabricante 2
M2-2	Texto origen del segundo manual (2011) del fabricante 2
M3-1	Texto origen del primer manual (1999) del fabricante 3
M3-2	Texto origen del segundo manual (2011) del fabricante 3
M4	Manual en español del fabricante 4
MT	Memoria de traducción
OCU	Organización de Consumidores y Usuarios

PST	Prestador de servicio de traducción
R.D.	Real Decreto
SE	<i>Simplified English</i>
SFT	<i>Société Française des Traducteurs</i>
SICAL	<i>Système canadien d'appréciation de la qualité linguistique</i>
ST	<i>Source text</i>
STE	<i>Simplified Technical English</i>
T1	Título de nivel 1 (en un índice)
T2	Título de nivel 2 (en un índice)
T3	Título de nivel 3 (en un índice)
T4	Título de nivel 4 (en un índice)
TAO	Traducción asistida por ordenador
TL	Texto de llegada
TM	Texto meta
TM1-1	Texto meta del primer manual (1999) del fabricante 1
TM1-1EH	Texto meta del primer manual (1999) del fabricante 1. Versión español hispanoamericano
TM1-1EP	Texto meta del primer manual (1999) del fabricante 1. Versión español peninsular.
TM1-2	Texto meta del segundo manual (2011) del fabricante 1
TM1-2EH	Texto meta del segundo manual (2011) del fabricante 1. Versión español hispanoamericano.
TM1-2EP	Texto meta del segundo manual (2011) del fabricante 1. Versión español peninsular.
TM2-1	Texto meta del primer manual (1999) del fabricante 2
TM2-2	Texto meta del segundo manual (2011) del fabricante 2
TM3-1	Texto meta del primer manual (1999) del fabricante 3
TM3-2	Texto meta del segundo manual (2011) del fabricante 3
TO	Texto origen
TT	<i>Target text</i>

## **INTRODUCCIÓN**



La presente Tesis Doctoral tiene por objeto analizar y valorar la traducción de los manuales de instrucciones que se entregan con los teléfonos celulares en el momento de su adquisición. Huelga comentar la trascendencia del sector de las telecomunicaciones en nuestra sociedad pues todos hemos sido testigos de los avances meteóricos que ha experimentado y de cómo, en menos de veinticinco años, estos dispositivos se han vuelto casi imprescindibles en nuestras vidas. Los inicios no fueron tan rápidos. Un ingeniero de Motorola realizaba la primera llamada con un prototipo de teléfono móvil en 1973 pero se necesitó más de una década para desarrollar un modelo de terminal que pudiera ser comercializado y para construir la red de torres que permitiría las llamadas. El *boom* se produjo en la década de los noventa cuando se crearon la tecnología y las condiciones socioeconómicas propicias para la difusión y el consumo generalizados de la telefonía móvil (el proceso de globalización que comenzó en 1989/1990).

Desde que en 1992 apareciera en el mercado el primer móvil fabricado en masa, el uso de los celulares se ha democratizado. Ya no son unos pocos millonarios o directivos quienes se sirven de ellos pues Naciones Unidas informaba que en 2013 existían 6.000 millones de usuarios de teléfonos celulares cuando, sin embargo, sólo 4.500 millones tenían acceso a un baño limpio (Sametband, 2013)<sup>1</sup>. Dado que cada teléfono móvil se vende con un manual de instrucciones, esta «humilde» publicación se ha convertido en un auténtico *best-seller*<sup>2</sup>. De ahí nuestro interés. A lo largo de esta tesis mostraremos que, en realidad, estos textos no son tan intrascendentes.

Como ya se indicó en el proyecto de investigación presentado para obtener la Suficiencia Investigadora (Arlanzón, 2002), los principales fabricantes de móviles no hablan español y las guías de usuario que distribuyen son traducciones y no textos redactados *ex novo* por las diferentes filiales. España aplica desde 1995 la normativa de la Unión Europea que obliga a las empresas a proporcionar la documentación técnica traducida a la lengua del país donde desean distribuir sus productos. En realidad, por motivos de marketing, éstas casi siempre lo hacían, aunque no tuvieran la obligación

---

<sup>1</sup> En esta cifra hay que distinguir el número de tarjetas SIM por persona y el número de terminales.

<sup>2</sup> Poco importa que las instrucciones se presenten en papel, como pdf integrado en el teléfono o en la página web del fabricante pues se trata de la misma publicación.

---

legal antes de esa fecha (Gamero, 2001: 103)<sup>3</sup>. Desconocemos la reglamentación y las leyes que se deban respetar en el mercado latinoamericano pero sí podemos ofrecer algunas cifras sobre su volumen de negocios. El informe *Latin America Mobile Observatory* de la *GSM Association* (GSMA) relativo al año 2011 contabilizaba más de 630 millones de subscriptores y preveía que la cifra llegara a 750 millones de conexiones móviles en 2015<sup>4</sup> (Bolpress, 2013).

Los manuales de instrucciones han sido objeto de críticas y de chanzas tanto en nuestro país como en otros. Los lectores de los textos originales les reprochan una pobre redacción y una escasa comprensibilidad; los de los textos traducidos, los dislates de la versión que se les entrega. Recordemos rápidamente la finalidad de estos fascículos:

1. Explicar cómo funciona el artículo adquirido, cómo sacarle el máximo provecho y cómo resolver los posibles problemas en el manejo.
2. Avisar de los riesgos y accidentes que pudieran producirse durante su instalación o utilización, tanto en relación con el propio aparato como con el usuario.
3. Constituir un elemento publicitario mediante la valorización positiva del producto y del fabricante, para convencer al cliente de que acaba de realizar una buena compra y motivarle a adquirir otros artículos de la misma empresa o a recomendarlos en su entorno (Gamero, 2001: 93).

Es decir, instrucciones, integridad del aparato y del usuario e imagen corporativa pero no sólo de la compañía fabricante sino también de la encargada de la traducción. Según la consultora *Common Sense Advisory* las empresas proveedoras de servicios lingüísticos generaron un volumen de negocios de 34 billones de dólares en 2013 (*Common Sense Advisory*, 2013)<sup>5</sup>. Ciertamente dichas firmas no ofrecen sólo servicios de traducción ni trasvasan exclusivamente manuales instrucciones. Ahora bien, si tenemos en cuenta las dimensiones del mercado hispanohablante, es evidente que la suma que corresponde a las guías de usuario no es en absoluto despreciable. Ante estos hechos, la calidad lingüística no parece facultativa y nos preguntamos si las críticas a

---

<sup>3</sup> En un primer momento exploramos los textos que circulan en una empresa de telecomunicaciones. Para ello clasificamos los textos en tres grandes grupos que, en aquel momento, sólo tenían un valor orientativo: documentos para expertos, documentos para personal cualificado y documentos para el público en general. Tras una exhaustiva etapa de documentación en la que contamos con la colaboración de la Escuela de Ingenieros de Bilbao, vimos que la gran mayoría de los documentos destinados a los ingenieros no se traducen. Nos fue imposible acceder a los manuales destinados a los técnicos que trabajan en las empresas (por ej., en los servicios de reparación). El único documento de carácter técnico al que había libre acceso son los manuales de instrucciones destinados al comprador de un teléfono móvil.

<sup>4</sup> Estas cifras incluyen también el número de usuarios en Brasil, uno de los mercados más dinámicos de la región. Aunque los deduzcamos del total, el volumen de ventas, y por lo tanto el número de manuales de instrucciones distribuido, sigue siendo impresionante.

<sup>5</sup> Las industrias lingüísticas son un sector que no sólo no ha sufrido durante la crisis sino que se ha fortalecido («Sturdy growth for language industry», 2012).

---

los manuales de instrucciones están fundadas y si lo están, qué falla en el proceso de traducción y qué consecuencias comporta.

Tras argumentar por qué se ha decidido investigar la calidad de la traducción de los manuales de instrucciones de los teléfonos celulares, pasamos a explicar los criterios de elección de los dos corpus textuales con los que trabajaremos. Dicha selección se articula en dos fechas y da lugar a dos periodos de estudio que, por una parte, nos permitirán retratar de manera fiel cómo se trasvasan este tipo de documentos y, por otra, dejar constancia de la evolución observada entre los primeros y los segundos.

Comenzamos nuestro análisis en el año 2000. La elección de la fecha no es casual ya que hasta entonces, el crecimiento del mercado de las comunicaciones móviles había sido realmente positivo tanto en España como en el resto del mundo (el famoso *boom* de los GSM<sup>6</sup> que ya hemos comentado). En 1999, España contaba con la tasa de crecimiento más alta de Europa (Muñoz, 1999; Huidobro, 2000). Las ventas aumentaron durante el año siguiente<sup>7</sup> pero en 2001 empezaron a aparecer las primeras señales de crisis en el sector de las telecomunicaciones y de las nuevas tecnologías<sup>8</sup>.

El segundo momento de estudio es el año 2011. Dado que los géneros textuales son dinámicos (Cassany, 2006: 24), nos pareció importante examinar un segundo corpus de guías de usuario publicadas una década más tarde, comprobar si se habían producido evoluciones dignas de mención en la traducción de dichos documentos y, si fuera así, en qué áreas. Es evidente que las funciones que ofrecen los aparatos que hoy denominamos «teléfonos inteligentes» son más numerosas que las que ofrecían los terminales comercializados hace diez años (también llamados «móviles tradicionales»), por eso nos hemos centrado en las que comparten.

Por lo que respecta a la elección del fabricante, desde el primer momento nos concentramos en los tres más importantes<sup>9</sup> a los que denominaremos *fabricante 1* (F1), *fabricante 2* (F2) y *fabricante 3* (F3) para respetar las convenciones académicas. Tras averiguar, a través de los Departamentos de Marketing de estas empresas, cuáles fueron

---

<sup>6</sup> *Global System for Mobile Communications*. Se trataba del estándar de la segunda generación de telefonía móvil y en aquellas fechas era el más utilizado en el mundo.

<sup>7</sup> En 1999 había 15 millones de móviles (Muñoz, 1999) y en 2000, 20 millones (Huidobro, 2000). Además de por los factores ya mencionados, las ventas se ven favorecidas por la aparición de una serie de aparatos a precios asequibles y por las promociones de los operadores.

<sup>8</sup> En 2001, Ericsson sufrió las primeras pérdidas económicas de su historia (Moreno, 2002); Nokia obtuvo beneficios, pero retrocedió un 44 % respecto al año anterior y Motorola cerró el ejercicio en números rojos (Soto, 2002).

<sup>9</sup> Los datos se encuentran en Fundación Airtel, 1999: 35. Estas compañías también resultaron ser las que obtuvieron el mayor volumen de ventas en el año 2000.

los modelos más vendidos en el año 2000, bajamos los manuales en inglés y en castellano de la página web de cada compañía ya que éstos no se venden separados de los teléfonos<sup>10</sup>. A priori, las instrucciones de estos tres terminales deberían ser las más consultadas y, por lo tanto, las más leídas. En 2004, un fabricante español de teléfonos móviles (al que llamaremos *fabricante 4* (F4)), nos facilitó una de sus guías de usuario. Al haber sido redactada directamente en castellano, nos ha permitido comparar el proceso de redacción en los dos idiomas.

En la segunda fase del estudio, 2011, el mercado presentaba un aspecto completamente diferente: algunos grandes colosos habían caído, otros habían surgido y ocupado su lugar. Los tres fabricantes de la primera fase, aunque no habían perdido su protagonismo, ya no lideraban las ventas. En la fecha en la que se escriben estas líneas, uno ha cerrado su sede en España, otro ha abandonado el mercado de los terminales, el tercero, aunque sigue manteniendo su posición, no abandera el sector de los *smartphones* y la compañía española ha desaparecido. La comunicación con las empresas no fue tan sencilla como en el pasado y en algunos casos fue imposible. Se eligieron los manuales más vendidos por F1, F2 y F3 en 2011 pero la fuente de información no fueron sus Departamentos de Marketing sino que realizamos un exhaustivo proceso de documentación en internet.

Aunque, partimos de la base de que un fabricante de teléfonos celulares traduce los manuales de uso, fundamentalmente, por motivos legales, empresariales y comerciales, también deseamos averiguar si se plantea cuestiones de orden lingüístico (ofrecer a los clientes una buena traducción, en la que se emplee un castellano correcto y elegante) y si es así, como se interrelacionan éstas con los intereses económicos de la compañía. Si la traducción produce un texto de calidad, las ventajas serán:

- de carácter económico para la empresa ya que el cliente estará más satisfecho si comprende las instrucciones sin problemas<sup>11</sup>;

---

<sup>10</sup> Al preguntar a las empresas fabricantes cómo y dónde podíamos encontrar sus manuales, nos invitaron a bajarlos de sus correspondientes páginas web. En esta Tesis Doctoral no se ha utilizado otro material como pueden ser los textos que aparecen en las cajas de los celulares u otros documentos que también se entreguen al comprador.

<sup>11</sup> En este sentido, existe una encuesta encargada por la empresa japonesa Mitsubishi que demostró que los consumidores que disponen de instrucciones claras y bien escritas son más fieles a la marca, desechan menos el producto en cuestión y son más proclives a comprar otro producto del mismo fabricante (Unión Latina, 1998).

---



- de carácter lingüístico porque a través de traducciones poco afortunadas se están introduciendo en nuestro idioma expresiones extrañas que una vez establecidas es difícil corregirlas o erradicarlas.

Por ello, en el capítulo 1 («La calidad y su evaluación») se analizará con detenimiento el concepto de calidad y cómo medirlo tanto desde el punto de vista académico como empresarial. Dado que los estudios de investigación sobre la cuestión son muy numerosos, nos centraremos en las aportaciones que han propuesto baremos, taxonomías o matrices de evaluación. Por lo que concierne a la práctica profesional de la traducción, expondremos: las recomendaciones de las normas internacionales y, en especial, el contenido de la EN 15038:2006, los criterios aplicados por las asociaciones nacionales de traductores e intérpretes de diferentes países europeos a la hora de corregir los exámenes de admisión de los nuevos socios y la posición de varias asociaciones nacionales de empresas de traducción además de la de la *Asociación de Empresas de Traducción de la Unión Europea*.

Por lo que respecta a las agencias, se presentarán los resultados de dos trabajos de campo llevados a cabo en los años 2004 y 2013-2014 con compañías de la *Asociación de Centros Especializados de Traducción* (ACT), de la *Asociación Nacional de Empresas de Traducción e Interpretación* (ANETI) y de Bilbao. Estos estudios han proporcionado información sobre: la noción de error en el día a día laboral, las listas de comprobación empleadas para detectar los fallos de los traductores y para facilitar la fase de revisión, la evolución que se ha producido en el arco de diez años en los procesos de corrección y revisión y el impacto real de la EN 15038:2006.

El Capítulo 2 («La redacción técnica») está dedicado a la escritura técnica y a las convenciones de los manuales de instrucciones, en cuanto género textual, tanto en inglés como en español. Nuestro objetivo es averiguar si hay prácticas lingüísticas generalizadas en nuestro idioma, identificarlas y verificar si los TM las incluyen o, si por el contrario, importan usos propios de la lengua inglesa. Esto implica conocer también en detalle el proceso teórico de redacción de los manuales de instrucciones en inglés. Los países anglosajones, y en especial EE.UU., cuentan con una larga tradición en esta disciplina que supera los aspectos meramente lingüísticos pues tienen en cuenta aspectos jurídico-legales y la defensa de los derechos civiles. Prestaremos especial atención a las «lenguas controladas» ya que entre sus objetivos figuran facilitar la

traducción (sea automática, asistida por ordenador o humana) y agilizar los procesos de revisión.

Con el fin de retratar lo más fielmente posible la situación en España y la evolución que se ha producido a lo largo de una década, analizaremos, por una parte, la oferta bibliográfica en esta materia, los cursos de formación para redactores técnicos, las normas de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) sobre la redacción de guías de usuario, la legislación española y las directivas europeas. Por otra parte, expondremos los datos obtenidos en entrevistas llevadas a cabo en 2004 y 2015. En ellas participaron la Asociación Española de Comunicación Técnica (ACOMTEC), empresas de traducción que también ofrecen servicios de escritura técnica, fabricantes y la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU). Todo ello nos permitirá establecer la distancia entre los principios teóricos y la práctica, identificar los usos foráneos que se importen y señalar los factores lingüísticos o extralingüísticos que intervengan.

Empezaremos la segunda parte de esta Tesis Doctoral, dedicada al macroanálisis y al microanálisis de los dos corpus de manuales de instrucciones de teléfonos móviles, exponiendo los datos obtenidos en las entrevistas que pudimos realizar en dos grandes multinacionales del sector. Con la información recabada pretendemos reconstruir el proceso real de redacción, traducción y validación de una guía de usuario e identificar las cuestiones que son realmente importantes para los fabricantes. Dado el peso internacional de estas dos empresas, consideramos que es posible que otras compañías actúen de manera similar.

En el Capítulo 3 («Análisis Macroestructural») describiremos en profundidad la superestructura de los TO y los TM objeto de estudio y la evolución que se ha producido entre 1999 y 2011<sup>12</sup>. Comenzaremos por los textos originales. Tras la descripción general, explicaremos cómo se articula la información alrededor de la estructura modular, el orden en el que se presentan los bloques y secciones y el uso de los elementos gráficos (tipografía, colores e imágenes). Huelga recordar que en 2011 los teléfonos son más complejos que en 1999 y que el empleo de la tecnología ha seguido democratizándose. Si el perfil del usuario principiante varía, porque cuenta con conocimientos superiores, la redacción debería adaptarse pues no será necesario el mismo nivel de detalle. Veremos si efectivamente se producen cambios en este sentido.

---

<sup>12</sup> Los manuales de los modelos más vendidos en el año 2000 fueron publicados en 1999 mientras que los de los teléfonos más vendidos en 2011 fueron publicados en 2011.

---

A continuación describiremos las traducciones de las guías de usuario. Prestaremos especial atención a las semejanzas y diferencias con sus TO, a las adaptaciones socioculturales, a la traducción de siglas y acrónimos, a la presencia de términos que se haya optado por dejar en inglés y a la importación de elementos foráneos.

En el Capítulo 4 («Análisis de los textos meta en función del método de valoración por vía negativa»), se medirá la calidad de los TM de los dos grupos de manuales examinados. Para ello emplearemos la taxonomía propuesta por el Profesor Julio César Santoyo que nos permitirá clasificar de manera precisa los fenómenos observados. Aunque no nació para evaluar las traducciones técnicas, algunos autores, como Eterio Pajares (2010), han destacado su flexibilidad y algunos estudios la han aplicado con éxito a este tipo de documentos<sup>13</sup>. Este procedimiento no se utilizará de manera rígida sino que se adaptará para poder dejar constancia de las estrategias traslativas halladas. Para ello se crearán ítems nuevos cuando proceda. Huelga decir que nuestro examen no ignorará aquellos puntos cuya complejidad lingüística dificulta su traducción y que se han trasvasado a la lengua meta con acierto.

El análisis estadístico mostrará qué tipo de adiciones, omisiones, modificaciones o errores aparecen con regularidad dentro de un manual o en los pares de guías de cada fabricante. Estos resultados nos permitirán documentar los cambios que se han producido pero también identificar los recursos traslativos o de revisión que se mantienen estables. Algunos datos sugieren la evolución de los procesos de redacción del TO. Intentaremos justificar la función de las estrategias encontradas pues, a priori, creemos que es poco probable que se deban exclusivamente al ideolecto de traductores, revisores y validadores. Por último, en la medida que sea posible, trataremos de identificar la fase en la que se produce la variación.

También analizaremos el peso que tienen en los TM examinados las normas que guían la redacción técnica en inglés y el empleo de lenguas controladas en la fase de escritura del TO. Por lo que respecta a las primeras, comprobaremos si, efectivamente, la lengua española ha desarrollado sus propias convenciones para este tipo de escritos o si se limita a importar las reglas inglesas a través de traducciones serviles. Para Cassany (2006: 20-21) dominar un género «no es sólo una cuestión gramatical o léxica. También hay que tener en cuenta las convenciones socioculturales de cada disciplina, las

---

<sup>13</sup> Por ejemplo, Pajares y Romero (1993) analizan la versión española del libro *Basic Electronics for Hydraulic Engineers* de S. C. Skinner.

---

instituciones en las que se producen los textos, y los autores y los lectores que los procesan». Las lenguas controladas, por su parte, deberían producir un documento de fácil lectura y homogéneo tanto a nivel expresivo como terminológico.

Tras las conclusiones proporcionamos una serie de anexos que se incluyen sólo en el soporte digital que acompaña a esta tesis. Los anexos 1 a 8 nacen de los dos trabajos de campo (las entrevistas a agencias de traducción y el estudio de sus páginas web). El anexo nº 9 contiene las reglas en las que se basa la lengua controlada *Simplified Technical English* de AECMA (*Association Internationale des Constructeurs de Matériel Aérospatial*) y el anexo nº 10 contiene dos glosarios, uno por cada corpus de manuales, con el que esperamos contestar a las siguientes preguntas: qué léxico no se ha traducido y se ha dejado en inglés, qué vocablos españoles se han acuñado, qué palabras se han afianzado y cuáles han desaparecido, qué grado de homogeneidad presenta la terminología si comparamos los glosarios de las tres empresas<sup>14</sup>.

Una última consideración. En la presente Tesis Doctoral se emplearán indistintamente los términos «teléfono móvil» y «teléfono celular» aunque, como indican Gutiérrez y Zurdo (2001: 19), «la palabra “móvil” [...] no es del todo correcta al referirse a los teléfonos que no pertenecen a la red fija. Es preferible denominarlos teléfonos portátiles o celulares, ya que no es lo mismo móvil que movable.»

---

<sup>14</sup> Huelga decir que cada innovación tecnológica implica la creación de nuevo léxico que permita utilizarla. Ya en el I Congreso Internacional de la Lengua Española, celebrado en Zacatecas en 1997, Lucila Pagliai comentaba el impacto del inglés en el español de la ciencia y de la tecnología. Este fenómeno no sólo afectó al castellano y se podría considerar lógico. En aquel momento, los fabricantes estadounidenses lideraban el mercado de la informática y en menor parte el de la telefonía móvil en el que competían con empresas asiáticas y europeas. Sin embargo, nos preguntamos qué ocurrió una década más tarde, cuando la efervescencia de los años 90 había quedado atrás y el celular había dejado de ser una novedad y se había convertido en un objeto de uso cotidiano.

---

## **CAPÍTULO 1**

### **LA CALIDAD Y SU EVALUACIÓN**



## 1.1 MARCO TEÓRICO: PROPUESTAS ACADÉMICAS DE MÉTODOS DE TRADUCCIÓN

### 1.1.1 Introducción

Si traducir es una de las actividades humanas más antiguas, la crítica de traducciones ha recorrido un camino paralelo. Cualquier reflexión sobre la traducción comporta, explícita o implícitamente, una valoración sobre el quehacer del traductor y/o de la obra vertida. Desde las consideraciones de Cicerón en *De oratore*, pasando por el adagio italiano *traduttore, tradittore*, hasta las actuales propuestas de evaluación, los traductólogos siguen discutiendo cómo se realiza el trasvase interlingüístico y qué se rechaza, qué se acepta y hasta qué punto se acepta.

Hasta el s. XX encontramos pocos tratados de traducción pero contamos con numerosos comentarios de traductores sobre su propia labor (a menudo en las introducciones de las obras traducidas) y con las críticas de ciertos autores a traducciones ajenas. Durante siglos, estos últimos han llevado a cabo la evaluación de manera poco sistemática en función de criterios estilísticos o del método utilizado (literal / libre) (Hurtado Albir, 2001: 156-157). Horguelin, en su *Pratique de la révision* (1985), añade que hasta mediados del s. XX esta tarea se caracterizó por una fuerte subjetividad.

Para este autor, el momento de cambio llega en 1959, fecha del congreso que la Federación Internacional de Traductores (FIT) dedicó al tema *La calidad en materia de traducción*, donde se planteó la importancia de considerar la finalidad de la traducción, en lugar de normas abstractas, así como la necesidad de que la crítica de traducciones se convirtiera en un sector especializado de la crítica literaria (Horguelin, 1985: 20). A partir de entonces, aparecen las primeras señales de un enfoque más metódico, más objetivo de la evaluación.

Según Hurtado Albir (1999: 14), en los últimos cincuenta años se han presentado diversas propuestas de análisis: los procedimientos técnicos de Vinay y Darbelnet, la equivalencia dinámica de Nida, las dimensiones situacionales de House, las dimensiones contextuales de Hatim y Mason, las categorías derivadas de la teoría del polisistema de Toury, el concepto de equivalencia de Rabadán, el modelo integrador de lo peritextual y lo textual de Larose, las normas y parámetros socioculturales de Hewson y Martin, la relación de factores intratextuales y extratextuales de Nord, etc. Estas teorías son muy diferentes entre sí y examinan distintos aspectos de la traducción,

aunque sólo algunas de ellas se han planteado explícitamente la cuestión de la evaluación. Además, de estas últimas, unas se orientan hacia la valoración en el ámbito profesional, otras hacia la enseñanza de segundas lenguas y otras hacia la didáctica de la traducción<sup>1</sup>.

Huelga decir que todos los ámbitos de la traducción (los textos literarios y sagrados, el mundo profesional y el entorno académico) están sujetos a la crítica y que cada uno tiene sus propias exigencias. El primero se centra en las nociones de fidelidad y de calidad, criterios que han ido evolucionando a lo largo de la historia junto con los gustos estéticos, las convenciones literarias y el método (literal o libre) vigentes en cada época. En el ejercicio de la actividad profesional, además de los principios ya citados, intervienen factores de carácter económico<sup>2</sup> como la eficacia y la rentabilidad. En la universidad se buscan baremos de corrección y notación y se estudian los errores y los problemas de traducción.

Así pues, los elementos que actualmente entran en juego a la hora de evaluar una traducción son más numerosos que antaño: el resultado de la traducción (el producto), el traductor (sea estudiante o profesional) y sus competencias y el proceso que tiene lugar para obtener dicho producto (Hurtado, 2001: 156).

Ahora bien, aunque la experiencia como traductora profesional<sup>3</sup> ha enseñado a la autora de esta Tesis que los estudios traductológicos no siempre se reflejan en la práctica laboral, discrepa en parte de Martínez Melis y Hurtado Albir (2001: 273) cuando afirman que fuera del ámbito académico la crítica no existe o se aplica de manera subjetiva e indisciplinada. Las profesoras ponen como ejemplo ciertos premios de traducción en los que se ha llegado al extremo de galardonar obras sin compararlas con su texto original. El presente estudio de investigación se circunscribe a traducciones llevadas a cabo por empresas de servicios lingüísticos. Podemos afirmar que existen agencias con una política de calidad bien definida pero habría que analizar qué porcentaje suponen respecto a la totalidad del mercado.

---

<sup>1</sup> Dado que todas estas propuestas son sobradamente conocidas por los expertos en traducción, no consideramos oportuno alargar innecesariamente este preámbulo. Como explicaremos unos párrafos más adelante, en esta sección repasaremos en detalle aquellas propuestas que se articulan alrededor de una escala de evaluación.

<sup>2</sup> Larose (1998), muy acertadamente en opinión de la autora de esta Tesis, define la traducción como un *producto de consumo*.

<sup>3</sup> La autora de este estudio conoce muy bien los mercados francés e italiano y en ningún caso generaliza o extrapola dicha experiencia a la realidad profesional de otros países.

---



En esta sección se repasarán brevemente las propuestas de evaluación más importantes que se basan en taxonomías, es decir, que se articulan alrededor de una serie de parámetros definidos con claridad, replicables y, posiblemente, con escalas de valores que sirvan para analizar, describir y juzgar de la manera más objetiva posible<sup>4</sup>, a posteriori, toda la traducción y no sólo determinados aspectos de ésta. Asimismo, dichas taxonomías deben ser lo suficientemente flexibles para poder aplicarlas a diferentes tipos de textos teniendo en cuenta, en cada caso, los eventuales condicionantes lingüísticos y extralingüísticos.

De ahí que se hayan tenido que dejar de lado aquellos estudios que no las formulan, entre otros: la distinción entre *errores binarios* y *errores no binarios* de Pym (1992); los análisis sobre el error de Kussmaul (1995) y Sager (1983), aunque éstos estén más acordes con el ejercicio profesional de la traducción; aportaciones como las de Newmark (1991) o Fan (1990) ya que no indican cómo medir lo más objetivamente posible los fallos y los aciertos del traductor; los métodos, como el de Nida (1982) o el de Larson (1987), que no le permiten al evaluador trabajar de manera completamente autónoma porque implican la participación de otras personas; los baremos ideados para diseñar los cursos de formación de los futuros traductores - Mahn (1989) o Stansfield (1992) -, los que sean válidos sólo para medir determinados aspectos de un TM y no todos, por ej. Lowe (1987) o los destinados a estudiantes de segundas lenguas, como el de Bensoussan y Rosenhouse (1990).

Ante otras contribuciones hemos preferido ser prudentes y esperar. Es el caso de Kurth (1994)<sup>5</sup> quien elabora un método que adecúa las *scenes and frames* de Snell-Hornby (1988) para analizar traducciones de Dickens en alemán. El resultado parece ser satisfactorio para los textos literarios pero desconocemos si se ha intentado adaptar la propuesta a la traducción técnica. Lo mismo sucede con Dancette (1989), que examina el origen de las faltas de comprensión. Deduce que el error puede aparecer en seis niveles diferentes: 1. tipografía; 2. morfología, 3. léxico; 4. uso del contexto para elegir el significado de palabras y expresiones; 5. uso del contexto para definir las relaciones sintácticas y semánticas y 6. conocimientos extralingüísticos. Ahora bien, aunque se

---

<sup>4</sup> Sin olvidar que ciertos aspectos de la calidad son difícilmente cuantificables, por ej. estilo, registro, impacto, estructura o puntuación, entre otros.

<sup>5</sup> Tesis doctoral citada en Snell-Hornby (1995).

---

trata de una taxonomía, dado que la autora admite puntos débiles en su estudio, hemos preferido no incluirlo en la Tesis y esperar a sus futuros trabajos<sup>6</sup>.

### 1.1.2 Los métodos analíticos y la Estilística Comparada

Los primeros métodos analíticos comparaban un texto original con su texto meta desde un punto de vista exclusivamente lingüístico. Las raíces de estos sistemas son seculares ya que la traducción ha sido un ejercicio corriente en la enseñanza tradicional de segundas lenguas. «Las unidades didácticas se organizaban en torno a listas de vocabulario traducido, observaciones gramaticales y ejercicios de traducción directa e inversa» (Hurtado, 1995: 50-51). El profesor y el libro, que perseguían la corrección léxico-gramatical, solían presentar una única solución traslativa al alumno que podía pensar que ésta era la única posibilidad válida pues carecía de herramientas para comprobar su propia versión. Lo mismo les ocurría a los autodidactas que utilizaban directamente un manual. Así pues, el abanico de posibilidades del TM era muy reducido y esto favorecía la traducción literal. Traducir se concebía como poco más que sustituir unas palabras por otras. Además, con estos métodos el discente no aprendía estrategias para no cometer de nuevo el mismo tipo de error.

En nuestros días, los sistemas analíticos se asocian a los postulados de la Estilística Comparada y a otros estudios que han retomado sus categorías. Vinay y Darbelnet consideran que

le passage d'une langue A à une langue B, pour exprimer une même réalité X, passage que l'on dénomme habituellement traduction, relève d'une discipline particulière, de nature comparative, dont le but est d'en expliquer le mécanisme et d'en faciliter la réalisation par la mise en relief de lois valables pour les deux langues considérées. Nous ramenons ainsi la traduction à un cas particulier, à une application pratique de la stylistique comparée. [...] La traduction est indissociable de la stylistique comparée, puisque toute comparaison doit se baser sur des données équivalentes. [...] La stylistique comparée part de la traduction pour dégager ses lois; le traducteur utilise les lois de la stylistique comparée pour bâtir sa traduction (1958/1984: 20-21)<sup>7</sup>.

Los autores proponen una serie de categorías, los *procedimientos*, para efectuar la contrastividad. Las más importantes son: 1. el préstamo, 2. el calco, 3. la traducción literal (para la traducción directa), 4. la transposición, 5. la modulación, 6. la equivalencia y 7. la adaptación (para la traducción oblicua). Estos procedimientos

---

<sup>6</sup> Hasta la fecha no hemos encontrado otros trabajos de estos dos autores que desarrollen sus propuestas.

<sup>7</sup> Aunque en 1958/1984: 21, leemos: «Qu'on ne cherche pas cependant dans les pages qui vont suivre un livre de recettes qui, convenablement appliquées, doivent aboutir infailliblement à un chef-d'œuvre de traduction.»

operan en tres planos: léxico, morfología-sintaxis y mensaje. Además de estas siete técnicas principales, Vinay y Darbelnet señalan: 1. la compensación, 2. disolución vs. concentración, 3. amplificación vs. economía, 4. ampliación vs. condensación, 5. explicitación vs. implicitación, 6. generalización vs. particularización, 7. articulación vs. yuxtaposición, 8. gramaticalización vs. lexicalización y 9. la inversión.

Ahora bien, aunque estos autores no tratan explícitamente la cuestión de la evaluación (salvo Darbelnet como veremos en el punto 1.1.4), los métodos analíticos que se inspiran en la *Stylistique* tienden a clasificar en dos grandes familias los errores que se encuentran en una traducción:

1. Errores de transmisión de sentido o *de traducción*, es decir, los que perjudican el proceso comunicativo (falso sentido, sin sentido, contrasentido, no mismo sentido, etc.).
2. Errores de expresión o *de lengua*, los que afectan a la expresión del texto meta (gramática, ortografía, barbarismo, imprecisión, etc.).

Las insuficiencias de estos métodos, tanto a nivel teórico como pedagógico, son numerosas puesto que se centran en el texto a nivel de palabra e ignoran tanto los factores pragmáticos como los extralingüísticos del contexto. Hurtado Albir (1995 y 1999) les achaca que:

1. Reducen tanto el TO como el TM a productos y se ignoran los procesos de los que han surgido.
2. Las unidades de traducción se comparan de manera aislada y fuera de su contexto.
3. Son métodos que tienden a establecer listas de equivalencias fijas y descontextualizadas entre dos idiomas.
4. Como no enseñan al traductor a encontrar la equivalencia justa, no recogen ni la variedad de los problemas de traducción ni la manera de resolverlos.
5. Además, desde un punto de vista pedagógico, los objetivos de aprendizaje de la traducción se limitan a cuestiones sobre las diferencias entre las dos lenguas.

A pesar de la lluvia de críticas que han recibido, los métodos analíticos que pertenecen a esta escuela siguen gozando de gran aceptación tanto en el ambiente académico como en el profesional. Rabadán (1991: 27) recuerda que «su mérito indiscutible es haber incorporado los estudios de traducción al mundo de la

---

investigación». Para Hurtado (1999: 19) «su interés radica en que ofrecen un marco de diferenciación entre las dos lenguas (beneficioso para la teoría y la didáctica de la traducción) y un metalenguaje para explicar ciertos resultados a que llega el traductor». Quizás también son atractivos porque se trata de métodos fáciles de entender y de aplicar. Gouadec (1989: 36) cree que también pesa la fuerza de la costumbre y la persistente popularidad de la Estilística Comparada.

En cualquier caso, los métodos analíticos han evolucionado y han aparecido otras propuestas que han intentado paliar las carencias de la Estilística Comparada. Poco a poco, se ha ido abandonando la mera comparación de dos textos al reconocer la importancia de otros factores como la relatividad de los errores, las expectativas del iniciador o la finalidad del texto.

### 1.1.3 Las escalas de Carroll

En 1966, John B. Carroll desarrolla dos escalas para evaluar la calidad de textos obtenidos por medio de la traducción automática y que a la vez también pudieran ser aplicadas a la traducción humana. Este investigador en realidad no pertenece ni a los Estudios de Traducción ni a ninguna otra disciplina lingüística ya que era un psicólogo de la Universidad de Harvard. De ahí que parte de su propuesta pueda extrañar. Carroll parte de las siguientes consideraciones:

1. Valorar la idoneidad de un texto traducido depende, en último término, del juicio subjetivo del evaluador.
2. Aun así, hay que diseñar escalas que presenten grados de validez y fiabilidad aceptables.
3. Si bien la reacción de un lector ante una traducción puede medirse con herramientas objetivas, éstas no demuestran el nivel de la traducción de manera directa y, por lo tanto, el procedimiento de evaluación no puede basarse exclusivamente en ellas.

Este autor estima que las dimensiones esenciales de un TM son la *inteligibilidad* y la *fidelidad* al TO. La primera implica que la traducción debe ser comprensible y parecer redactada en la LM. Si nos encontráramos ante un texto especializado, los criterios de valoración serían los de un experto en la materia. La segunda significa que el TM no tergiversa, distorsiona o compromete el significado del original y su carga informativa (*informativeness*). Ambos conceptos deben considerarse variables

independientes pues una traducción puede ser perfectamente inteligible y no respetar la carga informativa de su original o, por el contrario, podría ser ininteligible e incluir la misma información.

A la hora de diseñar las escalas, Carroll no parte de principios traslativos (ya sea que se refieran al proceso o al producto). Escoge un libro de ciencia ruso (no justifica la elección) y nueve traducciones en inglés: cuatro son humanas y cinco son automáticas. Selecciona fragmentos de los TM que divide en unidades de traducción basadas en la frase. Además cada segmento debe contener el núcleo de información de la unidad original, es decir, no pueden aparecer adiciones u omisiones que compensen la redistribución de la información del TO en otras unidades traducidas.

La primera escala que desarrolla Carroll es la que mide la inteligibilidad. Toma una muestra de unas 200 frases traducidas, las clasifica en nueve niveles según los principios del método «intervalos aparentemente iguales» y posteriormente comprueba que cada conjunto sea homogéneo. En función del perfil de las muestras, redacta un descriptor para identificar dicho nivel. En esta escala, que aparece en la figura 1, el nivel 9 refleja un estilo y una elección terminológica excelentes mientras que el 1 califica la imposibilidad de comprensión y problemas sintácticos.

9	Perfectly clear and intelligible. Reads like ordinary text; has no stylistic infelicities.
8	Perfectly or almost clear and intelligible but contains minor grammatical or stylistic infelicities and/or mildly unusual word usage that could, nevertheless, be easily "corrected."
7	Generally clear and intelligible, but style and word choice and/or syntactical arrangement are somewhat poorer than in category 8.
6	The general idea is almost immediately intelligible, but full comprehension is distinctly interfered with by poor style, poor word choice, alternative expressions, untranslated words, and incorrect grammatical arrangements. Postediting could leave this in nearly acceptable form.
5	The general idea is intelligible only after considerable study, but after this study one is fairly confident that he understands. Poor word choice, grotesque syntactic arrangement, untranslated words, and similar phenomena are present, but constitute mainly "noise" though which the main idea is still perceptible.
4	Masquerades as an intelligible sentence, but actually it is more unintelligible than intelligible. Nevertheless, the idea can still be vaguely apprehended. Word choice, syntactic arrangement, and/or alternative expressions are generally bizarre and there may be critical words untranslated.
3	Generally unintelligible; it tends to read like nonsense but, with a considerable amount of reflection and study, one can at least hypothesize the idea intended by the sentence.
2	Almost hopelessly unintelligible even after reflection and study. Nevertheless it does not seem completely nonsensical.
1	Hopelessly unintelligible. It appears that no amount of study and reflection would reveal the thought of the sentence.

**Figura 1 - Escala de inteligibilidad de Carroll (1966)**

La escala que mide la carga informativa del TM (figura 2) se construye de manera similar. Antes de explicarla debemos comentar un hecho que consideramos importante: Carroll no domina el ruso y, por lo tanto, no puede comparar las traducciones con sus originales. Pide a dos colegas suyos, profesores del Departamento de Lenguas Eslavas de la Universidad de Harvard, que traduzcan los pasajes que se van a emplear en el experimento que describimos a continuación y estos TM, denominados «traducción 0», van a sustituir al TO en varios momentos de la investigación. Carroll coteja las nueve traducciones con esta «traducción 0» y a partir de ahí clasifica los segmentos en diez niveles (incluye un nivel 0). Si en la escala de inteligibilidad el 9 indicaba calidad, en ésta expresa todo lo contrario pues señala que la información del TM excede a la del TO, mientras que el 1 significa una relación de equilibrio entre TM y TO.

9	Extremely informative. Makes “all the difference in the world” in comprehending the meaning intended. (A rating of 9 should always be assigned when the original <i>completely</i> changes or reverses the meaning conveyed by the translation.)
8	Very informative. Contributes a great deal to the clarification of the meaning intended. By correcting sentence structure, words, and phrases, it makes a great change in the reader’s impression of the meaning intended, although not so much as to change or reverse the meaning completely.
7	Between 6 and 8.
6	Clearly informative. Adds considerable information about the sentence structure and individual words, putting the reader “on the right track” as to the meaning intended.
5	Between 4 and 6.
4	In contrast to 3, adds a certain amount of information about the sentence structure and syntactical relationships. It may also correct minor misapprehensions about the general meaning of the sentence or the meaning of individual words.
3	By correcting one or two possible critical meanings, chiefly on the <i>word</i> level, it gives a slightly difference “twist” o the meaning conveyed by the translation. It adds no new information about sentence structure, however.
2	No really new meaning is added by the original, either at the word level or the grammatical level, but the reader is somewhat more confident that the apprehends the meaning intended.
1	Not informative at all; no new meaning is added, nor is the reader’s confidence in his understanding increased or enhanced.
0	The original contains, if anything, <i>less</i> information than the translation. The translator has added certain meanings, apparently to make the passage more understandable.

**Figura 2 - Escala de carga informativa de Carroll (1966)**

Carroll pone a prueba estas escalas en un experimento que se desarrolla en dos fases y cuyo objetivo es comparar la calidad de las traducciones automáticas y la de las humanas. Cada evaluador recibe segmentos aislados, sin ninguna referencia a su contexto, y no puede comparar distintas versiones de un mismo segmento. Sin embargo, para garantizar la fiabilidad entre calificadoros, los segmentos están distribuidos de manera que sean analizados por tres evaluadores diferentes. Éstos últimos son elegidos con los siguientes criterios:

- a) Para la primera parte de la investigación, se escogen 18 estudiantes, todos hombres, que cursan su tercer año de universidad. Se seleccionan en función de su inteligencia lingüística y sus altos conocimientos científicos. Todos son hablantes nativos de inglés y ninguno conoce el ruso. Al medir la inteligibilidad de las unidades traducidas, no las contrastarán con el TO y al aplicar la escala 2 (carga informativa) las compararán con la «traducción 0».

- b) En la segunda parte participan 18 hombres que leen ruso técnico. Algunos son estudiantes o profesores de ruso y otros traductores técnicos. Su lengua materna también es el inglés pero, a diferencia de los evaluadores «monolingües», no se comprueban sus conocimientos científicos. En su trabajo no sólo cuentan con la «traducción 0» sino también con el texto original.

Hemos incluido esta propuesta en esta panorámica histórica sobre métodos de evaluación no tanto por los resultados obtenidos, que no son relevantes en esta Tesis, sino porque Carroll diseña matrices que incluyen descriptores, porque importa del campo de la psicología los conceptos de validez y fiabilidad y porque proporciona a los evaluadores un taller de formación para garantizar la fiabilidad entre examinadores. Pasarán décadas hasta que volvamos a encontrarlos de nuevo.

#### 1.1.4 El *Bureau de la traduction* del Gobierno de Canadá y el método SICAL

Entre los métodos analíticos, destacamos el sistema canadiense SICAL, que supone una aplicación práctica de los principios de la Estilística Comparada y que se basa, concretamente, en una propuesta de Darbelnet para intentar corregir «l'impressionnisme qui trop souvent nuit à la crédibilité des appréciations portées sur les traductions» (1977: 16). Según este autor, a la hora de valorar una traducción, el evaluador debe hacerse las siguientes preguntas: 1. ¿El sentido del TM es exacto tanto global como orgánicamente?, 2. ¿la LM es natural, se respeta la propiedad de los términos o el texto «sabe a traducción»? 3. ¿se conservan el tono y el estilo del original?, 4. ¿cómo se tratan las diferencias culturales?, 5. ¿qué ocurre con las alusiones literarias y folklóricas?, 6. ¿reproduce el traductor las intenciones del autor que están implícitas en el texto? y 7. ¿la traducción se adapta a su destinatario?. En total nueve parámetros ya que, además, el traductor no puede olvidar las exigencias de su cliente y debe respetar escrupulosamente las normas de la lengua de llegada. Veamos ahora el nacimiento y evolución de SICAL.

En Canadá traducir es una obligación tanto desde un punto de vista pragmático como jurídico (Larose 1998). Las autoridades canadienses consideran que el bilingüismo y la traducción juegan un papel político clave en la construcción de la identidad nacional de los ciudadanos y, por ello, estas actividades están reglamentadas legislativamente.



En 1934, el Gobierno crea el *Bureau de la Traduction*<sup>8</sup>, organismo encargado de traducir y de revisar los documentos redactados por los ministerios, los organismos federales y las dos cámaras del Parlamento<sup>9</sup>. Dado el volumen ingente de textos que hay que trasvasar, se hace necesario un sistema de evaluación para controlar su calidad. Hay que tener en cuenta que, en este caso, el concepto de «calidad» no es sólo lingüístico, sino también político (proteger la integridad cultural de los anglófonos y de los francófonos) y económico (controlar los gastos del erario público).

En 1976, aparece la primera versión de SICAL (*Système canadien d'appréciation de la qualité linguistique*), que estuvo en vigor hasta 1978. Se trataba de un sistema de evaluación «cerrado», basado en criterios lingüísticos absolutos y en el que el evaluador no tenía ningún margen de maniobra. Ante la obvia imposibilidad de revisar todos los documentos traducidos, se tomaba una muestra de 400 palabras de la traducción que se quería controlar. El TO se dividía en *unidades de traducción* (según la definición de Vinay y Darbelnet (1958/1984: 37): «le plus petit segment de l'énoncé dont la cohésion des signes est telle qu'ils ne doivent pas être traduits séparément»), que se numeraban. El corrector procedía a un análisis exhaustivo del TM a través de 15 parámetros que se clasificaban en tres grupos:

1. Parámetros de transmisión de sentido: sentido, terminología, estructura, efecto y desviación.
2. Parámetros de redacción en la LM: ortografía y ortotipografía, sintaxis, uso, estilo, tono y lógica.
3. Parámetros «a caballo entre la LO y la LL»: conformidad, matiz, adición y omisión.

Estos criterios (independientes entre sí y todos con el mismo valor) se organizaban en una tabla (figura 3) y el corrector, según iba leyendo el TM, escribía en cada casilla si la traducción era adecuada (y lo indicaba con un 1) o si no lo era (y anotaba un 0). La muestra examinada debía superar todos los parámetros. En realidad no se trataba de dar una nota al traductor sino de analizar el texto a fondo y de ver, categoría por categoría, qué problemas de traducción se habían resuelto y cuáles no. A continuación, este censo binario se informatizaba y se sometía a un estudio estadístico.

---

<sup>8</sup> Aunque el *Bureau* nace como departamento de la Administración Pública, desde su fundación ha influido considerablemente tanto en los estudios de traducción y de lingüística como en el ejercicio de la profesión.

<sup>9</sup> En 1987, se incluyen la interpretación, el lenguaje de signos y los servicios de terminología.

---

Unidad de traducción	Sentido	Terminología	Estructura	Efecto	Desviación	Ortografía, puntuación, etc.
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7 etc.						

**Figura 3 – Baremo del SICAL I (1976)**

En 1978, el *Bureau* pasa a SICAL II, que incorpora la noción de *grado de calidad*. Las muestras corregidas (siempre de 400 palabras) se clasifican en cuatro niveles en función del número de errores graves y leves encontrados en ellas: 1. ninguna falta grave o de 0 a 4 faltas leves; 2. ninguna falta grave o de 5 a 8 faltas leves (las traducciones 1 y 2 son aceptables y se pueden enviar al cliente); 3. hasta 4 faltas graves o 20 faltas leves (estos textos necesitan una revisión interna antes de entregárselos al cliente) y 4. más de 4 faltas graves o 20 leves (traducciones inaceptables). Los estudios que se llevan a cabo para medir la satisfacción del cliente indican que ésta era del 80 %.

Ocho años más tarde, en 1986, aparecen SICAL III, que se aplica tanto antes como después de remitir el trabajo al iniciador, y el *Système d'évaluation continue* (SÉC)<sup>10</sup>, un nuevo procedimiento para medir la satisfacción de los clientes. Simultáneamente, el *Bureau* da un viraje que algunos clasifican de clientelista: la calidad de una traducción también debe corresponder a las expectativas del iniciador. Aumenta el número de faltas toleradas y, lógicamente, el porcentaje de textos aprobados.

SICAL III incorpora la *noción de gravedad*. Si las versiones I y II se basan en la distinción sentido–forma, SICAL III rompe con esta tendencia ya que, a la hora de calcular el número de fallos, no se centra en el binomio *transferencia de sentido - expresión en la LL* (cuyos errores se penalizaban exactamente igual) sino en el principio

<sup>10</sup> El Bureau reconoce las deficiencias de este sistema: «En nuestra opinión, el sistema de evaluación continua, tal como se aplica, no suministra a la Dirección la información necesaria para explicar los niveles de satisfacción y de calidad obtenidos y tomar las medidas apropiadas para mejorarlos» (<http://www.oag-bvg.gc.ca/domino/rapports.nsf/html/9120cf.html> el 09.02.04)

de *falta grave* – *falta leve*. La trascendencia del error se establece en función de su impacto negativo que a su vez depende de la finalidad del texto<sup>11</sup>. De ahí que SICAL III sea un sistema abierto: hay que traducir tan literalmente como sea posible y, al mismo tiempo, tan libremente como sea necesario. El evaluador deberá ponerse en el lugar del lector (en este caso, el cliente y sus expectativas) y tener en cuenta el contexto ya que éste condiciona el encargo. Si SICAL I no dejaba libertad de acción al corrector, SICAL II y III aumentan progresivamente este margen.

Esta tercera versión del método presenta una serie de ventajas: 1. el número reducido de categorías facilita y agiliza su aplicación; 2. no establece, a priori, la primacía del fondo sobre la forma; 3. tiene en cuenta la finalidad del texto; 4. es un modelo pragmático; 5. no concibe la traducción como una operación de clonación; 6. exige exactitud semántica en la transferencia y calidad de expresión en la LL y 7. tiene en cuenta el destinatario y el uso que se dará a la traducción.

En 1994, año de un nuevo viraje clientelista, el *Bureau* se cuestiona la validez de SICAL con la estructura que tenía por entonces y actualiza sus criterios de servicio y de calidad: una traducción perfecta es aquella que, respetando sus plazos de entrega, no presenta faltas y no necesita ningún «retoque» por parte del cliente ni en el fondo ni en la forma (que incluye el tratamiento informático)<sup>12</sup>. A priori, se sancionaba el infringir las condiciones del contrato, la falta de calidad lingüística y los retrasos respecto a la fecha de entrega estipulada, aunque los auditores internos del gobierno canadiense comprobaron que esto no siempre era así.

En 2004, el método de valoración que empleaba el *Bureau* mantenía la distinción entre: error de lengua / error de traducción y falta grave / leve. Los parámetros de ponderación se habían abandonado al considerarlos demasiado rígidos y también se puso en cuestión su validez matemática. Un texto evaluado debía contar, además, con la satisfacción del iniciador que aplicaba tanto baremos lingüísticos (p. ej. el destino del texto) como extralingüísticos (las condiciones del contrato), sin olvidar la

---

<sup>11</sup> No hemos encontrado una definición oficial de *falta grave* y de *falta leve*. Williams (2001: 330) refiere que un *error grave de traducción* supone un «complete failure to render the meaning of a word or passage that contains an essential element of the message; also, mistranslation resulting in a contradiction of or significant departure from the meaning of an essential element of the message» y un *error grave de lengua* sería «incomprehensible, grossly incorrect language or rudimentary error in an essential element of the message».

<sup>12</sup> Sin embargo, según Williams (2001: 330-331), «since the Bureau was to enter into direct competition with the private sector in 1995, management concluded that a “total quality” approach was necessary. Thenceforth “zero defects” was the order of the day».

precisión y la calidad de la redacción en la LM. Los fundamentos de SICAL seguían en vigor a la hora de corregir exámenes de oposición para contratar a nuevos traductores o cuando se solicitaba al *Bureau* un dictamen sobre un texto traducido. En este caso, se tenía en cuenta el contexto, aunque las categorías de las faltas no habían cambiado. A principios de 2012, el Bureau seguía manteniendo este sistema y además estudiaba un proyecto sobre traducción automática<sup>13</sup>.

Si bien las diferentes versiones de SICAL han sido criticadas por el propio *Bureau*, por otros organismos gubernamentales (como por ej. el Departamento de Auditores Internos), por las asociaciones profesionales y por el mundo académico<sup>14</sup>, este sistema ha contribuido a supervisar el rendimiento de los traductores y su formación. De hecho, la segunda y la tercera versión han servido de modelo a gran parte de los métodos de evaluación que aplican los grandes servicios de traducción y las asociaciones de traductores de Canadá (Larose 1998)<sup>15</sup>.

#### 1.1.5 Gouadec: cómo eliminar la subjetividad de los métodos de evaluación

Gouadec, quien ha colaborado con el *Bureau de la Traduction* de Ottawa, propone en 1981 una taxonomía cuyo objetivo es:

Éliminer l'énorme part de subjectivité présente dans la relation du correcteur au texte traduit et, surtout, aboutir à une évaluation qui tienne compte à la fois de l'incidence de toute faute sur le message et de la relativité de la faute ou des finalités à la difficulté que présente la traduction du texte traité, quel qu'il soit (1981: 116).

Este autor considera que las categorías tradicionales (contrasentido, sin sentido, falso sentido, barbarismo, etc.) son etiquetas sin valor que 1. no explican al traductor el mecanismo de los errores que ha cometido, 2. no indican la repercusión real de las

---

<sup>13</sup> Bureau de Traduction, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (comunicaciones personales del 13.02.04 y del 26.01.12).

<sup>14</sup> No podemos olvidar que SICAL nace para satisfacer las necesidades del propio *Bureau de la Traduction*, entre ellas: un método que se aplique rápidamente y que se aprenda con facilidad.

<sup>15</sup> Entre ellos destacamos el modelo aplicado por el *Government Translation Service* (GTS) de Ontario. En el año 2000, un año después de la publicación de los manuales objeto de nuestro estudio, el Gobierno de Ontario se valía de los servicios de agencias de traducción externas. Los textos no pasaban directamente de dichas agencias a los ministerios que los hubieran encargado pues previamente eran examinadas por un grupo de traductores-revisores internos. Esta evaluación servía para medir tanto la calidad de cada agencia como el quehacer de cada traductor. ¿En qué se diferencia esta escala de la SICAL? Primero, el corrector leía todo el texto antes de elegir las muestras. A continuación, además de controlar el sentido y la expresión del TM, también estudiaba la manejabilidad del texto (*usability*). Por último, tenía en cuenta factores extralingüísticos como la fecha de entrega y la presentación del texto. Este baremo no definía algunos conceptos y ello dejaba amplio margen la subjetividad y a la experiencia de cada revisor (Williams 2004: 6-7).

desviaciones encontradas en el texto y 3. al ser vagas, no proporcionan al evaluador puntos de referencia objetivos sobre la ponderación de cada falta. Por ello, propone una serie de parámetros agrupados en dos grandes grupos en función de su base léxica o sintáctica. Estas dos familias se dividen en cuatro subcategorías (naturaleza de la falta, rango, papel y vocación) que a su vez acogen diferentes voces. En total, se distinguen 675 tipos de error con su respectiva notación que, si bien introducen una mayor flexibilidad en la valoración al tener en cuenta la transcendencia de cada fallo, convierten la propuesta en impracticable.

Aunque Gouadec critica las categorías tradicionales, no logra liberarse completamente de su influencia ya que sigue en la línea de la comparación de productos al ignorar los factores pragmáticos. Ocho años más tarde (1989), será el propio autor quien corregirá parte de las deficiencias de esta primera contribución. Parte de diez postulados en torno al error y a la evaluación de traducciones de los que Hurtado destaca dos: la necesidad de proponer categorías que no sean rígidas y la exigencia de que éstas se basen en la naturaleza y el impacto del error (2001: 294).

#### 1.1.6 Las dimensiones situacionales de House

House (1977/1981) elabora un método de evaluación, para aplicarlo a la enseñanza de segundas lenguas, que se basa en el siguiente concepto de traducción: «translation is the replacement of a text in the source language by a semantically and pragmatically equivalent text in the target language» (1981: 29-30). Para obtener dicha equivalencia, parte de la premisa de que el TM debe tener una función análoga a la de su TO y de que el traductor debe llegar a ella empleando medios pragmáticos semejantes.

La autora define la *función* como: «the application [...] or use which the text has in the particular context of a situation» (1981: 37). Dicha aplicación cuenta con dos componentes que define con los términos de Halliday: el *factor ideacional* que es la función cognitiva referencial (relacionada con el contenido del texto) y el *factor interpersonal* que abarca las funciones no cognitivas (vinculadas con las personas: expresivas, interactivas, etc.). Al analizar exhaustivamente el TO, el traductor encontrará elementos que le indicarán cuál es la función del texto. Como cada documento se origina en una situación comunicativa propia, de la que no se puede

escindir, House propone una serie de parámetros que permitan dividir dicha situación comunicativa en unidades más específicas (*dimensiones situacionales*). Para ello, adapta la propuesta de Crystal y Davy (1969) y formula ocho categorías que articula en dos grupos:

1. Dimensiones del usuario del lenguaje.
  - a. Origen geográfico, es decir, aquellos rasgos que indiquen el lugar de procedencia del autor del texto.
  - b. Clase social o aquellos elementos que sugieran la posición social del autor.
  - c. Época: los datos que faciliten información sobre la fecha de producción del texto.
2. Dimensiones del uso del lenguaje.
  - a. Medio simple (por ej., cuando un texto se escribe para ser leído en voz baja) o complejo (por ej. el que se redacta para ser declamado).
  - b. Participación, simple o compleja, en función de que el texto haya sido producido por una o varias personas.
  - c. Papel de la relación social entre el emisor y el receptor. Puede ser de dos tipos: simétrica o asimétrica. En la primera el emisor y los destinatarios se encuentran al mismo nivel; en la segunda el emisor tiene algún tipo de autoridad sobre los receptores, sea permanente sea provisional.
  - d. Actitud social, es decir, el grado de distancia o proximidad que exista entre el autor y el lector del texto. House sigue la clasificación de Joos, «frozen, formal, consultative, casual, and intimate» (1981: 45-46), que va desde el nivel más formal (*frozen*) al de mayor confianza interpersonal (*intimate*).
  - e. Área. Hace referencia no sólo a la actividad profesional sino también al campo o tema del documento en su sentido más amplio y a información detallada sobre la producción del texto.

Sin embargo, para establecer la función del texto no basta con un análisis de la situación comunicativa, también hay que examinar el propio documento. Para ello, cada una de las dimensiones situacionales se estudiarán desde un punto de vista sintáctico, léxico y textual (aunque estas tres categorías no aparecerán siempre en cada parámetro). Dentro de los aspectos textuales, House destaca 1. la estructura tema-remata, 2. la unión

---

entre las frases y 3. las relaciones icónicas o de paralelismo estructural. Además, distingue dos clases de textos: los *émicos* (determinados por criterios pragmáticos) y los *éticos* (definidos por principios textuales) y tiene en cuenta características tales como la estructura lógica global, la presencia de fórmulas narrativas y la redundancia.

A pesar de este énfasis en el análisis textual para evaluar la calidad de una traducción, House afirma que:

Both the actual translation process and the analysis and comparison of an ST and a TT are conducted not on the level of the text as a whole, but on the level of what Neubert has called the “textual utterance” (1972: 486). It is these textual utterances which will constitute the basic units of analysis and comparison (1981: 56).

Del análisis del TO se obtendrá un *perfil textual* que indicará su función y será el estándar con el que se comparará el TM. Dado que el TM, para tener una función equivalente a la de su TO, debe satisfacer los parámetros de las dimensiones situacionales, cualquier desviación respecto a éstos se considerará un error ya que le impedirá llegar a dicha función. House denomina a estas faltas *errores encubiertos* y las distingue de los *errores patentes*, que son aquellos fallos debidos a la falta de equivalencia denotativa del TO o a errores de redacción en la LM. Aunque éstos no implican una desviación dimensional, pueden afectar a la adecuación relativa de los componentes funcionales del TO y del TM. Los errores patentes se subdividen en: 1. fallos de significado denotativo (omisiones, adiciones y sustituciones que impliquen una selección errónea o una combinación errónea de elementos) y 2. errores cometidos en la LM (errores gramaticales y aceptabilidad dudosa de la opción del traductor).

Para poder hablar de errores encubiertos, 1. la distancia entre la cultura de origen (CO) y la cultura meta (CM) no puede ser insalvable y las expectativas de ambas comunidades deben ser semejantes; 2. las diferencias entre ambas culturas pueden resolverse en la traducción y, si no es así, se debe indicar explícitamente; 3. no se añade una función secundaria al TM, es decir, los destinatarios del TO y del TM deben formar dos grupos similares. House no tendrá en cuenta los textos que no respeten estas tres condiciones.

Al presentar los resultados del análisis, la autora propone enumerar sólo las desviaciones - encubiertas o patentes - que se encuentren, teniendo en cuenta que la importancia de cada error dependerá de cada texto concreto. Si no hay fallos y si el perfil y la función del TM coinciden con los del TO, la traducción será válida. Además,

la evaluación final debe ir acompañada de un informe que especifique todos estos puntos.

House considera que el proceso de evaluación no se podrá liberar completamente de la subjetividad del crítico. Es más, admite que si bien el método cuenta con una serie de parámetros objetivos, al carecer de estudios contrastivos entre los idiomas inglés y alemán en 1981, parte del análisis que ha llevado a cabo se basa en la intuición de otros hablantes y que, para reducir la parcialidad, se razonan todas las opciones.

El método se aplica a ocho pares de textos con la combinación de idiomas alemán / inglés: un documento científico, una carta comercial, un artículo periodístico, un folleto turístico, un sermón religioso, un discurso político, una fábula y un texto literario. De este análisis se deduce que existen dos clases de traducción:

1. *Traducciones patentes*: son textos ligados con gran fuerza a la cultura origen, que han sido redactados pensando en los destinatarios de la CO y que, a pesar del interés de su contenido, nunca tendrán el mismo valor para los receptores de la CM. Por ello, no pueden convertirse en un «segundo original» en la cultura de llegada. House distingue dos tipos: los relacionados con un hecho histórico y los que carecen de vínculos temporales. En ambos casos, el TO debe permanecer lo más intacto posible en el proceso de trasvase al otro idioma. Si el traductor añade una función especial, hablaremos de *adaptación patente* y se considerará una traducción inadecuada.
2. *Traducciones encubiertas*: son escritos que pasan por originales en la cultura meta ya que el TO no se dirige exclusivamente a los lectores de la CO, es decir, tanto el TO como el TM se basan en una audiencia que comparte necesidades similares. Este tipo de traducción presenta problemas de tipo cultural y el traductor tiene que actuar de filtro entre las dos comunidades de destinatarios. Si los criterios que aplica son incorrectos, el TM se considerará una *adaptación encubierta* y, por lo tanto, inapropiado.

La autora también advierte que esta división no se puede aplicar siempre; por ejemplo: un cuento de hadas se puede considerar parte del folklore nacional (y, por lo tanto, sería una traducción patente) o bien sólo una historia de entretenimiento para niños (en ese caso, sería una traducción encubierta).



Tras estas conclusiones, House actualiza su modelo: «it is only in cases of covert translations that it is in fact possible to achieve functional equivalence» (1981: 204). Si el evaluador carece de conocimientos objetivos sobre las diferentes normas culturales de las dos comunidades, no podrá evaluar si los cambios realizados por el traductor están justificados. «In the case of overt translations, the achievement of strict functional equivalence is, in fact, impossible; a second level function must then be aimed at in translation» (1981: 205). En este caso, el evaluador deberá juzgar si los equivalentes lingüístico-culturales empleados en las dimensiones del usuario del lenguaje son válidos. No olvidemos que, para la autora, si no existen estudios comparativos completos sobre las dos culturas implicadas, la evaluación será subjetiva.

House concluye que el peso de un error es parcial y que dependerá de la importancia relativa de cada parámetro situacional respecto a la función del texto. En el caso de los errores encubiertos, sólo se pueden comparar las desviaciones que presentan diferentes textos en una misma categoría. Por lo que respecta a los errores patentes, a priori, éstos serán más graves que los encubiertos si el texto tiene un componente funcional ideacional fuerte. En cualquier caso, la jerarquía de errores dependerá de cada par concreto de textos y de los objetivos de la evaluación.

En 1997, veinte años después de la publicación de su modelo evaluador, House retoma su propuesta y la actualiza. Los conceptos fundamentales se mantienen pero adaptados a las exigencias de la teoría y de la práctica de la traducción de ese momento. A la luz de las investigaciones llevadas a cabo en ese periodo de tiempo, se revisan:

1. Las dimensiones situacionales del procedimiento original. La autora introduce los conceptos de *género*, *campo*, *tenor* y *modo*.
2. La clasificación *traducciones patentes* y *encubiertas*. House no modifica esta división sino que la pone al día en función de las nuevas categorías que ha presentado. Afirma que los estudios contrastivos realizados en esos veinte años demuestran su concepto de *filtro cultural*.

Al tratar el análisis de traducciones, House reitera que su modelo no ha sido ideado para proporcionar valoraciones de carácter absoluto y que la apreciación dependerá de numerosos parámetros. De ellos, algunos no pueden ser controlados por el traductor, no dependen de sus conocimientos (de un idioma o de una cultura) y tampoco están relacionados con procedimientos de carácter lingüístico.

I consider the concept of “quality” in translation – after all, the point of the whole model – problematical if it is meant to refer to value judgments alone. It is problematical specially if one does not know anything about, or does not take into account (for various reasons), the ideals and ideas about translation quality the translator, reviewer, or researcher entertains. It is difficult to pass a “final judgment” of the quality of a translation that fulfil the demands of objectivity (House, 1997: 119).

#### 1.1.7 El enfoque funcionalista: Kupsch-Losereit y Nord

En 1971, Katharina Reiss introduce la categoría de *función* para efectuar una crítica objetiva de las traducciones. Los autores más importantes de esta escuela son Vermeer, que propone la *teoría del escopo*, Holz-Mänttari, con su *teoría de la acción translativa*, Kupsch-Losereit, quien aplica el enfoque funcional al análisis de errores, y Nord, cuya propuesta de análisis quizás sea la más conocida de este grupo.

Para Kupsch-Losereit, la evaluación debe basarse en el examen y en la comparación del TO y del TM «both of which should constitute the realization of a specific equivalent text function in a communication situation (for instance, cultural norms, stereotypes, geographical, historical and institutional aspects)» (1985: 170).

Su propuesta de 1985 empieza distinguiendo entre *traducción pedagógica*, de carácter instrumental, y *traducción comunicativa* o funcional. Dentro de la primera, la *traducción inversa* se orienta hacia la práctica de estructuras léxicas y gramaticales en otro idioma mientras que la *traducción directa* se centra en la comprensión del TO y en su expresión en la LM. Como en ambas el centro es el aprendiente y los errores que comete, se corrige de manera tradicional, es decir, concentrándose en la norma lingüística, en los errores de decodificación, en el estilo e ignorando las consecuencias de dichos errores en un contexto determinado.

La *traducción instrumental*, la que proporciona un texto con una función comunicativa real, necesita nuevos criterios de valoración ya que los que se acaban de mencionar no sirven. Por una parte, el concepto de «adecuación funcional» prima sobre el de «corrección lingüística» ya que la expresión varía según las funciones, los objetivos, las situaciones y los destinatarios. Por otra, la relación entre la función comunicativa, la construcción temática, la coherencia textual y la estructura lingüística de los textos son específicas de cada idioma y de cada cultura.

Así pues, Kupsch-Losereit define el error como una falta contra: 1. la función de la traducción, 2. la coherencia del texto, 3. el tipo o la forma textual, 4. las convenciones lingüísticas, 5. las convenciones culturales o las específicas de cada situación comunicativa y 6. el sistema lingüístico. El error puede producirse a diferentes niveles

(gramatical, léxico, textual y pragmático) y a diferencia de un profesor, quien se va a concentrar en los dos primeros, el crítico de una traducción debe examinar, ante todo, «whether the rules for expressing a situationally differentiated intention with its socio-cultural presuppositions have been observed and, if necessary, localize the error on the level of the functional-oriented text type» (1985: 173).

La autora acompaña su propuesta con el siguiente baremo de puntuación (figura 4) que grava los errores restando puntos. En el caso de que se produjeran varios errores al mismo tiempo, propone penalizar sólo el más grave.

Analogía funcional	Coherencia TO	Coherencia TM	Diferencia cultural	Sistema lingüístico	Error	Evaluación
Correcto	Coherente	Aceptable	Adecuado	Correcto	Preciso	0
Correcto	Coherente	Aceptable	Adecuado	<i>Incorrecto</i>	Impreciso	0,5
Correcto	Coherente	Aceptable	<i>Inadecuado</i>	Correcto	Impreciso	0,5
Correcto	Coherente	<i>Inaceptable</i>	Adecuado	Correcto	Impreciso	1
Correcto	<i>Incoherente</i>	Aceptable	Adecuado	Correcto	Impreciso	1,5
<i>Erróneo</i>	Coherente	Aceptable	Adecuado	Correcto	Impreciso	2

**Figura 4 - Baremo de Kupsch-Losereit (1985)**

Como ya hemos comentado, quizás el método de análisis más conocido de esta escuela sea el de Christiane Nord. La autora parte del siguiente postulado:

It is not the source text as such, or its effect on the ST recipient, or the function assigned to it by the author, that operates the translation process, as is postulated by equivalence-based translation theory [...], but the prospective function or skopos of the target text as determined by the initiator's needs (1988/1991: 9).

Es decir, el iniciador, a través de *las instrucciones del encargo de traducción*, que consisten en una descripción más o menos explícita de la situación comunicativa en la que se empleará el texto traducido, define la función, o funciones, de dicho TM<sup>16</sup>. Por lo tanto, las instrucciones del iniciador no deben confundirse con las cláusulas del acuerdo comercial entre éste y el traductor.

El método de evaluación de Nord se basa en la propuesta de análisis profundo del texto que elabora pensando en la didáctica de la traducción. Antes de emprender su quehacer, el traductor debe comprender perfectamente el texto, su estructura interna, el

<sup>16</sup> Nord distingue cuatro funciones básicas: referencial, expresiva, apelativa y fática.

papel que juega en la cultura de origen y, como ya hemos mencionado, la función que debe tener el TM.

Para ayudarle en esta fase de su trabajo, la autora selecciona una serie de parámetros que se articulan en dos grupos: *factores extratextuales* y *factores intratextuales*. La combinación de estos elementos entre sí dará origen al *efecto*. El traductor debe proceder de la siguiente manera:

1. Estudio de los factores extratextuales

Son los primeros que se analizan ya que para ello basta observar la situación comunicativa que rodea al texto: título, nombre del autor, datos bibliográficos sobre la edición que puedan aparecer en la portada, en el prefacio, en el epílogo, en las notas a pie de página, etc.

Nord establece ocho elementos: 1. el emisor, 2. la intención del emisor, 3. el receptor, 4. el medio de transmisión del texto, 5. el lugar en el que se produce la comunicación, 6. el momento de la comunicación, 7. el motivo que da origen a la comunicación y 8. la función del texto. Estos parámetros no forman un proceso lineal de análisis sino que están interrelacionados entre sí, de manera que unos pueden ayudar a obtener información sobre los demás. A través de ellos, el traductor se irá formando una idea provisional de la función del texto que confirmará o rechazará al analizar los factores intratextuales.

2. Factores intratextuales

Al examinar el texto, el traductor deberá tener en cuenta no sólo la información denotativa que éste contenga sino también la connotativa. Nord propone otros ocho parámetros para analizarla: 1. el tema, 2. el contenido, 3. las presuposiciones del autor sobre los conocimientos del lector, 4. la estructura del texto, 5. los elementos no verbales, 6. el léxico, 7. la sintaxis y 8. las marcas suprasegmentales. Los rasgos intratextuales pueden estar influidos por circunstancias de la situación comunicativa (por ej., el origen geográfico del emisor), por determinadas convenciones textuales, por la intención del emisor (por ej., si ésta influye en su manera de expresarse), etc. Al igual que los factores extratextuales, estos parámetros se interrelacionan entre sí formando una estructura circular.

### 3. Efecto

Si los factores extra e intratextuales se centran en el emisor, el efecto lo hace en el destinatario. Los elementos extratextuales crean en él una serie de expectativas sobre el texto. Al leerlo, las coteja con las características reales que encuentra en él, confirma o rechaza sus suposiciones y recibe una impresión del texto: el efecto. Es decir, el efecto es el resultado del proceso comunicativo ya que nace de la interacción de los factores extratextuales con los intratextuales. De todas las posibles combinaciones entre estos parámetros, Nord destaca tres:

- a) Intención del emisor / texto. El traductor debe anticipar el efecto que el emisor quiere producir en el receptor a través del texto para intentar mantenerlo.
- b) Receptor / entorno del texto. Cuando exista distancia cultural, espacial o temporal entre el TO y el destinatario, el traductor tendrá que establecer puentes para que el receptor pueda acceder fácilmente al mensaje que quiere transmitir el emisor.
- c) Receptor / estilo. Para que el texto provoque un efecto en el destinatario, debe aplicar ciertos principios estilísticos. Puesto que éstos varían de una cultura a otra, el traductor debe conocer su funcionamiento tanto en la cultura de origen como en la meta.

De ahí, Nord distingue tres tipos de efecto: 1. efecto intencionado vs. efecto no intencionado, 2. distancia cultural vs. distancia cultural cero y 3. convención vs. originalidad.

Este método de análisis también sirve para evaluar una traducción. Tras analizar el TO y el TM, éstos se pueden comparar para obtener información sobre las semejanzas y diferencias de ambos textos, sobre el proceso de traducción y sobre las estrategias empleadas. Entonces, se podrá determinar si el TM cumple o no el escopo exigido. El crítico se ayuda con la tabla que aparece en la figura 5 (Nord, 1991: 143) y procede de la siguiente manera:

1. El evaluador comienza analizando el TM en su situación comunicativa, es decir, si es coherente con las circunstancias en las que se usa y si es adecuado para desempeñar la función que deriva de los diferentes factores

extratextuales. Los resultados obtenidos se anotan en la columna «TM» del esquema.

2. A continuación, entra en juego la información de la que el evaluador disponga sobre la fase de transferencia.
  - a. Si carece de ella, el segundo paso será analizar el TO (e introducir los datos obtenidos en la columna «TO») y cotejarlo con el TM para reconstruir los principios aplicados por el traductor y poder obtener el perfil del texto. La columna central de la tabla se completará más adelante.
  - b. Si, en cambio, ya conoce el escopo de la traducción, el análisis del TO puede limitarse a los factores que sean relevantes para establecerlo. Sin embargo, el evaluador no puede perder de vista los puntos que el traductor haya definido como problemáticos. Del examen del TO y de la información sobre el proceso de transferencia, se obtendrá el perfil del TM que servirá como marco de referencia para evaluar una traducción concreta.
3. Nord considera que si un TM es congruente con el perfil de dicho texto, la traducción es funcionalmente adecuada. No obstante, también puede ocurrir que, tras realizar los pasos 1 y 2, el evaluador llegue a la conclusión de que el método aplicado por el traductor no es apropiado. En este caso, el crítico deberá comparar el procedimiento que él emplearía con el que ha utilizado el traductor. La columna central del cuadro («Problemas de traducción y estrategias para resolverlos») y la columna de la derecha («TM»), se dividen en dos para dar cabida a las opciones del traductor y a las propuestas del evaluador, poder compararlas más fácilmente y decidir qué sistema es el mejor para conseguir la función deseada en el TM.

	TO	PROBLEMAS DE TRADUCCIÓN Y ESTRATEGIAS PARA RESOLVERLOS	TM
	A. FACTORES EXTRATEXTUALES		
Emisor			
Intención			
Receptor			
Medio			
Lugar			
Momento			
Motivo			
Función			
	B. FACTORES INTRATEXTUALES		
Tema			
Contenido			
Presuposiciones			
Estructura			
Elementos no verbales			
Léxico			
Sintaxis			
Marcas suprasegmentales			
	C. EFECTO		
Efecto			

**Figura 5 - Baremo de Nord (1988/1991)**

Puesto que para la autora, la evaluación compara dos textos en sus situaciones comunicativas, las «unidades de traducción» no son unidades lingüísticas (palabras o frases) sino rasgos relevantes que van desde el nivel isotópico hasta la estructura tema-remata, pasando por una metáfora o un grafema. En función de este concepto de unidad de traducción, la autora definirá qué es para ella un *error de traducción*:

I would like to suggest a “functionalist” view [of error analysis], namely that a particular expression or utterance does not in itself have the quality of being incorrect, but that it is assigned that quality by the recipient [...] in the light of a particular norm or standard. Translation errors show up against the overriding criterion of translation skopos and are linked to the factors listed in the analytical model. This is why the definition of translation skopos is so important for each individual translation task (Nord, 1991: 169-170).

Es decir, el traductor comete un error de traducción cuando no respeta cualquiera de las instrucciones del encargo que ha recibido del iniciador o bien frustra las expectativas que tiene el receptor. Sin embargo, Nord aprobará las desviaciones que aporten información o valor estilístico al texto. La función del TM, impuesta por el escopo de la traducción, se convierte en el criterio que le permite establecer al evaluador la gravedad de un error. Los factores extratextuales (de carácter pragmático) son más importantes que los intratextuales (de carácter lingüístico) porque crean expectativas en el lector y dependiendo de ellas éste podría aceptar, e incluso pasar por alto, las pequeñas faltas que se hayan producido a nivel intratextual. En el ámbito académico, será el profesor quien decida qué quiere evaluar en cada prueba y, en función de ello, qué fallos va a considerar errores de traducción, si todos van a tener o no el mismo valor y cómo se evaluarán positivamente los problemas resueltos ya que la corrección estará íntimamente relacionada con el nivel de alumno.

En un trabajo posterior (1996), Nord actualiza la jerarquización de los errores de traducción, distinguiendo claramente entre realidad laboral y mundo académico. En la práctica profesional, los *errores pragmáticos*, aquéllos que perjudican la función del TM, son más graves que los *errores culturales*, que no respetan las convenciones específicas de la cultura meta, y por último vendrían los *errores lingüísticos*, que en el caso de la terminología técnica pueden adquirir una importancia considerable. En el contexto didáctico, la transcendencia de estos fallos depende, de nuevo, de lo que desee evaluar el profesor: «Una traducción que va a controlar el nivel de competencia lingüística en los alumnos dará más peso a las faltas lingüísticas, mientras que una traducción destinada a controlar la competencia cultural dará mayor importancia a los errores culturales» (Nord, 1996: 100).

### 1.1.8 El modelo integrador de la traducción de Larose

En 1989, Larose presenta un método para buscar parámetros que sustenten los juicios evaluativos en la traducción. Ahora bien, su objetivo no es idear un instrumento de medida ideal, ni tampoco proponer un sistema de apreciación profesional o escolar de las traducciones, sino un procedimiento de análisis que permita

faire ressortir la concaténation et l'interrelation des niveaux du texte [...] qui interviennent tous simultanément dans le processus de production-compréhension d'un discours (pour) rendre l'appréciation des traductions plus objectives, parce que plus "textualisée", c'est-à-dire plus en prise sur des données textuelles (Larose, 1989: 288).



Por ello, el estudio de los textos se efectuará *por niveles* (figura 6) puesto que, en opinión del autor, para poder hablar de traducción propiamente dicha, y no de adaptación, es necesario que el TM satisfaga diferentes condiciones de enunciación que orientan los niveles textuales inferiores<sup>17</sup>.

El primer nivel, al que denomina *peritextual*, engloba el conjunto de factores que condicionan el texto. Esencialmente son cuatro: adecuación entre el objetivo del autor y el del traductor, mantener la carga informativa presente en el texto, adecuación de la forma de composición del TM en función del medio de comunicación y adaptación al trasfondo sociocultural del destinatario. Estas cuatro fuerzas están íntimamente relacionadas entre sí pues se deben equilibrar y complementar.

Si le traducteur ne parvient pas à satisfaire à l'une ou l'autre des conditions d'énonciation, nous sommes alors automatiquement en présence d'un échec de traduction. On ne peut évaluer un produit en tant que traduction que si l'équilibre entre les tensions a pu être préservé. S'il est rompu, on ne peut plus parler de traduction, mais d'adaptation (Larose, 1989: 229).

Larose llama al siguiente nivel *textual*. En él sigue a Van Dijk (1980) y divide el texto en: superestructura, macroestructura y microestructura. La primera designa el conjunto de estructuras sintácticas de un texto. La segunda, de carácter semántico, cubre las funciones particulares del texto y su organización temática. La superestructura y la macroestructura se encuentran al mismo nivel y son más importantes jerárquicamente que la microestructura, de manera que una característica textual de la superestructura será más importante que una de la microestructura. Aunque la superestructura y la macroestructura son de naturaleza abstracta, la superestructura es más canónica y tiene que ser convencional.

Con el término *microestructura* denomina la forma de la expresión y del contenido de segmentos textuales aislados. Es decir, se trata de la actualización de la intención de comunicar y de su linearización en una lengua determinada. La microestructura se engarza en la superestructura y en la macroestructura y para estudiarla, se emplean los niveles fonogafémico, morfológico, lexicológico y sintáctico.

Larose considera que esta jerarquía establecida por Van Dijk es muy importante en el campo de la traducción ya que sirve de marco teórico para juzgar el grado de

---

<sup>17</sup> Larose deja la evaluación para estudios posteriores. Por lo que respecta a la notación, el autor sólo propone la posibilidad de utilizar los indicadores « + », «->», « S.O. » (no procede), en función del nivel postulado de equivalencia.

pertinencia de los elementos de un texto. «La gravité d'une faute, sanctionnée ou non, sera donc d'autant plus grande qu'elle occupera un niveau élevé de pertinence dans le texte» (Larose, 1989: 237).

Para poder analizar en detalle un texto traducido, y evaluarlo, Larose idea dos tablas de carácter descriptivo (figura 6). La primera *-forma de la expresión-* designa las propiedades formales de un texto, es decir, la materia fónica o gráfica. Consta de varias categorías: estructura de los segmentos (naturaleza de las porciones del texto), redistribución lineal (iteración de la unidad lingüística), reclasificación paradigmática (violación de las reglas de selección) y marcas sociohistóricas (sociales, geográficas y diacrónicas).

La segunda *-forma del contenido-* se refiere al objeto del mensaje y expone las propiedades semánticas del texto. Las categorías de análisis que propone son denotación (valor de base de una unidad textual), sobredeterminación semántica (asociación o repetición de unidades lingüísticas), recodificación semántica (interpretación de juegos de palabras, tropos, lapsus, etc.) y las referencias intratextuales (anáforas, catáforas, etc.) e intertextuales (referencias a otros sistemas semiológicos y a elementos culturales de diverso tipo).

En conclusión, «le texte est autre chose qu'une juxtaposition de phrases discrètes. Il est un tout indissociable des éléments qui le composent, dans lequel chaque niveau et chaque lien structurels contribuent à cimenter l'ensemble» (1989: 290). Por una parte, al situar cada unidad del texto en un plano del discurso, el evaluador tiene una visión de conjunto antes de juzgar el valor de la traducción. Por otra, la comparación a todos los niveles del TO y del TM (puntos fuertes y débiles, semejanzas y diferencias, perfil textual, función dominante) es una condición necesaria para poder establecer una traductometría (1989: 289).

Para Larose la equivalencia es un concepto asimétrico debido a las diferencias existentes entre las lenguas y las culturas. Por ello, una traducción siempre será aproximada y la relación ganancias-pérdidas estará determinada tanto por el texto como por la cultura a la que pertenezca. Las desviaciones observadas en los diferentes niveles textuales (superestructura, macroestructura y microestructura) pueden explicarse y justificarse ya que satisfarán alguna de las condiciones del enunciado.

El evaluador se debe basar «en [...] l'adéquation entre le but du traducteur et celui de l'auteur» y no en los objetivos que él mismo hubiera elegido (1989: 288).

Después de analizar exhaustivamente los textos en cuestión, determinará si existe o no equivalencia funcional (es decir, si el segmento traducido desempeña el mismo papel en el TM que el segmento correspondiente en el TO) y en qué grado el TM se adecúa al original, sin olvidar que los logros de una traducción son relativos.

Si bien Larose admite que la subjetividad nunca se podrá eliminar completamente del proceso de evaluación, su sistema muestra que se puede reducir sensiblemente al adoptar un método teleológico y textual y que «l'évaluation est davantage le résultat de la compétence que de l'intuition» (1989: 289).

Condiciones previas

- Conocimiento de la lengua y de la cultura de partida
- Conocimiento de la lengua y de la cultura de llegada
- Conocimiento del tema
- Conocimiento de los procedimientos de traducción

PERITEXTUAL

Condiciones de enunciación (base de una definición de la traducción)

- Objetivo de los enunciados
- Carga informativa
- Componente material
- Trasfondo sociocultural

TEXTUAL

Superestructura y macroestructura

- Organización narrativa y argumentativa
- Funciones y tipologías textuales
- Organización temática
- Estructurador general
- Trama isotópica
- Estructura actancial

Microestructura

- Forma de la expresión

Propiedades formales / Nivel de análisis	I	II	III	IV	V
	Estructura de los segmentos	Redistribución lineal	Reclasificación paradigmática	Marcas sociohistóricas	Otros
1. Fonográfico					
2. Morfológico					
3. Lexicológico					
4. Sintáctico					

- Forma del contenido

Propiedades semánticas / Nivel de análisis	I	II	III	IV	V	VI
	Denotaciones	Sobredeterminación semántica	Recodificación semántica	Referencias intratextuales	Referencias extratextuales	Otros
Fonológico :						
1. Grafémico						
2. Morfológico						
3. Lexicológico						
4. Sintáctico						

Figura 6 - Modelo integrador de Larose (1989)

### 1.1.9 Hurtado Albir y las tareas de traducción

La propuesta de 1995 de Hurtado Albir se inscribe en el marco de la didáctica de la traducción organizada por objetivos de aprendizaje y sigue las líneas marcadas por Jean Delisle (1993). Este autor propone un método de iniciación a la traducción profesional en el que sólo se emplean textos pragmáticos articulados «sur l'assimilation progressive et méthodique des principes, règles et procédés régissant l'art de traduire» (1993: 14). Tras explicar la diferencia entre errores de traducción y de lengua, cómo se debería organizar el trabajo y en qué consiste el proceso cognitivo del proceso de traducción, Delisle analiza las dificultades que presentan el léxico, la sintaxis y la redacción.

Hurtado Albir, por su parte, indica cuatro grandes metas generales en los cursos de iniciación a la traducción: 1. captar los principios metodológicos básicos del proceso traductor; 2. asimilar el estilo de trabajo; 3. dominar los elementos de contrastividad fundamentales entre el par de lenguas implicadas en cuanto a léxico, estructuras, estilística y funcionamiento textual y 4. dominar las estrategias fundamentales de traducción según el tipo de texto.

Una vez establecidos los objetivos de aprendizaje, el docente tendrá que elegir los medios didácticos más apropiados para lograrlos. Hurtado sugiere los siguientes:

1. Ejercicios y actividades de traducción pertinentes. El profesor debería preparar una ficha por cada tarea en la que comente: 1. qué objetivo concreto persigue, 2. cómo ha preparado el ejercicio, 3. cómo ha desarrollado la prueba y 4. el interés del ejercicio.
2. Criterios para la selección de textos. La autora destaca cuatro: 1. interés lingüístico, 2. interés extralingüístico, 3. interés para captar el funcionamiento de las tipologías textuales y 4. interés para captar los mecanismos de la operación traductora.
3. Progresión tanto en los objetivos de aprendizaje (presentando primero los principios metodológicos y el estilo de trabajo, después los de carácter lingüístico y por último los vinculados a los diferentes tipos textuales) como en la selección de textos (aumentando gradualmente su longitud y su dificultad).

4. Fases de trabajo con un texto. En los primeros estadios del aprendizaje, la autora aconseja seguir las fases estándar de 1. comprensión del texto, 2. traducción a la vista, 3. redacción por escrito y 4. confrontación de traducciones.
5. Elaboración de la unidad didáctica para «organizar, secuenciar y graduar el material didáctico velando por una integración de todos los parámetros del proceso de aprendizaje de la competencia traductora» (1995: 64). Hurtado propone empezar con los objetivos específicos y posteriormente, cuando los textos adquieran cierta envergadura, plantear la enseñanza inspirándose en el «enfoque por tareas» de la didáctica de segundas lenguas.
6. La evaluación. Al considerar los errores del traductor, la autora considera tanto los «errores en traducción» (y consiguientemente el baremo que se va a utilizar) como la actitud del didacta ante ellos. Ante todo, se parte de una pedagogía del error que: a) sirva para detectar sus causas y ayude al estudiante a encontrar la equivalencia adecuada; b) sea flexible para personalizar su diagnóstico y tratamiento en función de cada alumno; c) tenga rentabilidad pedagógica para que el estudiante aprenda de sus fallos y no los vuelva a cometer; d) al corregir, proponga soluciones didácticas y calificaciones diferentes según el tipo de error; e) establezca una progresión en la corrección y exija a cada estudiante el nivel que le corresponde y no otro superior.

A continuación, Hurtado propone un baremo de corrección (figura 7) que aplica a la enseñanza de la traducción general pero no a la especializada<sup>18</sup>. Los errores se clasifican en tres grandes secciones según afecten a la comprensión del texto original, a la expresión en la lengua meta o a la función prioritaria del TO. Además, hay un cuarto apartado que tiene en cuenta los aciertos. La gravedad de la falta se evalúa en función del nivel de los estudiantes. En aquellos casos en los que los fallos se deban a una mala comprensión del original, se tendrá en cuenta su importancia en relación al conjunto del texto y el grado de «implicación en cuanto a una buena comprensión del texto original» (1995: 67).

---

<sup>18</sup> De ahí que se dejen de lado, por ejemplo, los elementos relacionados con la recepción de la traducción.

Este método se puede usar tanto para calificar exámenes como para evaluar las pruebas de traducción que se realizan en clase ya que los alumnos conocen su funcionamiento. En el primer caso, el profesor resta puntos por los errores y los añade en caso de aciertos. En el segundo, se indica el diagnóstico del error pero no la solución para motivar al estudiante a encontrarla solo o con la ayuda del profesor. En caso de faltas «mixtas» (por ej. léxico y gramática), Hurtado aconseja poner doble anotación.

- |  |
|--|
| <p>I. Inadecuaciones que afectan la comprensión del texto original</p> <p>CONTRASENTIDO (falta grave) (CS)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Desconocimiento lingüístico CSL</li><li>Desconocimiento extralingüístico (temático, cultural) CSEXT</li></ul> <p>FALSO SENTIDO (falta grave) (FS)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Desconocimiento lingüístico FSL</li><li>Desconocimiento extralingüístico FSEXT</li></ul> <p>SIN SENTIDO (falta grave) (SS)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Incomprensible SSa</li><li>Falta de claridad (comprensión deficiente) SSb</li></ul> <p>ADICIÓN INNECESARIA DE INFORMACIÓN (falta grave) (AD)</p> <p>SUPRESIÓN INNECESARIA DE INFORMACIÓN (falta grave) (SUP)</p> <p>ALUSIONES EXTRALINGÜÍSTICAS NO SOLUCIONADAS (falta grave) (EXT)</p> <p>NO MISMO SENTIDO (NMS)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Matiz no reproducido</li><li>Exageración/reducción</li><li>Concreto/abstracto, abstracto/concreto</li><li>Ambigüedad</li></ul> <p>INADECUACIÓN DE VARIACIÓN LINGÜÍSTICA</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Inadecuación de registro lingüístico (formal/informal) (falta grave) (RL)</li><li>Inadecuación de estilo (IEST)</li><li>Inadecuación de dialecto social (IDS)</li><li>Inadecuación de dialecto geográfico (IDG)</li><li>Inadecuación de dialecto temporal (IDT)</li><li>Inadecuación de idiolecto (ID)</li></ul> |
|--|

<p>II. Inadecuaciones que afectan la expresión en la lengua de llegada</p> <p>ORTOGRAFÍA (falta grave) Y PUNTUACIÓN</p> <p>GRAMÁTICA (morfología, sintaxis) (GR)</p> <p>    Errores (falta grave) GRa</p> <p>    Usos no idiomáticos (ej. abuso de la pasiva, de los pronombres personales sujeto) GRb</p> <p>LÉXICO (LEX)</p> <p>    Barbarismos, calcos (falta grave) LEXa</p> <p>    Usos inadecuados (registro inadecuado, regionalismos) LEXb</p> <p>    Falta de exactitud</p> <p>TEXTUAL (TEXT)</p> <p>    Incoherencia, falta de lógica (falta grave) TEXTa</p> <p>    Mal encadenamiento discursivo, uso indebido conectores TEXTb</p> <p>ESTILÍSTICA (EST)</p> <p>    Formulación no idiomática (calco) (falta grave) ESTa</p> <p>    Formulación defectuosa (falta grave)</p> <p>    Formulación imprecisa (falta grave)</p> <p>    Formulación poco clara</p> <p>    Falta de eufonía ESTb</p> <p>    Estilo «pesado» / estilo «telegráfico» (no idiomáticos y no presentes en el original)</p> <p>    Pleonasmos, repeticiones innecesarias</p> <p>    Estilo «pobre»: falta de riqueza expresiva</p> <p>III. Inadecuaciones funcionales (falta grave)</p> <p>    INADECUACIÓN A LA FUNCIÓN TEXTUAL PRIORITARIA DEL ORIGINAL (NFT)</p> <p>    INADECUACIÓN A LA FUNCIÓN DE LA TRADUCCIÓN (NFTR)</p> <p>IV. Aciertos</p> <p>    BUENA EQUIVALENCIA. BIEN</p> <p>    MUY BUENA EQUIVALENCIA. MUY BIEN</p>
--

**Figura 7 - Baremo de Hurtado Albir (1995)**

#### 1.1.10 Hatim y Mason: El discurso

En 1997 Hatim y Mason presentan un modelo de procesamiento del discurso que incorpora elementos que pertenecen a campos tan diversos como la estilística, la retórica o la exégesis entre otros (1997: 179). En él las palabras no se analizan como unidades individuales sino como indicios que desvelan la estrategia textual global ya que conocerla le será de gran utilidad al traductor a la hora de tomar decisiones.



Para estos autores, los errores son inadecuaciones entre texto y contexto y se deben a carencias en la competencia textual del traductor. Por ello critican cómo emplean el término «error» otras propuestas de evaluación. En su opinión, el error se restringe a los *errores patentes* de House (ver *supra* 1.1.6) ya que si, en los demás casos, se analiza hasta qué punto las diferentes elecciones del traductor son apropiadas para la finalidad de la traducción, habrá que buscar otro vocablo para denominar los fallos encontrados.

Los errores pueden ser de carácter contextual, pragmático o semiótico y no se deben perder de vista dos cuestiones: 1. que el alcance de la falta dependerá de lo que quiera analizar el evaluador, y 2. que, independientemente del dominio donde se produzca el error, su efecto afectará a todos los demás aspectos de la textualidad. De ahí que la adecuación se evalúe *beyond-the-sentence*: «judgements can only adequately be made when local occurrences are related to global requirements and global trends are seen to be reflected in local items» (1997: 203).

Por lo que respecta a la evaluación, los autores admiten que ésta nunca puede ser completamente objetiva, aunque se puede alcanzar un alto nivel de consenso entre profesionales si el foco está bien definido. Ahora bien, por otra parte, consideran que las diversas propuestas de valoración que existían en 1997 no eran válidas ni para clasificar los errores ni para solucionarlos y que, por lo tanto, se necesitaban nuevos modelos que incluyeran la categoría del contexto y su influencia en la estructura y textura del texto. Esto les lleva a presentar un sistema que sirve para evaluar la actuación del traductor pero que no aplican para medir la calidad de una traducción.

Hatim y Mason adaptan el modelo de *habilidad comunicativa* de Bachman (1990) al proceso de traducción que dividen en tres fases: 1. procesamiento del TO, 2. transmisión y 3. procesamiento del TM (figura 8). Ellos mismos reconocen que esta división es artificial ya que estas actividades se solapan e influyen mutuamente. A la vez insisten en su utilidad para elaborar un procedimiento que valga para medir la competencia traductora y diseñar pruebas de traducción.

En la fase de procesamiento del texto original, y en función del efecto estimado en el lector del TO, es necesario reconocer los mecanismos de intertextualidad (que lo sitúan en un sistema concreto de códigos y de convenciones), la situacionalidad (o relevancia en una situación específica), inferir la intencionalidad (factor que determina la adecuación de una forma lingüística para lograr el propósito pragmático), organizar la

---

textura (consistencia lingüística y conceptual) y la estructura (principios jerárquicos que rigen la composición) y juzgar la informatividad (el grado de previsibilidad de un elemento en un contexto). En la fase de transmisión se lleva a cabo una renegociación estratégica en la que el traductor debe mantener el equilibrio entre lo que es efectivo (logra la finalidad comunicativa), lo que es eficaz (supone menos esfuerzo para el lector) y lo que es pertinente en función de un contexto, de un encargo de traducción y de un destinatario determinados para cumplir un propósito retórico preciso. Al procesar el texto de llegada hay que establecer su intertextualidad y situacionalidad, crear la intencionalidad, organizar la textura y la estructura textual y equilibrar la informatividad con arreglo a sus receptores.

Ante la dificultad de clasificar las inadecuaciones en una de las tres fases del proceso traductor, y teniendo en cuenta que en la evaluación sumativa no es necesario proporcionar *feedback* al alumno sobre su proceso de aprendizaje, Hatim y Mason proponen crear categorías más sencillas de intertextualidad, intencionalidad, etc. para no tener que especificar cuándo se ha producido la desviación.

La notación dependerá de qué destreza(s) quiera medir el evaluador. Así pues, los fallos cometidos por el alumno que afecten a otras áreas no se tendrán en cuenta. Siguiendo la propuesta de Gipps (1994), en los tests formativos sugieren emplear una escala de notación que vaya de 1 a 5 para describir el grado de competencia del alumno en una destreza determinada: «1» reflejaría un desconocimiento completo de dicho punto, «3» equivaldría a un suficiente y «5» indicaría un perfecto dominio. En las pruebas sumativas,

the mastery criteria could relate to overall skills and the ratings could be determined by performance in a number of texts and continuous assessment tasks. The terms in which the criteria are couched would be closely related to curriculum objectives. For example, if the end-of-course objective is a level of proficiency compatible with exercising as a professional translator / interpreter, then criterion-referenced assessment would be devised in terms of degrees of mastery of that level of ability (1997: 209).

El corrector puede responder a la pregunta «¿se ha cumplido el criterio X?» con «sí», «parcialmente» o «no». Este juicio puede acompañar a una nota numérica tradicional para contrarrestar la falta de fiabilidad de esta última (1997: 211).

Texto original DESTREZAS DE PROCESAMIENTO	DESTREZAS DE TRANSFERENCIA	Texto de llegada DESTREZAS DE PROCESAMIENTO
Reconocimiento de la <b>intertextualidad</b> (género / discurso / texto) Localización de la <b>situacionalidad</b> (registro, etc.) Inferencia de la <b>intencionalidad</b> Organización de la <b>textura</b> (selección léxica, organización sintáctica, cohesión) y de la <b>estructura</b> Valoración de la <b>informatividad</b> (estático / dinámico) en función del efecto estimado en el <b>lector del TO</b>	<b>Renegociación</b> estratégica ajustando la: <b>Efectividad</b> <b>Eficacia</b> <b>Pertinencia</b> en función del: <b>encargo de traducción y del destinatario</b> (encargo, iniciador, etc.) para cumplir con un: <b>propósito retórico</b> (finalidad, objetivo)	Establecimiento de la <b>intertextualidad</b> Establecimiento de la <b>situacionalidad</b> Creación de la <b>intencionalidad</b> Organización de la <b>textura</b> y de la <b>estructura</b> Equilibrar la <b>informatividad</b> en función del efecto estimado en el <b>lector del TL</b>

Figura 8 - Baremo de Hatim y Mason (1997)

## 1.1.11 Williams y el esquema argumentativo de Toulmin

Malcolm Williams (2004) cimienta su método evaluativo en la *Teoría de la argumentación* y más concretamente en los postulados de la *Nueva Retórica*. La primera considera que el lenguaje es fundamentalmente persuasivo: el emisor desea atraer al receptor hacia su punto de vista<sup>19</sup>. Por ello esta disciplina analizará la organización de los diferentes mensajes y argumentos que se encuentran a lo largo de un texto, el proceso de razonamiento que los articula y la relación y la interdependencia que vincula a las diferentes proposiciones. La segunda es una aplicación moderna del análisis aristotélico, de las categorías de la argumentación y de sus valores subyacentes. También estudia las técnicas discursivas que tienden a acercar al receptor a la propuesta del emisor ya que se ha demostrado que, incluso en aquellos campos en los que prima la objetividad, las estrategias argumentativas son omnipresentes. Además Williams tendrá en cuenta las aportaciones de filósofos y lingüistas que han investigado la estructura de los argumentos, el razonamiento, la coherencia y la cohesión en el discurso. Queda

<sup>19</sup> O, por lo menos, hacia el punto de vista desde el que presenta la información en su discurso.

claro, pues, que a este autor le interesa comprobar si la intención del autor del TO se mantiene en el TM. El embrión de su propuesta es el siguiente: *esquema argumentativo y topología retórica*.

### ESQUEMA ARGUMENTATIVO

Williams parte del modelo desarrollado por Toulmin (1958) -y profundizado en Toulmin et al. (1984)- que sostiene que las reglas de argumentación son fundamentalmente las mismas en todos los tipos de texto, independientemente de su campo de especialización<sup>20</sup>. Para Toulmin las argumentaciones cotidianas no siguen la estructura del silogismo clásico sino que se organizan alrededor de seis elementos que interactúan para conducirnos hacia una conclusión («aserción»). Un «sujeto argumentador» presenta una opinión y la avala con información que la justifique y consolide («evidencias»). Para fortalecer su causa también se servirá de «garantías» que refuercen el vínculo entre las evidencias y la aserción. Las garantías, a su vez, se asientan en «respaldos», es decir, en principios, valores o normas primordiales del tema que se esté debatiendo. En ocasiones, el respaldo puede estar implícito en la garantía. Estos cuatro elementos son indispensables para que la conclusión confirme la tesis propuesta. Además Toulmin identifica otros dos componentes opcionales: los «cualificadores morales» (que indican la intensidad de la aserción) y las «reservas» (que admiten posibles objeciones bien por precaución bien por modestia). Por lo que respecta al análisis de una traducción, una vez que se ha identificado la estructura argumentativa del TO, habrá que determinar cómo se trasvasa al TM y si estos seis pasos se han traducido de manera precisa o imprecisa.

### TOPOLOGÍA RETÓRICA

A continuación Williams explora los diferentes tipos de argumentación que se pueden encontrar en los textos instrumentales y, para que la aplicación de la escala evaluativa no sea engorrosa, se centra solamente en seis que justifica de la siguiente manera:

---

<sup>20</sup> Rodríguez Bello (2004: 5) matiza que la disciplina debe permitir la disertación.  
[www.revista.unam.mx/vol5/num1/art2/ene\\_art2.pdf](http://www.revista.unam.mx/vol5/num1/art2/ene_art2.pdf) última consulta: 15 de noviembre de 2012

1. Relaciones organizacionales. Todo texto (o fragmento de éste) tiene una finalidad, de ahí que su estructura interna y los actos de habla que lo componen se ordenen para alcanzarla. Estos vínculos impregnan todos los niveles del discurso y actúan tanto a nivel microestructural como macrotextual. De hecho, en el nivel más alto forman parte del esquema argumentativo ya que representan las conexiones específicas entre los diferentes elementos macroestructurales.
2. Conectores (conjunciones y otros indicadores de inferencia). Al igual que Reboul y Moeschler (1998), Williams afirma que los conectores marcan las relaciones lógicas entre las proposiciones del texto y guían al lector en su interpretación de la estructura argumentativa. Williams esgrime otra razón para incorporarlos a su modelo: en su opinión son malinterpretados a menudo incluso por traductores experimentados.
3. Funciones proposicionales. Para identificar el desarrollo proposicional que transmite al discurso su coherencia y cohesión, Williams sigue a Widdowson (1978) quien analiza los indicadores de inferencia. Según Williams, una vez identificado el *punto ilocutivo* de una proposición, es decir su función u objetivo dentro del discurso, se puede explicar la mayoría de los errores traslativos en términos de coherencia y razonamiento.
4. Tipos de argumento. De acuerdo con Williams, todos los argumentos tienen un componente *lógico, ideológico, psicológico* e incluso *estético* y en función del tipo de texto, predominará uno ellos. En esta ocasión secunda a Corbett y Connors (1999) quienes indican que, independientemente de su estructura, un argumento puede expresar una definición, una comparación, una relación, una circunstancia o un testimonio. Para Williams (2004: 58), cada uno de estos aspectos no sólo es clave para el texto sino que además va a determinar la reacción del lector.
5. Figuras retóricas. Este recurso tiende a usarse a nivel microtextual aunque en algunos casos puede actuar a nivel de discurso (por ej. la analogía y la ironía). Para la Nueva Retórica, las figuras son una herramienta argumentativa cuando provocan un cambio de perspectiva en el lector o en el oyente y su uso parece normal en esta nueva situación. Si no es así, se

considerará que la figura tiene un valor ornamental (Perelman y Olbrechts-Tyteca 1969 en Williams, 2004: 59).

6. Estrategia narrativa. Por medio de ella se controla cómo se presentan los «hechos» en un discurso aparentemente objetivo para persuadir progresivamente al receptor del mensaje y hacer que acepte el punto de vista que defiende el texto. Se intercalan datos objetivos con expresiones modales, cualificadores y otras estrategias retóricas que no se apoyan en la imparcialidad sino en la carga psicológica del argumento.

En la figura 9 vemos la primera versión de la escala que, según su autor, cubre todos los aspectos del mensaje (o mensajes) de un texto y su finalidad, muestra la interdependencia entre el texto y cada fragmento (microtexto) y permite analizar una cantidad suficiente de texto para que los resultados puedan aplicarse a todo el conjunto (Williams, 2004: 65).

ELEMENTO	EVALUACIÓN TRASLATIVA
Esquema argumentativo	
Disposición / relaciones organizacionales	
Funciones proposicionales / conjunciones / otros indicadores de inferencia	
Tipos de argumento	
Figuras retóricas	
Estrategia narrativa	

**Figura 9 - Primera versión de la escala de Williams (2004)**

Antes de poner a prueba la validez de esta rúbrica, Williams nos proporciona su definición de error en la que va a tener en cuenta diferentes fuentes:

1. Los postulados de la Nueva Retórica. Por lo tanto, las faltas que afecten a los nodos del esquema argumentativo se considerarán graves ya que dicho esquema transmite el núcleo argumentativo de todo el texto y éste no está confinado en una parte concreta.
2. Los sistemas de medición de calidad en la producción industrial. Williams estima que, a diferencia de los fallos encontrados en un aparato, un error de traducción, por muy grave que sea, no supone en general un factor de riesgo ni

para la seguridad de una persona ni para el funcionamiento de una máquina ya que sólo afecta a la usabilidad del texto.

3. Los estándares del *Bureau de la Traduction* del Gobierno de Canadá. El propio autor se pregunta hasta qué punto un error reduce la usabilidad de un texto. Encuentra respuesta en esta institución pues para ella una equivocación grave es «the complete failure to render the meaning of a word or group or words conveying an essential part of the message» (Williams, 2004: 68).

Queda claro que el esquema argumentativo es la esencia de la propuesta de Williams. Para este autor, si sólo ciertas secciones contienen el núcleo argumentativo del mensaje del TO, todas las partes del TM no tendrán la misma importancia. Si los pasajes clave del TO se traducen con precisión, el TM se puede usar aunque existan errores serios en otras páginas del documento. De hecho, estos fallos se podrían considerar menores independientemente de su grado de desviación. Por otro lado, ciertas faltas leves (por ej. la corrección ortográfica) podrían estimarse relevantes si aparecen en una sección fundamental del texto y en determinadas circunstancias (por ej. si el documento se publica o se hace público).

Llega el momento de probar el modelo y de redefinirlo en función de los datos obtenidos. El primer paso es establecer el esquema argumentativo del TO ya que este análisis permitirá sacar a la luz sus puntos clave. A continuación se lee el TM, sin compararlo con el TO, para controlar la coherencia general, su legibilidad y si el esquema argumentativo del TO se ha mantenido o se ha modificado con éxito. Posteriormente, en los pasajes esenciales del TO y del TM, se cotejan el esquema argumentativo y los seis parámetros que componen la tipología retórica. Por último, se confrontan los resultados conseguidos con los que se obtendrían con el SICAL y el baremo del Servicio de Traducción del Gobierno de Ontario ya que son métodos cuantitativos que dan mucho peso a los errores menores, mientras que el de Williams es cualitativo y explica los fallos graves encontrados.

De aquí nace una segunda versión de la escala, más flexible y versátil, en la que desaparecen las *relaciones organizacionales* y las *figuras retóricas* como criterios evaluativos clave y se incorporan otros (*terminología, estilo, uso, formato, calidad lingüística en la LM*, etc.) para adaptarse mejor a las características del tipo de texto, su campo y su finalidad. Es decir, el nuevo baremo va a tener dos grupos de parámetros: troncales y específicos. Los primeros se aplicarán a todas las traducciones

instrumentales independientemente de su empleo final y de su área de especialización. Los segundos los elegirá el evaluador, a su discreción, en función del perfil del documento, el uso que se vaya a dar a la traducción y las condiciones de trabajo. Esto significa que cada texto tendrá su propia escala de corrección.

Por lo que respecta a la gravedad de los errores, éstos se clasificarán en *graves*, *importantes* y *leves*. Los primeros afectan al esquema argumentativo y perjudican al razonamiento central del texto. Los segundos hacen referencia a fallos que tradicionalmente se han considerado importantes pero que no dañan el uso de la traducción. Los demás defectos van a parar al tercer grupo. Queda por definir qué peso tendrá cada tipo de error en la nota final que calificará la traducción. Los parámetros troncales reciben un 30 % de ésta y los específicos el 70 % restante. Como el evaluador decide parte de los criterios evaluativos que incluirá en la escala, también establecerá el valor que quiere dar a cada uno de ellos. En cualquier caso, la nota de corte está en 71 %. La figura 10 muestra un ejemplo práctico en el que se analiza y valora la traducción de un informe estadístico.

Parámetro	Peso (/10)	Requisito mínimo	Calidad (/10)	Justificación	Puntuación (/100)
Esquema argumentativo	3	(10) 30			
Funciones proposicionales / conjunciones y otros indicadores de inferencia	2	(8) 16			
Estrategia narrativa	2	(6) 12			
Tipografía	1	(6) 6			
Terminología	2	(8) 16			
Total	10	80			

**Figura 10 - Ejemplo de aplicación de la escala de Williams (2004)**

#### 1.1.12 El constructo y la rúbrica de Angelelli.

En 2009 Angelelli propone un baremo para determinar la competencia traductora de los candidatos que se presentan a los exámenes de certificación<sup>21</sup> pues consideraba que en ese momento no existían ni una definición de dicha competencia y de sus destrezas que fuera generalmente aceptada por el mundo académico ni tampoco

<sup>21</sup> Angelelli es profesora en la San Diego State University y en su artículo hace referencia a asociaciones de traductores estadounidenses. Por lo tanto, creemos que la autora tenía en mente la acreditación de traductores en su propio país.



una escala que reflejara sus diferentes niveles<sup>22</sup>. Angelelli se sirve de dos herramientas que juegan un papel fundamental en el diseño y corrección de los exámenes de segundas lenguas: el constructo y la rúbrica. El primer documento define claramente qué se quiere medir en una prueba y el segundo acompaña al evaluador en su tarea de valoración. En este caso concreto, hay que identificar qué destrezas, conocimientos y estrategias componen la competencia traductora a nivel profesional, determinar hasta dónde se pueden subdividir y traspasar estas subdestrezas a la rúbrica.

Antes de exponer su propia definición, Angelelli analiza algunas propuestas académicas y los baremos empleados por las asociaciones profesionales de traductores (en especial el de ATA, *American Translators Association*). En las primeras destaca las aportaciones de:

- Cao (1996), para quien la competencia traductora no se limita a la habilidad de trasvasar un mensaje de idioma a otro de manera efectiva pues además hay que respetar el contexto concreto que delimita cada texto.
- Colina (2003) quien, a la competencia comunicativa en ambas lenguas y el contexto de la traducción, añade las competencias comunicativas interlingüística e intercultural.
- Orozco (2000) y el modelo PACTE quienes subrayan los métodos empleados para lograr los objetivos comunicativos de la traducción. PACTE presenta además dos competencias muy importantes:
  - o La de transferencia, es decir trasvasar el TO al TM teniendo en cuenta la función del texto y las características del receptor.
  - o La estratégica, o cómo identificar y resolver los problemas en el proceso de traducción a través del dominio de las herramientas de trabajo, los estándares vigentes en el mercado y el código profesional.

Al estudiar los constructos de las asociaciones profesionales (principalmente el de ATA), Angelelli observa que en ellos priman los aspectos lingüísticos<sup>23</sup> en detrimento de la competencia comunicativa, que no aparece representada completamente. Es más, algunas asociaciones (ATA, NAATI<sup>24</sup>) llegan a pedir al candidato que traduzca el TO sin tener en mente a ningún lector en concreto. La autora da un paso más y también indaga en la enseñanza de segundas lenguas en particular en

---

<sup>22</sup> Llama la atención que haga referencia a Hatim y Mason (1997) de manera superficial e indirecta.

<sup>23</sup> Sobre todo las competencias gramática y textual.

<sup>24</sup> National Accreditation Authority for Translators and Interpreters Ltd., Australia.

los *Standards in Foreign Language Education Project* de la *American Council of Teachers of Foreign Languages*. De todo ello colegirá que el traductor que solicita la acreditación debe dominar los aspectos gramaticales, textuales y pragmáticos del TO para poder interpretarlo correctamente y trasvasarlo en el TM.

Sobre esta base, a la que añade los elementos comunicativos de Hymes (1974) y el marco de comunicación y la competencia comunicativa de Bachman (1990), redacta un borrador que integra los postulados académicos de Cao, Colina y Orozco y que refleja una visión de la competencia traductora más completa que la defendida por las asociaciones profesionales. Dicho constructo se divide en:

1. *Competencia lingüística* en sentido estricto (gramática, control léxico, morfosintaxis y ortotipografía) ya que cada uno de estos aspectos contribuye tanto a la correcta interpretación del TO como a su trasvase en el TM.
2. *Competencia textual*, la trama de ideas del texto, que se articula alrededor de la cohesión, la retórica y saber (re)organizarlas en el TM en función de los lectores meta.
3. *Competencia pragmática* formada por la competencia ilocucionaria (para identificar y trasvasar las diferentes funciones comunicativas), la competencia sociolingüística (que incluye las variedades lingüísticas, las figuras retóricas y las referencias culturales), el registro y la competencia discursiva (gracias a ella el traductor puede adoptar el estilo propio de ese tipo de textos en la LM y emplear la terminología adecuada).
4. *Competencia estratégica* compuesta tanto por herramientas lingüísticas como extralingüísticas ya que incorpora la deontología profesional y la gestión de las relaciones interpersonales. De esta manera el traductor cuenta con técnicas para identificar los problemas, capacidad de reflexión para tomar una decisión y solucionar dichas dificultades. Obviamente los elementos de esta competencia son más difíciles de evaluar en un examen y a veces es imposible hacerlo.

Ultimado el constructo, Angelelli pasa a diseñar la rúbrica (figura 11). Observamos que los cuatro apartados del constructo se convierten en cinco tras un proceso de afinamiento en el que se han eliminado las repeticiones, matizado los descriptores, reducido el número de niveles y adaptado la terminología para alinearse con la empleada por las asociaciones profesionales. Así pues, esta rúbrica evalúa:

---

1. *El significado del TO.* Esta sección mide si el TM refleja que el candidato ha entendido correctamente los temas y la retórica del TO.
2. *El estilo y la cohesión del TM.* Aquí se comprueba si se han respetado las convenciones de género de la cultura meta, la organización interna del documento y los elementos de cohesión.
3. *La adecuación a la situación.* Valora la destreza del candidato para preservar los aspectos funcionales y socioculturales de la lengua (por ej. el registro).
4. *La gramática y la ortotipografía.* Se controla la competencia lingüística en la LM.
5. *La destreza traductora.* Hace referencia a las estrategias empleadas para resolver problemas y al uso de recursos.

El último paso es determinar cómo se aplica esta escala a la corrección y evaluación de los textos meta redactados por los examinandos. Como se puede apreciar en la figura 11, cada uno de los apartados enumera las destrezas que según Angelelli constituyen la competencia traductora. Éstas se gradúan en cinco niveles y cada uno cuenta con su propio descriptor. El nivel 5 refleja una traslación excepcional y el 1, por el contrario, una clara insuficiencia en el dominio de esas habilidades. Para aprobar y recibir la certificación profesional, el candidato debería obtener una nota de 4 sobre 5<sup>25</sup>.

A pesar de que Angelelli comente varias veces que su propuesta se trata de un borrador, y que por lo tanto es susceptible de mejoras, no parece que se haya puesto a prueba, ni siquiera como experiencia piloto, en el ámbito académico o en el profesional. De hecho, en su artículo la autora no proporciona ejemplos de traducciones que ilustren los diferentes descriptores para entender mejor la diferencia de nivel entre ellos. Lo que sí sabemos es que este trabajo se presentó en la 48ª Conferencia Anual de ATA en noviembre de 2007 y que, aparentemente, no tuvo ningún impacto (Angelelli, 2009: 42).

---

<sup>25</sup> La autora sigue claramente el sistema de notas americano: A (sobresaliente), B (notable), C (bien), D (aprobado) y F (suspenso). Obtener un cuatro equivaldría a un notable.

---

Borrador de una rúbrica para evaluar una traducción (Angelelli 2006)

T = traducción, TL = target language, ST = source text.

Source Text Meaning

- 5 T contains elements that reflect a detailed and nuanced understanding of the major and minor themes of the ST and the manner in which they are presented in the ST. The meaning of the ST is masterfully communicated in the T.
- 4 T contains elements that reflect a complete understanding of the major and minor themes of the ST and the manner in which they are presented in the ST. The meaning of the ST is proficiently communicated in the T.
- 3 T contains elements that reflect a general understanding of the major and most minor themes of the ST and the manner in which they are presented in the ST. There may be evidence of occasional errors in interpretation but the overall meaning of the ST is appropriately communicated in the T.
- 2 T contains elements that reflect a flawed understanding of major and/or several minor themes of the ST and/or the manner in which they are presented in the ST. There is evidence of errors in interpretation that lead to the meaning of the ST not being fully communicated in the T.
- 1 T shows consistent and major misunderstandings of the ST meaning.

Style and Cohesion (addresses textual sub-component)

- 5 T is very well organized into sections and/or paragraphs in a manner consistent with similar TL texts. The T has a masterful style. It flows together flawlessly and forms a natural whole.
- 4 T is well organized into sections and/or paragraphs in a manner consistent with similar TL texts. The T has style. It flows together well and forms a coherent whole.
- 3 T is organized into sections and/or paragraphs in a manner generally consistent with similar TL texts. The T style may be inconsistent. There are occasional awkward or oddly placed elements.
- 2 T is somewhat awkwardly organized in terms of sections and/or paragraphs or organized in a manner inconsistent with similar TL texts. The T style is clumsy. It does not flow together and has frequent awkward or oddly placed elements.
- 1 T is disorganized and lacks division into coherent sections and/or paragraphs in a manner consistent with similar TL texts. T lacks style. T does not flow together. It is awkward. Sentences and ideas seem unrelated.

Situational Appropriateness (addresses pragmatic sub-component)

- 5 T shows a masterful ability to address the intended TL audience and achieve the translations<sup>26</sup> intended purpose in the TL. Word choice is skillful and apt. Cultural references, discourse, and register are completely appropriate for the TL domain, text-type, and readership.
- 4 T shows a proficient ability in addressing the intended TL audience and achieving the translations intended purpose in the TL. Word choice is consistently good. Cultural references, discourse, and register are consistently appropriate for the TL domain, text-type, and readership.

---

<sup>26</sup> Aparece así en el original.

- 3 T shows a good ability to address the intended TL audience and achieve the translations intended purpose in the TL. Cultural references, discourse, and register are mostly appropriate for the TL domain but some phrasing or word choices are either too formal or too colloquial for the TL domain, text-type, and readership.
- 2 T shows a weak ability to address the intended TL audience and/or achieve the translations intended purpose in the TL. Cultural references, discourse, and register are at times inappropriate for the TL domain. Numerous phrasing and/or word choices are either too formal or too colloquial for the TL domain, text-type, and readership.
- 1 T shows an inability to appropriately address the intended TL audience and/or achieve the translations intended purpose in the TL. Cultural references, discourse, and register are consistently inappropriate for the TL domain. Most phrasing and/or word choices are either too formal or too colloquial for the TL domain, text-type, and readership.

Grammar and Mechanics (addresses micro-linguistic sub-component)

- 5 T shows a masterful control of TL grammar, spelling, and punctuation. Very few or no errors.
- 4 T shows a proficient control of TL grammar, spelling, and punctuation. Occasional minor errors.
- 3 T shows a weak control of TL grammar, spelling, and punctuation. T has frequent minor errors.
- 2 T shows some lack of control of TL grammar, spelling, and punctuation. T is compromised by numerous errors.
- 1 T shows lack of control of TL grammar, spelling, and punctuation. Serious and frequent errors exist.

Translation Skill (addresses strategic sub-component)

- 5 T demonstrates able and creative solutions to translation problems. Skillful use of resource materials is evident.
- 4 T demonstrates consistent ability in identifying and overcoming translation problems. No major errors and very few minor errors are evident. No obvious errors in the use or resource materials are evident.
- 3 T demonstrates a general ability to identify and overcome translation problems. However, a major translation error and/or an accumulation of minor errors are evident and compromise the overall quality of the translation. Improper or flawed use of reference materials may be reflected in the TT.
- 2 T demonstrates some trouble in identifying and/or overcoming translation problems. Several major translation errors and/or a large number of minor errors are evident and compromise the overall quality of the translation. Improper or flawed use of reference materials is reflected in the TT.
- 1 T reflects an inability to identify and overcome common translation problems. Numerous major and minor translation errors lead to a seriously flawed translation. Reference materials and resources are consistently used improperly.

**Figura 11 - Escala de Angelelli (2009)**

### 1.1.13 Kim y la lingüística funcional sistémica.

La profesora Mira Kim es docente de traducción en la Universidad Macquarie de Australia. Entre esta facultad y la *National Authority of Accreditation for Translators and Interpreters* (NAATI) existe un acuerdo por el cual el Diploma de Postgrado y el Máster en Traducción e Interpretación de la primera están reconocidos por la segunda. Dado que la acreditación de la NAATI es necesaria para poder trabajar como traductor profesional en Australia, este examen está incluido en el programa de estudios de la universidad. En realidad no se trata de que los alumnos se presenten a una prueba más ya que el examen de idoneidad es el examen final de una de las asignaturas y, aunque lo administra directamente la universidad, es idéntico al de la NAATI<sup>27</sup>. Esto implica que este curso se diseña en función de los requisitos de la acreditación y que la mayoría de los profesores hacen suyos los criterios de evaluación de la asociación.

No obstante, la profesora Kim considera que dichas reglas, aplicadas tanto a la evaluación formativa como a la sumativa en el ámbito académico, no siempre le explican de manera convincente al alumno por qué cierta traducción es errónea. Un estudiante inseguro tiene miedo a arriesgarse y tiende a trasvasar el TO de manera más literal creyendo que ése es el estilo que espera de él el profesor. El resultado, como podemos imaginar, es un TM poco natural. Para que las observaciones del profesor sean más completas, claras y eficaces, en 2009 Kim desarrolla una propuesta basándose, por una parte, en la *gramática funcional sistémica*, concretamente en los trabajos de Halliday y de Matthiessen y, por otra, en la *teoría del skopos*. De los primeros toma el análisis del significado y de los segundos el funcionalismo.

Los lingüistas funcionales sistémicos consideran que la lengua es un recurso para crear significados a través de sucesivas elecciones. De ahí que la gramática no se entienda como una serie de normas prescriptivas sino como un abanico de opciones léxico-gramaticales del hablante. La lengua, a su vez, se concibe como un sistema de estratos, de capas sucesivas e inclusivas. Matthiessen (1992) distingue:

- La fonología / grafología puesto que las palabras tienen que materializarse a través del habla o de la escritura.
- La léxico-gramática, que se ocupa del significado a nivel de la frase.

---

<sup>27</sup> Ambos coinciden en el número de textos, la longitud de los mismos, las áreas de especialización, el proceso de administración y los criterios de evaluación.

---

- La semántica, que analiza el significado a nivel textual o de discurso.
- El contexto, que se subdivide en *contexto de situación* y en *contexto de cultura*.

La autora toma de Halliday (1994) dos conceptos: *registro* y *significado*. El primero está condicionado por la situación o la actividad. El segundo está compuesto por cuatro facetas:

- *La experiencial*, que representa nuestra experiencia del mundo, concretamente quién hace qué, a quién, cómo, cuándo y por qué.
- *La lógica*, que se refiere las relaciones lógicas entre las experiencias.
- *La interpersonal*, que puede expresar bien la interacción entre el emisor y el receptor bien una actitud personal.
- *La textual*, que organiza los tres primeros significados en una unidad coherente y lineal por la que fluye la información.

La otra escuela que deja su huella en la propuesta de Kim es la teoría del *skopos*.

La autora afirma:

The concepts and notions in SFL<sup>28</sup> and translation studies discussed above have meaningful implications for translation assessment. Firstly, a translation must be treated as discourse that fulfils its functions within a specific context. As a consequence, secondly, what the translation assessor should do is not just focus on whether or not there are any grammatical errors in the translation but, more importantly, whether or not the translation as a text or discourse serves its purpose within the context (2009: 134).

Una traducción sin errores gramaticales podría ser inapropiada si no respeta el registro adecuado y éste se encuentra en el encargo de traducción ya que informa al traductor del contexto.

			Léxico	Frase	Texto
Grave	Experiencial	Precisión	1-2 puntos	2-3 puntos	
		Naturalidad	1-2 puntos	2-3 puntos	
	Lógico	Precisión		1-3 puntos	
		Naturalidad		1-3 puntos	
	Interpersonal	Precisión	1-2 puntos		3-5 puntos
		Naturalidad	1-2 puntos		3-5 puntos
	Textual	Precisión		1-2 puntos	3-5 puntos
		Naturalidad		1-2 puntos	3-5 puntos
Leve	Errores grafológicos como la ortografía				0,5
	Errores gramáticos leves que no afectan al significado				0,5

**Figura 12 - Baremo de Kim (2009)**

<sup>28</sup> *Systemic functional linguistics*.

En la escala propuesta por Kim (figura 12) observamos una primera división entre *errores graves* y *errores leves*. Los primeros son aquéllos que afectan al significado y por ello se aplica la partición de Halliday (*experiencial, lógica, interpersonal y textual*). En cada una se analiza la *precisión* del contenido y la *naturalidad* de la expresión. A continuación vemos que el significado se analiza en los niveles *léxico, frase y texto* siguiendo la división de Matthiessen. El encargo de traducción transmite el contexto y éste, a su vez, el registro. Se establecen así los puntos de referencia del corrector y el sistema de coordenadas que permite clasificar cada tipo de error y explicar el porqué de esa falta. El segundo tipo de errores, los leves, no afectan al significado y son la *ortografía* y los *deslices gramaticales*. Si sumamos la penalización máxima de cada uno de los parámetros, se obtienen 45 puntos que es la puntuación máxima que un candidato puede obtener en el examen oficial de NAATI.

Como ya se ha indicado, este baremo pretende superar los límites encontrados en los criterios de corrección de la NAATI pero no sustituirlos pues su objetivo es aplicarlos a la evaluación formativa para que el alumno comprenda sus errores, afine sus estrategias traslatorias y, en definitiva, esté mejor preparado para aprobar el examen y ser un buen profesional. Según la autora, también los profesores pueden beneficiarse de esta escala pues sus criterios ayudan a seleccionar los textos que sus alumnos deberán traducir.

#### 1.1.14 El método de valoración / evaluación por vía negativa del Profesor Julio César Santoyo

Llegamos al final de nuestro itinerario y su última etapa es el método que aplicaremos en la segunda parte de esta Tesis Doctoral para analizar dos corpus de manuales de instrucciones, el primero publicado en 1999 y el segundo en 2011. Si con Kim llegábamos al año 2009, hemos de retroceder hasta 1979 y el III Congreso de la Asociación Española de Estudios Anglo-Norteamericanos pues en él, Julio César Santoyo presenta una taxonomía para establecer la calidad de una traducción<sup>29</sup>. Esta contribución

---

<sup>29</sup> En realidad, el método es algo anterior porque aparece por primera vez en la obra de Santoyo, *Ediciones y traducciones inglesas del "Lazarillo de Tormes" (1568-1977)*, de 1978. Recordemos que la primera versión de SICAL aparece en 1976. Por lo tanto, ambos métodos son contemporáneos.



se denomina *valoración por vía negativa* porque al comparar el TM con su TO se constata bien la presencia bien la ausencia de aspectos negativos en el primero.

Conocer el grado de deficiencia de una traducción implica deducir su grado de bondad. Sería, pues, suficiente aplicar al texto traducido un modelo determinado de exploración diferencial y sistematizar sus resultados para lograr también la objetivación del nivel de calidad (Santoyo, 1980: 240).

Nos encontramos de nuevo ante un método de corte analítico que se fundamenta en el concepto de error: a menor número de errores, mayor será la calidad del TM. Al igual que otros sistemas analíticos, se asienta en cierta medida en la Estilística Comparada aunque también en otros planteamientos teóricos posteriores (Pajares, 2010: 95). Esto significa que también hereda parte de sus puntos débiles (ver *supra* 1.1.2). Ahora bien, a pesar de ellos, lo cierto es que en el primero de los dos periodos de estudio (alrededor del año 2000) se seguían aplicando tipologías similares para establecer el nivel de una traducción<sup>30</sup>.

Al comparar el TL con su original, el evaluador procederá de la siguiente manera: 1. Primero debe determinar en qué *áreas* del TM encuentra deficiencias (fonema, morfema, palabra, sintagma, oración, párrafo o unidad de estructura). 2. Una vez identificadas, establecerá a qué *nivel(es)* afecta el error (léxico, morfosintáctico, semántico, estilístico, suprasegmental o estructural). 3. Tras indicar el área y el nivel, especificará en cada caso el *tipo* general de desviación que muestra el fragmento analizado (adición, supresión, modificación, adopción, adaptación o error). 4. Por último, precisará con exactitud la motivación y los caracteres específicos de la desviación (transposición semántica, cambio de punto de vista, expansión creativa, etc.). La taxonomía completa aparece en la figura 13 tal como fue propuesta.

#### **AMPLIACIÓN**

1. Expansión creativa.
2. Comentario del traductor.
3. Definición.
4. Explicitación o explicación.
5. Aclaración.
6. Anotación.
7. Ilación.

---

<sup>30</sup> Sin olvidar que los seguidores del Dr. Santoyo han aplicado este método a textos muy complejos, tanto en traducciones directas como inversas. Sus aportaciones han quedado recogidas en varios libros y artículos.

8. Geminación.
9. Repetición.
10. Redundancia.
11. Adición afectiva.
12. Ampliación de comparación.
13. Ampliación perifrástica.
14. Adición de modificadores.
15. Adición de amplificadores.
16. Especificación de persona.
17. Especificación de lugar.
18. Interrupción de estilo directo.
19. Generación de oración principal.
20. Ampliación vocablo > sintagma.
21. Ampliación vocablo > oración.
22. Ampliación sintagma > oración.
23. Ampliación oración > párrafo.
24. Ampliación oración principal > principal + subordinada.

#### **OMISIÓN**

25. Supresión propia del traductor.
26. Supresión ajena al traductor.
27. Supresión de tema comprometido.
28. Política editorial.
29. Supresión de relato marginal.
30. Supresión de atribución indirecta.
31. Supresión o reducción de comparación.
32. Reducción de repetición.
33. Supresión de repetición estilística.
34. Reducción de perífrasis.
35. Reducción de geminación.
36. Reducción principal + subordinada > principal.
37. Reducción párrafo > oración.
38. Reducción oración > sintagma.
39. Reducción oración > vocablo.
40. Reducción sintagma > vocablo.

#### **MODIFICACIÓN**

41. Extensión.
42. Concreción.
43. Reducción.

44. Interpretación o adaptación.
45. Cambio de punto de vista.
46. Personificación.
47. Sustitución de antropónimos
48. Diferencia socio-cultural.
49. Transposición creativa.
50. Transposición semántica.
51. Variación de equivalencia en frases hechas y refranes.
52. Adaptación de comparaciones.
53. Moderación de expresiones.
54. Conservación de las características temporales del TO.
55. Conservación de las características locales del TO.
56. Variación en el uso de la derivación estilística.
57. Variación en el uso de la dilogía.
58. Variación en el uso de la metáfora.
59. Variación en el uso de la antítesis.
60. Variación en el uso del asíndeton / polisíndeton.
61. Variación en el uso de la paranomasia.
62. Variación en el uso del hipérbaton.
63. Variación en el uso de la hipérbole.
64. Variación en el uso del encabalgamiento.
65. Variación en el uso del ritmo.
66. Ausencia de correspondencia en efectos sonoros.
67. Imperativos de rima.
68. Conversión verso > prosa.
69. Ausencia de correspondencia dialectal.
70. Inadecuación de equivalencia en acento.
71. Inadecuación de equivalencia en variedad lingüística.
72. Variación de tono o inferencia.
73. Variación de connotación léxica.
74. Variación de la estructura interna del original.
75. Cambio de orden.
76. Inversión sintáctica.
77. Variación de clase de oración.
78. Transformación principal > subordinada.
79. Variación de la subordinación.
80. Aglutinación de unidades sintácticas.
81. Transformación de estilo directo > indirecto.
82. Variación de tiempo verbal.

- 83. Ampliación pronombre > forma nominal explícita.
- 84. Pronominalización.
- 85. Variación de categoría gramatical.

#### **ERRORES**

- 86. Lapsus tipográfico.
- 87. Lapsus del traductor.
- 88. Literalidad.
- 89. Similitud léxica aparente.
- 90. Inversión del contenido semántico.
- 91. Sustitución o inadecuación de equivalencia.
- 92. Conservación de error de autor.
- 93. Expresión inadecuada en el TT.
- 94. Conservación de estructuras propias del TO.
- 95. Conservación de nombres propios con equivalencia en el TT.
- 96. Conservación de siglas y abreviaturas.
- 97. Dificultad de comprensión en el traductor.
- 98. Aparente comunidad de significado.
- 99. Ambigüedad.

#### **DIFICULTAD DE VERSIÓN LÉXICA**

- 100. Dificultad de versión léxica.

**Figura 13 - Taxonomía de Santoyo (1979)**

Según el autor,

sometiendo un texto traducido a un análisis contrastivo con su original [...], se obtiene un acopio determinado, mayor o menor, de ejemplos concretos de desviaciones de equivalencia, adecuadamente adjetivadas, que se clasifican y distribuyen posteriormente según los tipos de incidencia antes mencionados. El resultado de esta clasificación es suficiente por sí mismo para establecer con todo detalle y objetividad la calidad de la traducción que se ha estudiado (Santoyo, 1980: 241).

Es decir, cuantas menos sean las desviaciones de la traducción respecto al original, mayor será su calidad.

Este método permite analizar el TM a nivel microestructural. Sin embargo, queremos hacer hincapié en que nuestra Tesis, aparte del referente lingüístico, tendrá en cuenta los elementos extratextuales<sup>31</sup> a la hora de formular criterios de calidad de una traducción. El proceso no es estático, sino dinámico. Sólo se descontextualizan las

---

<sup>31</sup> Incluso en los textos técnicos, como veremos, el componente extratextual puede ser importante.

unidades de análisis para facilitar su comprensión pero en ningún caso se consideran entidades aisladas e intemporales. En el Capítulo 4, dedicado al estudio de la microestructura, retomaremos esta propuesta y explicaremos cómo se ha aplicado a los manuales de instrucciones examinados.

## **1.2 MARCO EMPRESARIAL: LA EVALUACIÓN EN LA PRÁCTICA PROFESIONAL DE LA TRADUCCIÓN**

### **1.2.1 Introducción**

La evaluación no es una tarea restringida al ámbito académico. En el mundo profesional, revisar y corregir son prácticas cotidianas no sólo para garantizar un producto de calidad al cliente sino también para medir la rentabilidad comercial de un traductor. Además del valor lingüístico del texto traducido, hay que tener en cuenta otros factores como el nivel de especialización del traductor, su capacidad productiva e incluso su actitud ante determinados temas. Desde hace años, la necesidad de dotarse de instrumentos de control es una preocupación a nivel profesional tanto en Europa como en América. De hecho, como veremos al exponer los datos de las entrevistas que llevamos a cabo entre 2004 y 2014, algunas empresas cuentan con sus propios sistemas de evaluación.

Otro aspecto que no podemos perder de vista es que en el mundo profesional, la traducción se considera de manera instrumentalista. Es decir, salvo casos concretos (como por ejemplo las traducciones juradas), no interesa tanto la sistematicidad de los contenidos como comunicar un mensaje. Larose (1998: 2) menciona las numerosas concesiones que se hacen pensando en los destinatarios. Sin llegar a afirmar que el fin justifica los medios, sí es cierto que en las empresas «evaluar» es sinónimo de controlar la calidad en función de las condiciones de cada trabajo que incluyen, lógicamente, los acuerdos estipulados con el cliente.

¿Cómo miden la calidad de un texto traducido los profesionales de la traducción? ¿Cada cual es libre de aplicar las normas que considere necesarias o debe respetar una serie de obligaciones lingüísticas y extralingüísticas? En este caso, ¿quién establece dichos requisitos? En las siguientes páginas intentaremos dar respuesta a estas preguntas y describir exhaustivamente el estado de la cuestión en nuestro país. En primer lugar, analizaremos la legislación nacional, las disposiciones de AENOR y la Norma Europea de Calidad de Servicios de Traducción (UNE-EN 15038:2006).

Continuaremos con las indicaciones que imparten a sus socios las asociaciones nacionales de centros de traducción y las asociaciones nacionales de traductores e intérpretes autónomos, para terminar con un trabajo de campo efectuado con agencias de traducción españolas en dos momentos (los años 2004 y 2013/2014) que nos permitirá establecer la evolución de los procedimientos de control de calidad aplicados en dichas empresas.

### 1.2.2 Normalización y certificación

En el momento de escribir estas líneas, no nos consta que en nuestro país existan leyes (incluida la Ley de Propiedad Intelectual de 11 de noviembre de 1987) que establezcan cómo debe ser una traducción o cómo medir su calidad. Antes de la entrada en vigor de la norma UNE-EN 15038:2006, que analizaremos en el epígrafe siguiente, en otros países europeos (concretamente en Alemania, en Austria, en Italia y en los Países Bajos) existían directrices específicas destinadas a los servicios traducción, que habían sido redactadas por sus respectivos institutos de normalización<sup>32</sup>. A continuación exponemos un breve resumen de la norma italiana<sup>33</sup> y de la única disposición que hemos encontrado en AENOR que, en teoría, habría podido orientar la labor de los revisores del primer grupo de manuales estudiados en la presente Tesis.

La norma UNI 10574:1996 (*Definizione dei servizi e delle attività delle imprese di traduzione ed interpretariato*) regulaba los requisitos que debían satisfacer las prestaciones ofrecidas por las empresas<sup>34</sup> de traducción<sup>35</sup>. Siguiendo la línea marcada por las normas UNI-EN-ISO 8402, UNI-EN 29004-2 y sus actualizaciones, «traducir»

---

<sup>32</sup> En el año 2000, la *Engineering Society for Advanced Mobility in Land, Sea, Air and Space* de EE.UU. publicó la norma *J2450 Translation Quality Metric* cuyo objetivo era facilitar la comunicación durante las tareas de reparación y mantenimiento. En realidad este documento complementa otras disposiciones sobre traducción redactadas por la *American Society for Testing and Materials*. Se establecen 7 tipos de errores (terminología, sintaxis, omisión, concordancia léxica, ortografía, puntuación y «otras faltas») que se dividen en «graves» y «leves». Será el evaluador quien los clasifique en función del impacto negativo que tengan en el mensaje y el riesgo que supongan para la seguridad de los técnicos. El TM recibe una puntuación pues cada fallo resta puntos dependiendo de su categoría y trascendencia pero corresponde a cada cliente establecer su propia nota de corte y, por lo tanto, el nivel de aceptabilidad. Ningún tipo de error invalida la traducción y, dado el marcado carácter técnico de los textos en cuestión, los errores de estilo no se tienen en cuenta (Williams 2004: 8). En 2006 se aprueba en EE.UU. la norma ASTM F25-75-06, *Standard Guide for Quality Assurance in Translation*, equivalente americano de la UNE EN 15038:2006. No la incluimos en esta Tesis pues no hemos encontrado información detallada sobre ella.

<sup>33</sup> No se incluyen las normas alemana, austriaca y holandesa porque la autora de esta Tesis no domina estos idiomas.

<sup>34</sup> Federcentri, la federación italiana de centros de traducción e interpretación (hoy Unilingue), no distinguía las «empresas de traducción» de las «agencias de traducción». Englobaba ambas como «società di traduzione».

<sup>35</sup> La norma excluye claramente la figura de los traductores autónomos.

se define como la «trasposizione scritta da una lingua di partenza verso una o più lingue di arrivo» (art. 3). Además, también deben considerarse servicios de traducción la revisión, la corrección y la integración de textos traducidos o redactados, total o parcialmente, en otro idioma (art. 4.1).

No olvidemos que este tipo de disposiciones están dirigidas al mundo empresarial y que tienden a ser generales para poder adaptarse a la realidad y a las exigencias de cada compañía. A pesar de ello, en esta norma encontramos algunas reflexiones de carácter marcadamente lingüístico. El proceso de traducción se divide en tres fases: 1. proyecto del servicio y preparación del contrato, 2. ejecución de la misión y 3. control de la prestación.

El artículo 4 especifica claramente que, en la primera etapa, hay que analizar el texto que se debe traducir en función de sus características lingüístico-culturales y del uso final que haya previsto el iniciador, con miras a identificar al traductor más idóneo para desempeñar el trabajo. Es responsabilidad de la agencia garantizar la profesionalidad de sus colaboradores y solicitar al cliente toda la documentación necesaria para llevar a cabo la traducción. A pesar de la competencia y pericia del traductor, el texto se debe controlar y la fase de revisión debe acordarse y definirse directamente en el contrato.

Ahora bien, a pesar de que la norma establece la necesidad de controlar el texto meta, no encontramos en ella ninguna referencia de carácter lingüístico, general o concreto, que orienten al revisor en su labor. A falta de criterios lingüísticos, veamos qué cláusulas deben aparecer en el contrato. Algunas son de carácter comercial pero otras pueden tener repercusiones en la calidad lingüística del TM. Éstas son:

- la definición de las exigencias del iniciador;
- el campo de empleo y el uso que el cliente dará a la traducción;
- la modalidad y los tiempos de ejecución del servicio;
- la forma de intercambio de toda la documentación relativa a la prestación en cuestión;
- la manera de gestionar los contenciosos,
- la facultad del cliente de inspeccionar la actividad llevada a cabo por el proveedor al realizar el servicio que se le ha encomendado.

Aunque en nuestro país carecíamos de normativa específica para las empresas de traducción hasta el año 2006, hemos espulgado la biblioteca de AENOR para ver si

existían disposiciones que se pudieran aplicar de manera directa o indirecta a la evaluación de la calidad de un texto traducido. Sólo hemos encontrado la norma UNE 50128:1994 (*Documentación. Presentación de traducciones*), que «se aplica a la traducción de cualquier documento, tanto si ésta es completa, parcial o abreviada, quedando excluidos los resúmenes» (art. 2) y «establece las reglas que garantizan la presentación de las traducciones en forma unificada, para facilitar su uso por las distintas clases de usuarios» (art. 1).

En realidad, este documento tiene muchos puntos en común con los manuales de estilo ya que indica cuándo traducir las notas, las notas a pie de página y las referencias bibliográficas (art. 6), los nombres y las siglas de organismos (art. 10), las abreviaturas (art. 11), la terminología (art. 12), los nombres geográficos (art. 15) o las fechas (art. 16); cómo presentar y disponer el texto meta<sup>36</sup> (art. 4) y las figuras, las leyendas, los títulos de figuras y de tablas (art. 8); cómo tratar las fórmulas, las ecuaciones, los símbolos y otras unidades (art. 7); cómo identificar a los autores (art. 13) y a los traductores (art. 18) y cómo proceder ante la traducción de otra traducción (art. 14) o ante traducciones de publicaciones en serie (art. 17). A pesar de todas estas pautas, no hallamos información de carácter lingüístico que nos permita evaluar la calidad de una traducción.

Probablemente debido a la naturaleza de este tipo de textos (a menudo son traducciones de acuerdos internacionales o europeos que deben integrarse en la normativa nacional), se observa cierta dependencia del TM respecto al documento original. Así pues leemos que:

- «se deben mencionar las diferencias de contenido entre la traducción y el documento original, tanto si se trata de omisiones, correcciones, recortes o adiciones a pasajes del texto, como a los índices o a la bibliografía» (art. 4);
- «toda modificación de símbolo o de índice se debe mencionar en nota del traductor» (art. 7);
- «la presentación y colocación de las figuras deben, preferentemente, ser iguales a las del texto original. Si el método de reproducción empleado origina el desplazamiento de una figura, se debe incluir la aclaración adecuada en el lugar que corresponda de la traducción» (art. 8);

---

<sup>36</sup> Se excluyen las normas ortotipográficas y los detalles materiales de presentación del texto traducido, ya que existen otras normas que tratan estas cuestiones.

---



- «se recomienda que la traducción de dichos conceptos y términos vaya seguida del término original entre paréntesis» (art. 12);
- «se recomienda a los editores de traducciones de publicaciones en serie que eviten emplear títulos distintos del original o de su traducción, si es válida y está autorizada. Se recomienda asimismo adoptar en la traducción el volumen, el número y la parte que coincida con los elementos correspondientes del documento original. El año de publicación del documento original debe aparecer con prioridad respecto al año de publicación de la traducción. [...] la paginación de la traducción de[be] ir seguida, entre paréntesis, por la paginación de la publicación original» (art. 17).

Si España carecía de normativa concreta para el colectivo de empresas de traducción e interpretación, ¿cómo controlaban la calidad de su trabajo las agencias de nuestro país? ¿Qué significaba la famosa «certificación ISO 9000» que tantas compañías blasonaban en sus campañas de publicidad? A la primera pregunta responderemos con detenimiento más adelante. Por lo que respecta al grupo de normas de calidad ISO 9000<sup>37</sup>, éstas no se aplican exclusivamente al ejercicio profesional de la traducción sino a todo tipo de sociedades. Son normas de *procedimientos*, es decir, una empresa asegura a sus clientes que los servicios ofrecidos cumplen toda una serie de requisitos que la propia compañía ha diseñado y establecido<sup>38</sup>. Esto puede dar origen a una situación ambigua. El proveedor garantiza el respeto de una serie de etapas<sup>39</sup> pero esto no significa que la prestación que ofrece sea mejor que la de la competencia (que podría no estar certificada). Teóricamente, a mayor número de controles, mayor calidad del servicio aunque, en la práctica, esto no siempre es así<sup>40</sup>.

---

<sup>37</sup> Actualmente algunas empresas de traducción se han acreditado con la ISO 9001.

<sup>38</sup> Con dichos requisitos, la empresa redacta un manual de calidad que presenta a la organización ISO para obtener la certificación.

<sup>39</sup> Estas fases pueden ser exigidas por el cliente en determinados campos profesionales, por ej. el sector automovilístico.

<sup>40</sup> Muchas empresas nos han comentado que a menudo esta norma se quedaba en «papel mojado».

---

*1.2.2.1 El Comité Europeo de Normalización (CEN) y la «Norma Europea de Calidad de Servicios de Traducción» (Servicios de Traducción. Requisitos para la prestación del servicio, UNE-EN 15038:2006)*

Consciente de que en las últimas décadas la actividad traslatoria ha cambiado de faz, convirtiéndose en una labor compleja, sujeta a los desafíos impuestos por el mercado, por el desarrollo tecnológico, y que la calidad es una exigencia ineludible en todos los sectores empresariales, el Comité Europeo de Normalización (CEN) aprobó en 2006 la «Norma Europea de Calidad de Servicios de Traducción» (*Servicios de traducción. Requisitos para la prestación del servicio*) trasvasada al sistema español (AENOR) como norma UNE-EN 15038:2006. El grupo de trabajo encargado de esta tarea fue el BT/TF 138 (*Bureau Technique/Task Force*) y en él participaron unos 50 representantes de distintos organismos europeos de normalización<sup>41</sup>. La presidencia correspondió a la EUATC (*European Union of Associations of Translation Companies*)<sup>42</sup> y AENOR desempeñó las labores de secretaría.

Su misión consistía en elaborar una norma que superara los límites de la ISO 9001:2000 y que definiera los procesos y los criterios mínimos necesarios para que un proveedor pudiera garantizar la calidad de los servicios de traducción ofrecidos y satisfacer las exigencias del mercado. Gracias a las reglas establecidas por esta disposición, el cliente conoce la política de calidad aplicada por el prestador del servicio. Es decir, asegurar la calidad y poder seguir la evolución del encargo son dos conceptos claves de esta norma, que tiene en cuenta los factores que participan en el encargo de traducción y las etapas en las que éste se divide.

El germen de la EN 15038 fue una propuesta que en 2001 la EUATC dirigió al CEN para sanear el mercado. Esta proposición, que estaba dirigida exclusivamente a las empresas de traducción, fue aceptada por el CEN pero rechazada por numerosas asociaciones europeas de traductores e intérpretes autónomos. Fue en diciembre de 2002 cuando los representantes de más de veinte países establecieron, provisionalmente, 1. quién sería el destinatario de la norma y 2. qué documentación se usaría como referencia.

---

<sup>41</sup> Representan a España la Asociación Española de Normalización (AENOR), con el apoyo de la Agrupación de Centros Especializados en Traducción (ACT).

<sup>42</sup> Además se cuenta con la asesoría de expertos en traducción: empresas, asociaciones de categoría (tanto de traductores autónomos como de agencias de traducción), universidades, instituciones públicas, empresas fabricantes de programas de traducción asistida, terminólogos y clientes.

1. La norma se dirige a todos los «prestadores de servicios de traducción» (PST), sea cual sea su estructura y dimensiones empresariales. ¿Por qué no se emplearon los términos «empresa de traducción» o «traductor»? Por una parte, porque esta palabra permitía englobar a casi todos los agentes presentes en el mercado<sup>43</sup> independientemente de las características de su compañía. Por otra, porque reflejaba mejor las condiciones laborales del momento. Existe una serie de tareas, administrativas o lingüísticas, que son comunes tanto a la agencia como al traductor independiente. Además, ya se había observado que cada vez es menos frecuente que éste último trabaje sólo y que a menudo colabora con otros colegas para ofrecer un servicio más completo al cliente.
2. Por lo que respecta a las normas empleadas como documentación, si bien se siguió la línea de las normas de calidad ISO 9000, también existía un deseo de alejarse de ellas ya que su aplicación era complicada para las pequeñas empresas. La base de esta disposición fueron las diferentes normas europeas sobre traducción ya existentes en Europa<sup>44</sup> más la norma ISO 12616:2002 «Terminografía orientada a la traducción».

En 2003, la redacción de cada capítulo se encargó a la delegación de una nación<sup>45</sup>, quien expuso el borrador a los representantes de los demás países, incorporó las modificaciones oportunas y presentó el documento en la siguiente reunión conjunta para su aprobación. Tras enviar un primer borrador final al CEN, el proyecto de la norma se sometió en el segundo semestre de 2004 a una encuesta pública<sup>46</sup> en la que agencias y traductores pudieron participar y expresar su opinión<sup>47</sup>. Esta disposición fue aprobada en junio de 2006 y posteriormente fue integrada en la normativa de cada país miembro del CEN, quien tiene capacidad de decisión para dotarla o no de un proceso de certificación<sup>48</sup>. El 1 de mayo de 2015 entró en vigor la ISO 17100:2015 («Translation services. Requirements for translation services»), norma que reemplazará

---

<sup>43</sup> Los intérpretes, por ejemplo, no están incluidos.

<sup>44</sup> En Alemania, Austria, Italia y Países Bajos.

<sup>45</sup> En el caso de España, a AENOR le correspondió el capítulo «Procedimientos de la traducción», que fue aprobada en noviembre de 2003.

<sup>46</sup> Número de referencia: Pr NF EN 15038.

<sup>47</sup> Que sepamos, sólo la Asociación Francesa de Normalización (AFNOR) realizó dicha encuesta pública y de manera gratuita. La *Société Française des Traducteurs* informó puntualmente a sus socios de la posibilidad de consultar el borrador de la norma.

<sup>48</sup> No olvidemos que las empresas de traducción no están obligadas a suscribir las normas AENOR.

definitivamente a la EN 15038 en 2018<sup>49</sup>.

Durante la fase de escritura, la EN 15038 se conocía como «Norma Europea de Calidad de Servicios de Traducción» y aunque el título definitivo es *Servicios de traducción. Requisitos para la prestación del servicio*, la introducción nos indica que su propósito «consiste en establecer y definir los requisitos para la prestación de un servicio de calidad por parte de los proveedores de servicios de traducción». Veamos pues cómo se define la excelencia, cuáles son las condiciones que acercan al traductor a ella y cómo se constata que efectivamente se ha logrado.

Como cabía esperar, en este texto no encontramos una respuesta patente a la primera pregunta. Sin embargo, sí se especifican claramente qué prácticas profesionales favorecen la calidad (nuestra segunda pregunta) y observamos que todas ellas se estructuran para conseguir este objetivo. Empecemos por el PST. ¿Qué obligaciones tiene la empresa que ofrece el servicio de traducción? Según el art. 3.1, «asegurar el cumplimiento de la norma». Es decir, si se omitiera alguna de sus prescripciones y la calidad de la traducción se resintiera por ello, se considerará responsable al PST. De ahí que contratar a personal cualificado sea una de sus prioridades: debe contar con un procedimiento documentado para seleccionarlo (art. 3.2.1); debe elegir a los candidatos que posean la competencia profesional que se detalla en los art. 3.2.2, 3.2.3 y 3.2.4. y, además, debe comprometerse en la formación continua de sus empleados (art. 3.2.5).

Por lo que concierne a la relación con el cliente, la norma no sólo hace inventario de los normales trámites previos a la firma del contrato sino que además indica que el PST «debe esforzarse en obtener del cliente la información complementaria y aclarar con él las ambigüedades en el texto de origen» (art. 4.5). En un primer momento puede parecer que la fase de pre-traducción ralentiza el proceso pero en realidad puede agilizar las etapas posteriores (trasvase y revisión) y, por lo tanto, no debería afectar al plazo de entrega estipulado con el cliente. No obstante, es posible que sí desplace los plazos de entrega parciales, es decir, tiempos más ajustados para traductores y revisores. Por lo que respecta a la calidad, el cliente puede negociar sus propias condiciones e incluirlas en el contrato (art. 4.4). Interpretamos esta cláusula de la siguiente manera: desde el momento que se le ofrece esta opción, el cliente se

---

<sup>49</sup> Poco podemos comentar de esta nueva norma salvo lo que aparece en la página web de la asociación suiza de empresas de traducción ([http://linguacert.com/iso17100\\_fr/?lang=fr](http://linguacert.com/iso17100_fr/?lang=fr), última consulta 11 de agosto de 2015). La sustitución no es inmediata ya que se ha acordado un periodo de transición de tres años.

convierte en corresponsable de la bondad del producto que desea adquirir. De él dependerá expresar sus preferencias o desentenderse de la cuestión y delegar en el PST. Ahora bien, si no colabora, en caso de desavenencias difícilmente podrá hacer valer todos sus derechos.

Pasemos ahora a la figura del traductor. La EN 15038 define la competencia traductora en el art. 3.2.2 y se compone de las siguientes destrezas: 1. competencia traductora, 2. competencia lingüística y textual en la LO y en la LM, 3. competencia documental, adquisición y procesamiento de la información, 4. competencia cultural y 5. competencia tecnológica. Dichas capacidades se adquieren bien mediante estudios superiores en traducción<sup>50</sup> bien mediante experiencia profesional que se debe poder demostrar con documentación. Llama la atención que no se incluyan los exámenes de admisión de las asociaciones nacionales de traductores e intérpretes puesto que algunos siguen vigentes. El traductor forma un tándem con el revisor, que se trata de un traductor experimentado en el tema que debe revisar (art. 3.2.3). También se pueden requerir los servicios de un corrector, especialista en una determinada área del saber en la cultura meta (art. 3.2.5). Si bien la norma considera que la revisión es bilingüe y obligatoria, la corrección de concepto es opcional y, al ser monolingüe, no parece que el corrector deba ser además traductor. Todo proyecto debe contar con su propio gestor que actúa como interfaz entre el PST y todos los profesionales implicados e imparte instrucciones en función de lo convenido con el cliente (art. 3.5).

Ahora que conocemos la distribución de tareas, nos queda por analizar cómo se mide la calidad lingüística de un texto traducido. En el art. 5.3.3 leemos que los requisitos del cliente, las necesidades de los lectores de la traducción y la finalidad del TM son criterios fundamentales y, más adelante, que el PST debe analizar el TO para anticipar los posibles problemas que puedan surgir (art. 5.3.3.1 y anexo C). El papel de la terminología y del estilo queda reflejado en los art. 5.3.3.2 y 5.3.3.3. Una vez finalizado el trasvase del TO al TM, comienza la fase de comprobación-revisión-corrección. La comprobación, que es ineludible, es responsabilidad del propio traductor quien debe controlar que el sentido del TM sea fiel al del TO, la integridad del TM, el respeto de la LM, la terminología, las convenciones locales, el formato, la finalidad de

---

<sup>50</sup> Regulados por la directiva 89-48 CEE del 21 de diciembre de 1998 (Gouadec 2007: 163).

la traducción, el perfil de los destinatarios y las instrucciones impartidas por el cliente (art. 5.4.1 y 5.4.2)<sup>51</sup>.

La revisión, también ella obligatoria, corre a cargo al revisor (art. 5.4.3) quien coteja el TO y el TM para constatar que se respeta la finalidad del texto, la coherencia terminológica, el registro y el estilo (art. 5.4.3). No parece que sea responsabilidad directa del revisor introducir las correcciones pertinentes. Ya hemos señalado que la tercera corrección, la de concepto, es opcional. El corrector señala los puntos débiles pero tampoco parece que sea responsable de modificar el texto que ha recibido. Encontramos las últimas indicaciones que se deben tener en cuenta en el art. 5.2 (que invita a controlar la coherencia de la traducción), en el anexo C («Análisis del texto de origen»)<sup>52</sup> y en el anexo D («Guía de estilo»)<sup>53</sup>. Dicho esto, independientemente de su unicidad, es imposible que cada texto traducido cuente con su propia matriz de evaluación. Por lo tanto, aunque la norma no dice nada al respecto, imaginamos que se intenta reducir la subjetividad por medio de listas de comprobación.

¿Qué otros elementos contribuyen a que los engranajes de la empresa funcionen armoniosamente? Como cualquier otro proceso industrial, los servicios de traducción deben respetar una serie de procedimientos y en ellos van a jugar un papel central los recursos técnicos de la empresa. Por un lado, se deben gestionar tanto las cuestiones administrativas como la información recibida pues toda operación debe quedar registrada. Por otro, dado que el proceso de traducción va más allá de la fase de trasvase, hay que contar con todas aquellas herramientas informáticas necesarias para realizar los servicios ofrecidos. Sin embargo, como podemos imaginar, el procedimiento más importante, es el «sistema de gestión de la calidad» (art. 3.4) que, obviamente, es obligatorio pues es la razón de ser de la norma y al que todos los demás están supeditados. Aunque la norma no lo indique explícitamente<sup>54</sup>, es lógico deducir que la política de calidad se debe revisar periódicamente y actualizar si fuera necesario. El

---

<sup>51</sup> El borrador de la norma iba más allá pues incluía en la tarea de revisión el control de la ortotipografía, de la gramática, de la terminología, del registro, del estilo, etc. y podía implicar tanto la reorganización de la disposición del texto para adaptarlo a los elementos gráficos del documento, como reducirlo o aumentarlo para adaptarlo al espacio disponible (art. 2.5).

<sup>52</sup> a) los elementos extratextuales e intratextuales: las especificaciones del cliente, las instrucciones de traducción, el texto y el cotexto; b) la macroestructura: el tema, el género, el registro, la función textual, el tipo de texto, sus convenciones, la superestructura y los elementos no verbales; c) la microestructura: la pragmática, la gramática, la sintaxis, el léxico, la semántica y las unidades suprasegmentales.

<sup>53</sup> Puede tratar, entre otros puntos, la puntuación, la ortotipografía, el formato, adaptaciones, opciones terminológicas, errores comunes que deben evitarse.

<sup>54</sup> De hecho esta cuestión se expresa con mayor claridad en el art. 3.3.3 del borrador.

último procedimiento, en orden cronológico, responde a nuestra tercera pregunta: ¿cómo se comprueba que la calidad efectivamente se ha logrado? El art. 4.6 establece que cada encargo de traducción se debe cerrar con un procedimiento documentado de verificación final y con la evaluación de la satisfacción del cliente.

### 1.2.3 Asociaciones nacionales de traductores e intérpretes

A pesar de la influencia de la norma EN 15038, no se trata de una ley de obligado cumplimiento. Incluso aunque así fuera, no reduciría la validez de otras escalas de evaluación que se puedan aplicar a la traducción profesional. En la siguiente etapa de nuestro recorrido nos detenemos en las asociaciones europeas de traductores e intérpretes autónomos. Huelga decir que algunas exigen superar un examen de admisión antes de afiliarse y que dicha prueba implica establecer baremos de corrección. Para poder ofrecer una visión de conjunto, se han examinado las asociaciones de España (español), Francia, Bélgica, Suiza, Luxemburgo (francés), Italia (italiano), Inglaterra e Irlanda (inglés)<sup>55</sup> en dos momentos: 2004 y 2014. Ambos estudios nos permitirán establecer si se han producido cambios significativos.

Al consultar las páginas web de estas asociaciones, observamos que defienden no sólo la calidad del TM sino también de otros servicios ofrecidos al cliente<sup>56</sup>. Cada una controla de manera distinta que sus socios efectivamente mantengan altos niveles de profesionalidad e interpreta el concepto de calidad en función de su contexto. En algunos casos, las referencias a ésta son continuas; en otros, puntuales. Algunas asociaciones implican al cliente recordándole la importancia de una buena colaboración y de unas condiciones de trabajo justas. Otras facilitan algunos de sus documentos (por ej. el código deontológico, los estatutos) o folletos informativos en los que explican por qué la traducción es una labor compleja y por qué es conveniente confiarla a profesionales<sup>57</sup>. Normalmente ofrecen cursos de formación y, como veremos, la

---

<sup>55</sup> No se incluyen Alemania, Austria, Flandes y Países Bajos porque los conocimientos de alemán y de neerlandés de la autora de esta Tesis Doctoral no le permiten leer todo tipo de textos. Tampoco se hace referencia a la FIT en cuanto no se han encontrado documentos sobre la calidad en su página web.

<sup>56</sup> Excepto en la página web de ALTI (*Association Luxembourgoise des Traducteurs et Interprètes*) en la que no se encuentran referencias a la calidad.

<sup>57</sup> En especial los documentos «Translation: Getting it right» y «Translation: Buying a non-commodity» en sus respectivas traducciones. Comentaremos su contenido al analizar la *Société Française des Traducteurs*.

---

legislación italiana ha llegado a imponerlos. Respecto a la EN 15038, sorprende que sólo la *Société Française des Traducteurs* (SFT) la comente con claridad<sup>58</sup>.

Explicar exhaustivamente el contenido de cada página web podría ser interesante, sin duda, pero también se correría el riesgo de dificultar la lectura de esta sección con repeticiones que poco aportarían. Para evitarlo, trataremos todas las asociaciones indicadas y prestaremos especial atención a aquéllas que exigen un examen de admisión a los nuevos socios y a sus criterios de evaluación. Lógicamente estas agrupaciones evolucionaron a lo largo de la década objeto de estudio. Para presentar la información de manera ordenada, expondremos la más recientemente (2014) en el cuerpo del texto y la obtenida en 2004 en las notas a pie de página. Otra señal del paso del tiempo se ha notado en la disponibilidad de las asociaciones. Si en 2004 muchas nos brindaron amablemente su colaboración, diez años más tarde encontramos casi todas las puertas cerradas.

#### 1.2.3.1 Lengua española

Para poder afiliarse en ASETRAD (*Asociación Española de Traductores, Correctores e Intérpretes*), no es necesario superar un examen de admisión<sup>59</sup>. En la última consulta de su página web<sup>60</sup>, observamos que diferentes secciones mencionaban la calidad del texto traducido pero sin señalar criterios que nos sirvieran en nuestra investigación. El Código Deontológico indicaba que la cuestión no se podía limitar tan sólo a aspectos lingüísticos ya que también estaba vinculada a la ética y al compromiso profesional de cada traductor. Por su parte, en 2014 ASETRAD contribuía a mejorar/mantener la competitividad de los socios ofreciéndoles cursos de formación continua. Llama la atención la ausencia de algunos folletos de la FIT que incluyen pautas para medir la bondad del TM y que sí encontramos en las páginas web de otras asociaciones<sup>61</sup>.

---

<sup>58</sup> También se menciona en el documento «Translation: Buying a non-commodity» / «Traduction: Les mots au kilo?».

<sup>59</sup> Ni en 2004 ni en 2014.

<sup>60</sup> Enero de 2014.

<sup>61</sup> Por ejemplo, el ya citado «Translation. Buying a non-commodity» / «Traduction, Les mots au kilo?».

---



### 1.2.3.2 *Lengua francesa*

En 2014 tampoco la SFT (*Société Française des Traducteurs*) exige una prueba de ingreso<sup>62</sup>. En los diferentes apartados de su página web no sólo encontramos continuas referencias a la calidad de la traducción sino también una enumeración de los factores que bien la fortalecen bien la debilitan. La SFT subraya que no sólo entran en juego la competencia lingüística del traductor y su conducta profesional sino también las condiciones del encargo y la colaboración con el iniciador. Es decir, el cliente es parte activa del proceso de traducción y, por lo tanto, el nivel final del TM también depende de él.

Además de organizar cursos de formación continua para sus afiliados, la asociación facilita folletos explicativos a quienes requieran sus servicios. Por una parte, estos cuadernillos miran a defender los intereses de los miembros advirtiendo de los riesgos que implica confiar una traducción a personas que carezcan de la formación adecuada. Por otra parte, también incluyen información sobre diferentes aspectos lingüísticos y extralingüísticos que contribuyen a la calidad del TM, entre ellos la revisión final<sup>63</sup>.

---

<sup>62</sup> Esta asociación también se presenta como «sindicato de traductores». Tampoco había examen en 2004.

<sup>63</sup> Estos documentos son: 1. «Code des usages pour la traduction d'une œuvre de littérature générale». De marcado carácter legal, fue elaborado por la SFT con la *Société des Gens de Lettres de France*, la *Association des Traducteurs Littéraires de France* y el *Syndicat National de l'Édition*. Aunque se dedican dos capítulos al tema de la revisión y corrección, las indicaciones que proporciona no son de carácter lingüístico. 2. «Traduction, faire les bon choix. Petit guide de l'acheteur de traductions» (traducción de «Translation: Getting it right»). Pensado para defender la figura del traductor autónomo. Se comentan, de manera muy sucinta, una serie de cuestiones comerciales y lingüísticas que el iniciador debe tener en cuenta para obtener un servicio de calidad (la importancia de la redacción tanto en el TO como en el TM, el valor de las reglas tipográficas, la necesidad de la adaptación cultural, el estudio de las posibles reacciones de los destinatarios del TM, la calidad como aliada de la imagen de la empresa, los beneficios de la colaboración directa entre cliente y traductor, los riesgos de confiar en un traductor no cualificado, etc.). Todo ello, ilustrado con ejemplos que indican el alcance lingüístico y económico de los errores. Por lo que respecta a la corrección de un texto traducido, este cuadernillo aconseja que se lleve a cabo en el país receptor. 3. «Traduction, Les mots au kilo? Des normes au secours des acheteurs et des prestataires de services de traduction» (traducción de «Translation: Buying a non-commodity»). En la página 4 leemos que «la qualité d'une traduction se mesure en termes de respect du cahier des charges convenu». Para que el cliente sepa cómo orientarse y pueda seleccionar los puntos que debería incluir en dicho encargo de traducción, se le recomienda consultar las normas EN 15038 y ASTM 2575 (pág. 5) aunque, en la siguiente página, se proporcionan diez puntos clave: público meta, finalidad de la traducción, fechas de entrega, remuneración del traductor, área de especialidad y género textual, LO y LM y sus variantes regionales, formato, longitud del texto, planificación de las etapas de trabajo (traducción, revisión, validación) e identificación de responsabilidades de las personas implicadas en el proyecto.

La SFT cita claramente la norma EN 15038 subrayando que la calidad depende de la profesionalidad del traductor<sup>64</sup>:

Même si [la norme] ne peut en aucun cas garantir la qualité des traductions effectuées par les prestataires qui s'y conforment, elle définit un processus qui permettra au client de faire clairement la différence entre un traducteur professionnel et un amateur. Outre le fait qu'elle permettra peut-être de limiter les pratiques abusives de certaines agences de traduction mais également de certains traducteurs, cette norme véhiculera une certaine reconnaissance du métier de traducteur, trop souvent considéré comme un travail facile à la portée du premier venu («Une norme pour les services de traduction», 2014).

Pasamos ahora a Bélgica en donde la *Chambre Belge des Traducteurs, Interprètes et Philologues* (CBTIP)<sup>65</sup> trabaja en la misma línea que su homóloga francesa: referencias al concepto de calidad en la página web, fascículos informativos, cursos de formación continua. Su Código Deontológico también distribuye la responsabilidad de un buen trabajo entre el traductor y el cliente y no olvida el papel que juegan las condiciones laborales. Por lo que respecta a los exámenes de admisión, a priori no son necesarios y, aunque en la última consulta de la página web<sup>66</sup> se podía leer que éstos se organizaban «pour les candidats qui ne possèdent pas les diplômes requis»<sup>67</sup>, en realidad sólo los aspirantes a traductor jurado debían superar una prueba<sup>68</sup>.

Terminamos nuestro estudio sobre las asociaciones de traductores de lengua francesa con ASTTI (*Association Suisse de Traducteurs, Terminologues et Interprètes*) y ALTI (*Association Luxembourgeoise des Traducteurs et Interprètes*). Dado que las líneas de acción son similares, nos centraremos en las diferencias. La asociación suiza acepta que el iniciador encargue al traductor subsanar los errores del TO. A priori, esto implica que el traductor debe ser realmente un experto sus áreas de especialidad. Al igual que en el caso belga, ASTTI informa que puede exigir un examen de admisión en determinadas circunstancias pero no ha sido posible obtener información al respecto<sup>69</sup>. La página web de ALTI, la asociación luxemburguesa, ofrece muy pocos datos y en ella

---

<sup>64</sup> Es la única asociación analizada que la comenta.

<sup>65</sup> La autora de esta Tesis se ha centrado en las asociaciones de traductores e intérpretes francófonas porque sus conocimientos de neerlandés y de alemán son inferiores a los de francés.

<sup>66</sup> Marzo de 2014.

<sup>67</sup> Un diploma universitario en Filología o en Traducción e Interpretación.

<sup>68</sup> Comunicación personal de 13 de marzo de 2014.

<sup>69</sup> El 7 de marzo de 2014 la autora de esta Tesis recibió un correo electrónico en el que le comunicaban que, hasta esa fecha, no se había llevado a cabo ningún examen ya que todos los candidatos habían presentado la documentación exigida. Casi un mes más tarde, el 1 de abril, recibió un segundo mensaje que afirmaba que estos exámenes sí se habían realizado. En el mismo texto, ASTTI declinó participar en este estudio y, por lo tanto, facilitar información.

no se menciona el concepto de calidad. Sabemos que se fundó en 2011, que ofrece de cursos de formación y que no prevé un examen de admisión.

### 1.2.3.3 *Lingua italiana*

Italia, por su parte, cuenta con dos asociaciones nacionales de categoría: i) la *Associazione Nazionale Italiana Traduttori ed Interpreti* (ANITI) y ii) la *Associazione Italiana Traduttori ed Interpreti* (AITI). En 2014, la situación de los traductores italianos es singular ya que la propia legislación nacional regula la calidad de los servicios ofrecidos por los trabajadores autónomos. Por una parte, el Decreto del Presidente de la República 137/2012 («Regolamento recante riforma degli ordinamenti professionali») impone la formación continua y autoriza que los colegios y las asociaciones profesionales controlen que sus miembros efectivamente la lleven a cabo<sup>70</sup>. Por otra parte, la ley 4/2013 establece un marco laboral para las profesiones que carezcan de colegio oficial (entre ellas, Traducción e Interpretación) y faculta a las asociaciones para expedir una certificación («*attestato professionale*») que confirme las competencias de sus afiliados.

Queda patente en las páginas web de ambas asociaciones su compromiso con la calidad<sup>71</sup>. Sin embargo, encontrar en ellas criterios específicos para medir el nivel de un texto traducido ya no es tan fácil. En el caso de AITI, contamos con información detallada que nos permite trazar la evolución que ha experimentado su examen de admisión en la década estudiada. ANITI nunca ha exigido una prueba a sus nuevos socios y desconocemos las pautas con las cuales se evalúa la documentación que un candidato debe presentar para demostrar su buen hacer como traductor. Centrémonos, pues, en AITI.

---

<sup>70</sup> Para mantener la categoría de «socio ordinario» en AITI hay respetar el programa de formación continua. El que está actualmente en vigor empezó el 1 de enero de 2014 y terminará el 31 de diciembre de 2016. A lo largo de estos tres años, los socios deben obtener 30 créditos. La formación continua también es obligatoria para los afiliados ANITI, quienes deben conseguir 90 créditos en el presente trienio. Ambas asociaciones dan total libertad a sus socios para elegir los cursos que mejor se adecúen a sus necesidades.

<sup>71</sup> En el art. 17 del Código Deontológico de AITI leemos: «Il traduttore e l'interprete devono informare il committente sugli aspetti relativi alla qualità e sulle migliori prassi professionali e comunicare le modalità di svolgimento più congrue al raggiungimento dello scopo, tenendo presente che le modalità della prestazione professionale devono essere rivolte a soddisfare le esigenze del committente, ma anche del destinatario del servizio e dell'autore/oratore del testo» (apdo. 3). «Qualora le modalità richieste dal committente pregiudichino in misura significativa lo scopo e la qualità della prestazione, il professionista ha la facoltà di rifiutare l'incarico dandone immediata comunicazione al committente» (apdo. 4).

AITI no sólo requiere una prueba de admisión sino que también impone un periodo de pasantía a los socios recién aceptados<sup>72</sup>. El proceso de selección de esta asociación es riguroso. Se distinguen tres categorías de socios: *agregados*, *ordinarios* y *honorarios*. Aunque el candidato pueda demostrar su experiencia profesional como traductor, debe solicitar su ingreso como *socio agregado*. Para ascender a *ordinario*, debe superar un examen. Aun así, tras aprobarlo, es admitido como *socio agregado* y debe permanecer en esta categoría hasta el año sucesivo. Entonces es efectivo su estatus de *socio ordinario* y se actualiza su ficha en el directorio que se publica en línea<sup>73</sup>. Entendemos que el periodo de tiempo que transcurre entre la admisión a la asociación (como *agregado*) y la promoción a *ordinario* equivale a una pasantía<sup>74</sup>.

En el momento de escribir estas líneas, el examen está estructurado de la siguiente manera. Primero el candidato verifica si cumple los requisitos exigidos con la ayuda de un formulario que rellena en línea. Si el resultado es positivo, puede completar (siempre en línea) la solicitud de admisión (en la que se enumeran todos los documentos que debe hacer llegar a la asociación). Este *dossier* personal es supervisado por el *Admissions desk* y, si éste da el visto bueno, por la *Comisión nacional de admisiones*. Si la demanda prospera, el candidato recibe la autorización para presentarse al examen<sup>75</sup>.

En la página web (sección «Regolamento ammissioni e qualifichè professionali»<sup>76</sup>) encontramos la descripción de los diferentes exámenes. Éstos no tienen carácter académico sino profesional y, por ello, se intenta reproducir las condiciones de trabajo cotidianas. La prueba de traducción técnico-científica se realiza en línea y dura 4 horas<sup>77</sup>. Los candidatos deben traducir dos textos de una longitud total

---

<sup>72</sup> En ANITI el periodo de pasantía está reservado para los socios que todavía no cumplen los requisitos necesarios (títulos de estudio, experiencia) para ser admitidos como «socios ordinarios».

<sup>73</sup> Los trámites de admisión son similares para aquellos aspirantes que ya pertenezcan a una asociación de traductores e intérpretes afiliada a la FIT. Éstos son aceptados directamente como *socios agregados* pero no quedan exentos del examen.

<sup>74</sup> La pasantía es obligatoria en la mayoría de colegios profesionales italianos; AITI la impone a sus afiliados aunque no sea un colegio.

<sup>75</sup> Hace diez años el Consejo Directivo Regional y la Comisión Nacional de Admisiones evaluaban el perfil de los aspirantes que, también entonces, tenían que demostrar tanto su nivel académico como su experiencia profesional.

<sup>76</sup> <http://www.aiti.org/associazione/regolamento-ammissioni> última consulta el 06/03/14.

<sup>77</sup> En la década de los 90 los candidatos se presentaban al examen en su sede regional y podían llevar consigo toda la documentación que considerasen necesaria. Una década después, los textos, extraídos de la base de datos de la asociación, se enviaban a los aspirantes por correo electrónico el día de la prueba de manera que éstos podían encontrarse bien en su casa, bien en otro lugar, y podían usar todas las fuentes documentales que creyeran oportunas. El tiempo a disposición era de tres horas y, al concluir, había que mandar las dos pruebas a la dirección indicada de correo electrónico.

de unos 3.000 caracteres<sup>78</sup>, en la combinación lingüística y en el sector de especialización de su preferencia<sup>79</sup>. La *Comisión de exámenes* no sólo les envía los TO sino también el cronograma y la rubrica de corrección<sup>80</sup> (art. 11). Por lo que respecta a la evaluación, la mayor parte de los calificadores son socios de AITI<sup>81</sup> (art. 10) y comunican los resultados aproximadamente dos meses y medio más tarde<sup>82</sup>. La decisión de la *Comisión nacional de admisiones* no se puede sindicar y, por lo tanto, es inapelable aunque el examinando que haya suspendido puede volver a presentarse en la siguiente convocatoria<sup>83</sup> (art. 11).

Mientras esperan la fecha del examen, los aspirantes cuentan con dos documentos muy útiles que pueden descargar de la página web de la asociación. Por una parte, AITI facilita textos de muestra, clasificados por combinación lingüística y especialidad, que les proporcionan una idea del tipo de TO que recibirán<sup>84</sup>. Por otra, el «Vademecum per i candidati alla prova di idoneità per traduttori»<sup>85</sup> que ofrece una serie de indicaciones basadas en los errores encontrados en los exámenes de convocatorias anteriores. La propia AITI aconseja a los candidatos que lo usen como lista de comprobación. Según este último documento, el candidato debe:

- Respetar el formato del TO y su ortotipografía.
- Elegir el registro y la terminología adecuados.
- Mantener la integridad del texto (sin añadir ni omitir información).
- Incluir aclaraciones sólo cuando sean indispensables.

---

<sup>78</sup> La unidad de medida en Italia es la «cartella», que equivale a 1.375 matrices (espacios incluidos) para la AITI y a 1.500 matrices para las agencias de traducción. En cualquier caso, la longitud del examen no ha variado significativamente.

<sup>79</sup> En 2004, a la hora de presentar el dossier de admisión, se podían elegir uno o dos de los siguientes campos: 1. económico-financiero, 2. jurídico, 3. técnico, 4. médico, 5. científico, 6. informática y telecomunicaciones, 7. ensayo y literatura y 8. político-social. En 2014, el candidato se presenta a una única especialización cuya oferta depende de cada idioma. Si la LO es inglés: 1. económico, 2. jurídico, 3. científico, 4. técnico, 5. informática y telecomunicaciones, 6. medicina, 7. política y 8. ensayo.

<sup>80</sup> Hace diez años también recibían los criterios de corrección.

<sup>81</sup> Hace diez años los correctores eran nombrados por la Comisión Nacional de Admisiones y presentaban el siguiente perfil: 1. socios con, por lo menos, dos años de antigüedad, 2. experiencia plurianual en el campo de la revisión o de la enseñanza, 3. especialización en una de las áreas temáticas previstas en el examen, 4. precisión y puntualidad a la hora de corregir y 5. anonimato al corregir las pruebas.

<sup>82</sup> En 2004 el plazo era algo más breve. Para aprobar era necesaria una puntuación mínima de 80/100.

<sup>83</sup> Hace 10 años los suspendidos podían ver su examen pero tampoco podían cuestionar el juicio de los correctores. Se podían presentar de nuevo, con la misma combinación de idiomas y especialización, dos años más tarde.

<sup>84</sup> <http://www.aiti.org/diventa-socio/ammissioni/testi-tipo-la-prova-di-ammissione> última consulta el 06/03/14

<sup>85</sup> [www.aiti.org/system/files/utenti/vademecum\\_candidati\\_prova\\_idoneita\\_traduttori.pdf](http://www.aiti.org/system/files/utenti/vademecum_candidati_prova_idoneita_traduttori.pdf) última consulta el 06/06/14

---

- Proporcionar una única traducción (se penaliza incluir opciones alternativas).
- Evitar los regionalismos y, en el caso de que la lengua meta se hable en varios países, mantener la variedad elegida a lo largo del TM. Está permitido consultar guías de estilo.
- Revisar el texto y controlar que no contenga interferencias sintácticas ni errores de ortografía.
- En el caso de libros y películas, mantener los títulos con los que se hayan comercializado en la lengua/cultura meta.

Desconocemos los criterios de corrección actuales<sup>86</sup> pero en 2004 los textos se evaluaban en función de dos parámetros (exactitud y estilo), cada uno de los cuales recibía una calificación numérica independiente. La nota máxima de ambas pruebas sumaba 100 puntos de los que 80 correspondían a la exactitud y 20 al estilo. Por lo que respecta a la exactitud, de la valoración total se iban restando puntos por cada error encontrado en función de la lista de comprobación que recibía el revisor<sup>87</sup>. Si un fallo se repetía, sólo se señalaba una vez y si era consecuencia lógica de un error precedente, no se tenía en cuenta<sup>88</sup>. Por lo que concierne al estilo, el texto meta se estimaba de manera global.

La lista de control enumeraba ocho tipos de faltas penalizables (seis hacían referencia a errores de lengua, una a la mala comprensión del TO y una a la omisión injustificada de partes del texto<sup>89</sup>) e indicaba su respectiva notación (los errores de interpretación eran los más graves, -5 puntos; los demás variaban entre -1 y -5 puntos). Como podemos observar, este método de corrección presentaba un marcado carácter analítico. La labor del evaluador se limitaba a identificar cada tipo de error (por medio de la sigla establecida) y a escribir a su lado el número de puntos que había restado ya que no estaba obligado ni a proporcionar una traducción válida ni a justificar su corrección<sup>90</sup>. También se dejaba a su discreción incluir, o no, un comentario global

---

<sup>86</sup> La última vez que se solicitó consultar las escalas de evaluación fue en abril de 2014.

<sup>87</sup> A pesar de su pertenencia a dicha institución, la autora de esta Tesis no ha obtenido la autorización para publicarla.

<sup>88</sup> Aparentemente, no se tenían en cuenta las consecuencias de un error.

<sup>89</sup> Llama la atención que se penalicen las omisiones que perjudican al texto pero no las adiciones que lo hagan.

<sup>90</sup> La escala carecía de descriptores por lo tanto el evaluador podía sustraer el número de puntos que considerarse oportuno dentro de los límites establecidos. Dado que no se proporcionaba formación a los correctores, el principio de fiabilidad entre examinadores quedaba en entredicho.

sobre la competencia del candidato. Así pues, la puerta a la subjetividad quedaba abierta.

#### 1.2.3.4 Lengua inglesa

En 2004 ITIA (*Irish Translators' and Interpreters' Association*) no exigía ningún examen de admisión a sus futuros socios. Sin embargo, la situación cambió en 2007, año en el que se introdujo dicha prueba para poder afiliarse como «Professional Member»<sup>91</sup>. Dado que no ha sido posible recibir información directamente de ITIA<sup>92</sup>, exponemos la que aparece en su página web en el momento de escribir estos párrafos. En ella el candidato descarga el formulario de solicitud que, además, enumera los documentos que hay que adjuntar (currículum, copia de diplomas, experiencia profesional desglosada<sup>93</sup>, dos cartas de referencia y una declaración firmada con la que se acepta de antemano el código deontológico de la asociación<sup>94</sup>). Al completar este impreso se seleccionan ya la combinación lingüística<sup>95</sup> y el área de especialidad del examen. Los documentos se hacen llegar a la «Professional Membership Secretary» tanto en formato electrónico (escaneados) como en papel.

Si esta comisión acepta la solicitud, el candidato se puede presentar al examen<sup>96</sup>. En él debe traducir dos textos de unas 400 palabras cada uno<sup>97</sup> en algo más de seis horas<sup>98</sup>. En este caso, las condiciones de la prueba simulan parcialmente el día a día de la práctica profesional ya que, aunque está permitido emplear las fuentes de documentación que se consideren oportunas, no lo está recurrir a terceras personas. De hecho, el examinando firma una declaración en la que asegura que él es el único autor del TM y adjunta una lista que enumera todo el material consultado.

---

<sup>91</sup> También existe otro examen para traductores jurados del que no hemos obtenido información.

<sup>92</sup> La última vez que escribimos a la asociación fue en abril de 2014.

<sup>93</sup> La experiencia profesional es el segundo requisito para poder asociarse. El número de años exigidos varía en función de la formación académica del candidato. Dos años para los que hayan cursado un máster en Traducción, tres para aquéllos que tengan diplomas de nivel inferior y cinco para quienes presenten otras formaciones. Se calcula una producción mínima de 200.000 palabras por año.

<sup>94</sup> En el Código Deontológico encontramos la siguiente información. Desde un punto de vista lingüístico al traductor se le exige profesionalidad; la aceptación de encargos en los que pueda garantizar la calidad del texto traducido, su fidelidad e imparcialidad (salvo si el cliente está informado y se llegan a otros acuerdos). Desde un punto de vista extralingüístico, se hace referencia a una remuneración ecua.

<sup>95</sup> Uno de los dos idiomas siempre tiene que ser inglés o gaélico. Cada combinación lingüística adicional se cursa en una solicitud independiente.

<sup>96</sup> Si se rechaza la candidatura, se puede presentar a la siguiente convocatoria.

<sup>97</sup> Uno de carácter general y otro semiespecializado en el área elegida: comercio-finanzas, informática, derecho, medicina-farmacia, ciencias, ingeniería-técnica.

<sup>98</sup> Tres horas para cada tarea. Se entrega el primer TM y tras un intervalo de descanso, se recibe el segundo TO.

Junto con el primer TO, ITIA también envía una guía que sirve de lista de comprobación. Desconocemos su contenido pero en el documento «Application Procedure 2014»<sup>99</sup> leemos que el TM debe ser natural y de fácil lectura; que se evalúa la adecuación del estilo y del registro; que la terminología debe mantenerse regular y homogénea a lo largo del TM y que se controla la corrección gramatical y ortográfica. En otras palabras, la asociación exige el mismo nivel de calidad que pide el mercado laboral. Los evaluadores son traductores cualificados o docentes de traducción y todo el proceso de corrección se lleva a cabo de manera anónima. El candidato tiene que aprobar los dos textos. Si suspende, se le envían comentarios generales sobre su examen y puede presentarse de nuevo en la siguiente convocatoria. También es posible apelar la nota y solicitar una segunda corrección.

Terminamos este recorrido con ITI<sup>100</sup>, la asociación que agrupa a los traductores e intérpretes en Reino Unido y que se presenta en su página web como «Institute of Translation and Interpreting – promoting the highest standards in the profession». Al igual que las otras asociaciones analizadas, en 2014 ITI cuenta con una comisión encargada de gestionar las admisiones. Entra en su ámbito de competencia garantizar que tanto el proceso de admisión como los requisitos exigidos a todos los socios para mantener su afiliación sean adecuados, actualizar las reglas y ciertos documentos (entre ellos las escalas de evaluación) y llevar a cabo una primera selección de las solicitudes de ingreso recibidas («Current committees», 2014)<sup>101</sup>. Asimismo facilita a sus calificadoros guías para orientarles en su labor y además les proporciona cursos de formación para asegurar la fiabilidad entre examinadores<sup>102</sup>. Sin duda estos talleres contribuyen a reducir la subjetividad durante la corrección.

---

<sup>99</sup> [www.translatorsassociation.ie/component/option,com\\_docman/task,catalog\\_view/gid,35/Itemid,16](http://www.translatorsassociation.ie/component/option,com_docman/task,catalog_view/gid,35/Itemid,16) última consulta el 24/03/14

<sup>100</sup> En el caso de ITI, sólo podemos referir la información que hemos encontrado en su página web. La comunicación con ellos ha sido imposible: ni en 2004 ni en 2014 respondieron a ninguno de nuestros mensajes.

<sup>101</sup> Current Committees, <http://www.iti.org.uk/about-us/governance/27-committees>, última consulta el 21/03/14.

<sup>102</sup> No podemos afirmar que el resto de las asociaciones no lo haga; simplemente no han publicado esta información en su página web y no nos la han facilitado para poderla incluir en este estudio.

---



El candidato encuentra en la página web las condiciones de admisión<sup>103</sup>. Si las cumple, de la misma forma que sucede en ITIA, adjunta a su solicitud una declaración firmada en la que asume el código deontológico<sup>104</sup>. De él destacamos las siguientes reglas de conducta: el socio ITI se compromete a mantener los más altos estándares de calidad, a ser objetivo e imparcial, a no aceptar encargos para los que no esté equipado o cualificado<sup>105</sup>, a señalar al cliente los problemas que presente el TO y a asistir a cursos de actualización profesional. Ahora bien, aunque la asociación fomenta la formación continua de sus miembros<sup>106</sup>, ni ésta es obligatoria ni el programa es tan exigente como en otros países (30 horas por año). También en ITI existen diferentes categorías de socios<sup>107</sup> y el examen es obligatorio sólo para aquéllos que quieran acceder al nivel «Qualified Membership»<sup>108</sup>.

Por lo que respecta a dicha prueba, la página web incluye información sobre ella y su evaluación pero no ofrece exámenes de muestra. Dado que su finalidad es medir la competencia profesional de los candidatos, se respetan las condiciones laborales cotidianas. Si el examinando considera que no aceptaría de un cliente el texto de examen que ha recibido, puede ponerse en contacto con la asociación y rechazarlo. Una vez aceptado, tiene cuatro días a su disposición para traducir un TO de unas mil palabras. Sólo se permite una combinación lingüística por examen y el área de especialidad se elige entre las treinta opciones que ofrece ITI. Existe la posibilidad de solicitar otro tema o un texto de mayor dificultad pero la asociación se reserva el derecho de admitir o rechazar dichas peticiones<sup>109</sup>.

---

<sup>103</sup> Formación académica, años de experiencia, número y características de las cartas de referencia.

<sup>104</sup> ITI cuenta con una comisión que vela por su respeto y cumplimiento. Además ofrece la posibilidad de cursar reclamaciones a los clientes que hayan quedado descontentos con los servicios de un traductor miembro de la asociación.

<sup>105</sup> A no ser que se subcontraten.

<sup>106</sup> Entre las actividades organizadas se encuentra una conferencia anual.

<sup>107</sup> La primera división que encontramos es particulares y empresas. El primer grupo cuenta con ocho categorías y el segundo con tres («Types of membership», en <http://www.iti.org.uk/become-a-member/membership-categories> última consulta el 21/03/14)

<sup>108</sup> Esta prueba ya estaba en vigor en el año 2004.

<sup>109</sup> En 2004 el aspirante podía realizar todas las pruebas que deseara en la misma convocatoria de examen. Si bien podía elegir entre un amplio abanico de campos de especialización (entonces eran doce), tenía que presentarse con la misma combinación lingüística a todas ellas. También se contaba con cuatro días para traducir el TO (de viernes a lunes).

En la fase de corrección, el examen es controlado por dos especialistas en la materia y en la combinación lingüística escogidas. En caso de desacuerdo, se solicita una tercera opinión. Los evaluadores cuentan con cinco días laborables para calificar el examen y, como ya se ha comentado, reciben documentación para guiarles en su tarea<sup>110</sup>. En la página web de la asociación leemos que el TM se valora en función de los siguientes criterios: 1. precisión e integridad del mensaje; 2. omisiones/adiciones; 3. terminología; 4. registro; 5. colocaciones; 6. repeticiones/redundancia; 7. regularidad; 8. gramática; 9. sintaxis, 10. *consecutio temporum*; 11. ortografía; 12. puntuación y 13. presentación. Los errores se clasifican en leves, reprobables y graves. El corrector debe tener en cuenta tanto la acumulación de faltas como los aciertos del candidato y la nota final es sobresaliente, notable, aprobado, insuficiente o muy deficiente<sup>111</sup>.

Primero analiza el TM uno de los dos calificadores y, al hacerlo, escribe un informe en el que debe incluir ejemplos concretos de los logros y de los fallos encontrados. Aunque el segundo calificador revisa la valoración de su colega, también tiene que dar una puntuación e indicar casos específicos de buenas y malas elecciones traslativas. El candidato recibe junto con la nota de su examen un informe con comentarios sobre su traducción. En el caso que desee recibir explicaciones más detalladas, debe solicitarlo y pagar las tasas correspondientes. Si suspende y no está de acuerdo con el resultado, puede apelar.

Este examen no es la única prueba de admisión<sup>112</sup> ya que, además, el candidato debe redactar un comentario sobre su propia traducción y una declaración. El comentario consiste en un análisis de entre quinientas y mil palabras sobre los rasgos lingüísticos, culturales o particulares del TO. A través de él, se busca conocer el enfoque de trabajo aplicado y las estrategias traslativas. Se redacta en la lengua meta del examen y, con antelación, ITI envía un texto de muestra y una guía de estilo que hay que respetar. En el segundo documento, la declaración, el examinando asegura que es el

---

<sup>110</sup> En 2004 la página web proporcionaba poca información sobre el proceso de evaluación y ésta era fundamentalmente de carácter administrativo: la asociación comunicaría los resultados de las pruebas lo antes posible; los candidatos suspendidos podían solicitar un informe sobre su examen y podían volverse a presentar en la siguiente convocatoria. El único comentario de carácter estrictamente lingüístico encontrado era «candidates are advised that a single serious error may be enough to secure a fail».

<sup>111</sup> Este método de evaluación podría adolecer de cierto desequilibrio pues los errores se clasifican en tres niveles pero los aciertos no y éstos también podrían separarse en buenos, notables o sobresalientes. Se solicitó a ITI la posibilidad de consultar los baremos de evaluación pero no se recibió respuesta.

<sup>112</sup> Se puede enviar tanto por correo electrónico como postal.

único autor del TM y del comentario. ITI acepta las memorias de traducción siempre que éstas sólo contengan la labor terminológica del candidato y no incluyan aportaciones de otros colegas. Si se solicita ayuda externa, no se puede comunicar que la traducción forma parte de un examen. Además ésta debe ser puntual (palabras, expresiones, frases) y todas las preguntas deben quedar anotadas en la declaración<sup>113</sup>.

#### 1.2.4 Asociaciones nacionales de empresas de traducción

Pasamos a analizar las asociaciones nacionales de empresas de traducción. Hemos observado que sus principios tienen semejanzas y cierto paralelismo con los de las asociaciones nacionales de traductores e intérpretes. El principal objetivo de estas agrupaciones es proteger los intereses sociales, morales y económicos de las compañías de servicios lingüísticos afiliadas. La defensa de la calidad es clave. No sólo se recomienda adoptar sistemas que garanticen al cliente que, efectivamente, se llevan a cabo controles para asegurarla sino que también se reconoce, mediante acreditaciones, el esfuerzo de aquéllas empresas que los han incorporado. La imagen y el prestigio de la profesión no son menos importantes. Estas asociaciones suelen tener un código deontológico de obligado cumplimiento, promueven la formación continua de sus traductores, intentan participar en el diseño de los planes de estudio de los profesionales de mañana y mantienen relaciones estrechas con las autoridades y las instituciones políticas, a las que intentan hacer llegar su voz. Además, ofrecen una serie de servicios a sus socios (asesoramiento legal, arbitraje en caso de desacuerdo entre una empresa y un cliente, convenciones con compañías de seguros u organismos de certificación), sin olvidar que facilitan la creación y ampliación de una red de contactos empresariales. Hemos estudiado el panorama asociativo entre 2004 y 2014. Huelga decir que se ha transformado a lo largo de esta década (en algunos países, como veremos, los cambios han sido profundos) y que la norma europea sobre servicios de traducción ha jugado un papel protagonista. En las siguientes páginas, presentaremos la información obtenida en el mismo orden que en la sección anterior (es decir: España, Francia, Bélgica, Suiza, Luxemburgo, Italia, Irlanda, Inglaterra) y terminaremos con la Asociación Europea de Empresas de Traducción.

---

<sup>113</sup> En 2004 había que traducir un texto de unas mil palabras, preparar un glosario con una docena de términos importantes del texto (especificando en ambos casos las fuentes de documentación utilizadas) y adjuntar la declaración sobre la autoría del material entregado.

---

#### 1.2.4.1 Lengua española

En 2004, ACT (Agrupación de Centros Especializados en Traducción) era la asociación que velaba por el prestigio de las empresas españolas de este sector y que también tutelaba sus intereses. Por ello, diferenciaba claramente las *agencias* de las *empresas* de traducción<sup>114</sup>. Comparaba las primeras con las agencias de viajes, las cuales tramitan un servicio que ni prestan ni controlan, y consideraba que las segundas eran organizaciones gestionadas «por y con traductores profesionales, que ofrecen un servicio serio y sin intermediarios»<sup>115</sup>. La ACT representaba a este segundo grupo, siempre y cuando su actividad principal fuera la prestación de servicios de traducción o de interpretación.

Para poder garantizar a los clientes un alto nivel de calidad, las compañías afiliadas se comprometían a respetar una serie de reglas, entre ellas someter los textos traducidos a las revisiones necesarias (una como mínimo) antes de entregarlas. Éstas corrían a cargo de profesionales que no eran los traductores del texto. De hecho, esta asociación era la única, de las analizadas en aquellas fechas, que citaba claramente la figura del corrector y la fase de revisión, quizás porque algunos de sus socios participaron en la redacción de la EN 15038<sup>116</sup>.

Si bien el título 4 del Reglamento, «Sobre la traducción, normas, medios y control de calidad», dejaba libertad a cada empresa a la hora de desarrollar y aplicar sus propios criterios para asegurar la calidad de las traducciones, se indicaba que éstos protegerían «la máxima correspondencia de significado, estructuras, terminología, estilo, y estética entre un texto o discurso y su versión o traducción»<sup>117</sup>. La corrección lingüística se aliaba con una selección rigurosa del personal y una política escrupulosa de procesos internos de control para obtener un producto final correcto y adecuado a las expectativas del cliente.

---

<sup>114</sup> En esta Tesis se emplean indistintamente ambos términos, por motivos estilísticos.

<sup>115</sup> «La futura norma europea de calidad para servicios de traducción» en <http://www.act.es/Monogr%Elfico.pdf> consultado el 03/03/04

<sup>116</sup> <http://www.euatc.org/about-us/board> consultado el 24/06/14

<sup>117</sup> <http://www.act.es/> consultado el 03/03/04

---

Iniciábamos esta sección mencionando los profundos cambios que se producen en este sector en la década estudiada y éstos son especialmente llamativos en España<sup>118</sup>. Por lo que respecta a ACT, su situación actual es confusa. Su página web ha desaparecido pero no podemos afirmar que se haya disuelto. Hemos encontrado documentos que testifican que seguía activa en 2011 y que, en aquel momento, uno de los requisitos que debían cumplir las empresas de traducción para ingresar en ella era adoptar la EN 15038. A principios de 2014 algunas compañías todavía seguían mostrando en sus páginas web el logo de la asociación<sup>119</sup>.

En 2006 nace ANETI (Asociación Nacional de Empresas de Traducción e Interpretación) que actualmente es miembro de la CEOE (Confederación Española de Organizaciones Empresariales) y que, además, cuenta con un representante en AENOR. Su página web, como cabía esperar, declara un evidente compromiso con la calidad de los servicios prestados. Sus compañías deben haber integrado la EN 15038 en su práctica profesional y quizás por ello, no encontramos ningún criterio adicional sobre cómo se puede medir la calidad de un texto traducido. No termina aquí la falta de claridad del panorama español. Al consultar la página web de EUATC (*European Union of Associations of Translation Companies*), en 2014 ANETI no aparece como representante de las compañías españolas sino ASPROSET (Asociación Sectorial de Proveedores de Servicios de Traducción). Sin embargo, ese año no encontramos ninguna información sobre ella<sup>120</sup>.

---

<sup>118</sup> La página web de ASETRAD, concretamente el artículo «Problemática actual del sector de la traducción y la interpretación: Lionbridge y FEGILT-SEIL» (2010) nos ayuda a reconstruir dicha evolución. En 2006, año de publicación de la EN 15038, ACT colaboró en la fundación de FEGILT (Federación Española de Globalización, Internacionalización, Localización y Traducción) que se asoció a la CEOE. Tres años más tarde, en 2009, FEGILT junto con AENOR, ACT y algunas de sus empresas creó SEIL S.A. que sería su sociedad gestora. Entre los servicios ofrecidos por esta compañía, se encontraba una acreditación para traductores que se basaba en la norma EN 15038 y que en su campaña de publicidad prometía aumentar «las posibilidades de trabajar en el sector». Dicha homologación no quedó exenta de polémica: no era tan fiel a la norma europea como prometía, se asemejaba a los procedimientos de selección de colaboradores de una agencia de traducción, costaba entre 70 y 90 euros y era necesario renovarla anualmente. En el año 2013 se disolvió SEIL (en <http://www.asetrad.org/index.asp?op=12&detalle=260&pag> consultado el 10/02/14). No queda clara la existencia de FEGILT, aunque parece que ha desaparecido ya que las últimas actividades encontradas son de 2011. Después se pierde su pista. La página web [www.fegilt.es](http://www.fegilt.es) no responde (última consulta 20/06/14).

<sup>119</sup> Por ejemplo, la empresa Hermes. [www.hermestrans.com/company/association-membership](http://www.hermestrans.com/company/association-membership) última consulta el 20/06/14

<sup>120</sup> Su presidente en 2014 era Juan José Arevalillo, vinculado a la antigua ACT y a la empresa Hermes. (<http://www.euatc.org/members> y <http://www.euatc.org/news/item/203-new-board-for-the-euatc-2013-2014> última consulta el 23/06/14).

#### 1.2.4.1 Lengua francesa

Volvemos a 2004, esta vez a Francia y concretamente a la CNET (*Chambre Nationale des Entreprises de Traduction*). Por aquellas fechas, su página web no hacía mención a ningún tipo de prueba diseñada para medir la competencia profesional del traductor ni a baremos de corrección que pudieran garantizar la calidad de un texto traducido<sup>121</sup>. Sin embargo, en una comunicación personal nos comentaron que consideraban los errores lingüísticos más graves que los de carácter técnico. En la misma entrevista, insistieron en que la fase de revisión antes de entregar un texto al cliente era fundamental. La asociación dejaba total libertad a sus socios para que aplicaran el método que creyeran conveniente siempre que el revisor no fuera el propio traductor. Ya entonces distinguían dos tipos de verificación: la de estilo y la de contenido<sup>122</sup>. Observamos, por lo tanto, que las empresas de traducción iban integrando métodos de trabajo compatibles con la EN 15038 que entraría en vigor dos años más tarde.

En 2014, la CNET propone a las empresas afiliadas una certificación adicional supervisada por el prestigioso organismo de inspección Bureau Veritas<sup>123</sup>. En la página web de la asociación encontramos el documento «Référentiel de certification de service: Qualité de service des entreprises de traduction»<sup>124</sup> que explica en detalle los objetivos de esta acreditación y los requisitos necesarios para poder solicitarla. Ya en el punto 2 leemos que está orientada hacia el cliente para garantizarle todos sus derechos. Para la agencia de traducción implica un compromiso permanente con los estándares de calidad ya que deberá respetar e implementar las disposiciones futuras de dicho convenio, la legislación vigente en Francia y la EN 15038. Respecto a esta última, la guía recoge su contenido y lo desarrolla para que las condiciones de admisión sean evidentes.

En aras de proporcionar un TM de calidad, recaen sobre los hombros del traductor una serie de obligaciones, algunas de carácter ético. Son las siguientes: 1. salvo que se negocie lo contrario con el cliente, sólo traducirá hacia su lengua materna;

---

<sup>121</sup> Entonces la CNET colaboraba con la *Société Française des Traducteurs*, con la *École Supérieure d'Interprètes et Traducteurs* (Université de la Sorbonne Nouvelle - Paris III) y con el *Institut Supérieur d'Interprétation et de Traduction* (Institut Catholique de Paris).

<sup>122</sup> En la primera («revisión») se corregía el texto desde un punto de vista lingüístico mientras que en la segunda («review»), el revisor, en cuanto especialista, controlaba que el traductor hubiera trasvasado correctamente los conceptos y la terminología del TO. El experto generalmente era el propio cliente pero también podía ser una tercera persona.

<sup>123</sup> Se ofrece desde 2010.

<sup>124</sup> [www.cnetfrance.org/doc/certification-v1-20101108.pdf](http://www.cnetfrance.org/doc/certification-v1-20101108.pdf) última consulta el 23/06/14

2. rechazará los encargos que no pueda desempeñar con éxito bien porque exceden sus competencias bien porque no dispone de suficiente tiempo y 3. mantendrá activos sus conocimientos temáticos, sus destrezas profesionales y su experiencia trasvasando un mínimo de 50.000 palabras por año (a no ser que llegue a un acuerdo diferente con la empresa). El PST, por su parte proporcionará al traductor el material disponible que pueda serle de ayuda, responderá a sus preguntas y, una vez terminado el proyecto, le enviará una valoración documentada de su labor.

Por lo que concierne a la revisión, esta acreditación sigue lógicamente los postulados de la EN 15038. En la fase de autorrevisión el traductor controlará la terminología, la fraseología y el estilo pero esta guía no olvida que hay otros elementos que resume con un «entre otros». En la etapa sucesiva, la revisión propiamente dicha, la norma europea se centra en la adecuación del TM a la finalidad prevista, mientras que la certificación incluye la conformidad a las expectativas del cliente. De ahí que no sólo se subsanarán los errores que haya podido cometer el traductor sino también aquellos puntos que incumplan las especificaciones recibidas<sup>125</sup>. A diferencia de lo establecido en la norma europea, el revisor sí puede revisar textos traducidos a otros idiomas que no sean el materno. Respecto a la tercera verificación, la que corre a cargo del experto, no es necesario que éste domine la lengua de origen. El documento incluye otros puntos pero éstos pertenecen más al ámbito de la gestión empresarial<sup>126</sup>.

Tras analizar el caso francés, pasamos a los otros tres países francófonos que hemos seleccionado. En realidad no hemos hallado datos específicos sobre la calidad del texto traducido en sus respectivas asociaciones nacionales de centros de traducción. La *Belgian Translation Quality Association* trabaja en la misma línea y sigue los mismos principios que las agrupaciones ya presentadas. Linqacert es el organismo que certifica a los proveedores suizos (la EN 15038 es una de las acreditaciones que ofrece) y, por lo tanto, la información publicada en su página web se centra más en los sistemas de gestión. Ambas pertenecen a EUATC. Por lo que respecta a Luxemburgo, no hemos encontrado ninguna asociación que aúne a sus empresas de traducción.

---

<sup>125</sup> Junto al concepto de «error» aparece el de «incumplimiento» (Punto 9, «Léxico»).

<sup>126</sup> La empresa de traducción redactará un código deontológico que se compromete a respetar. Dispondrá de un sistema que le permita elegir el traductor idóneo para cada encargo y, en el caso de necesitar colaboradores autónomos, llevará a cabo exámenes de selección excepto en ocasiones puntuales como, por ejemplo, las urgencias. Por lo que respecta al cliente, respetará sus exigencias, negociará con él la adaptación de los elementos culturales o locales que aparezcan en el texto e incluirá en el encargo de traducción todos los acuerdos alcanzados. Tal como establece la norma europea, contará con un sistema de seguimiento en el que pueda archivar toda la información recibida del cliente.

#### 1.2.4.2 Lengua italiana

Nos desplazamos ahora a Italia donde también se han producido cambios, aunque no tan profundos como en España. En 2004 Federcentri (*Federazione Nazionale dei Centri di Traduzione ed Interpretariato*) era el gremio que agrupaba a las empresas italianas de servicios lingüísticos. La denominación «centros de traducción y de interpretación» no era excluyente ya que el abanico de prestaciones cubierto por los miembros de esta asociación también incluía la organización de congresos y la enseñanza de idiomas. Entre sus objetivos figuraba defender y promover la adopción de la norma UNI 10574:1996 (*Definizione dei servizi e delle attività delle imprese di traduzione ed interpretariato*) y del certificado de calidad UNI EN ISO 9001:2000 entre sus socios. Asimismo, Federcentri asesoraba gratuitamente a sus afiliados sobre la congruencia de los servicios lingüísticos que éstos ofrecían.

La información expuesta entonces en la página web de esta federación era fundamentalmente mercantil, es decir, pautas que cualquier empresa de servicios debía tener en cuenta a la hora de tratar con sus clientes. De hecho, encontramos muy pocas referencias a la calidad lingüística de los servicios prestados. El apartado «Servicios de traducción» del «*Codice deontologico per la qualità dei servizi linguistici*»<sup>127</sup> indicaba que, en los servicios de traducción de textos, los requisitos mínimos de calidad eran los siguientes:

1. Empleo de recursos de nivel adecuado: los traductores debían poseer un Diploma o una Licenciatura en Traducción e Interpretación o en Filología, traducir exclusivamente hacia su propio idioma y someterse a pruebas escritas que establecieran su profesionalidad y competencia.
2. Requisitos mínimos del producto: corrección ortográfica, gramatical, sintáctica, terminológica e interpretación precisa de los conceptos.

Esta concisión estaba justificada ya que por una parte, Federcentri exigía a sus empresas que adhirieran, respetaran y aplicaran dicho código deontológico (por consiguiente, éstas se comprometían a corregir escrupulosamente las traducciones antes de entregarlas al cliente) y, por otra, les dejaba total libertad a la hora de emplear los métodos que consideraran más apropiados<sup>128</sup>.

---

<sup>127</sup> [http://www.federcentri.it/fileTemp/Codice\\_deontologico\\_14gen.pdf](http://www.federcentri.it/fileTemp/Codice_deontologico_14gen.pdf) consultado el 03/03/04

<sup>128</sup> Comunicación personal del 07/06/04

---



En 2009 nace Unilingue de la unión de las federaciones Federcentri e Imprelingue (*Associazione nazionale imprese servizi linguistici e congressuali*). Esta alianza convierte a Unilingue en la mayor asociación de proveedores de servicios lingüísticos de Europa y en un miembro de peso dentro de EUATC. En el momento de escribir estas líneas, no hemos encontrado información relevante para nuestro estudio en su página web. Cuentan con una comisión dedicada a la calidad que menciona las normas ISO 9001 pero que no hace referencia a la EN 15038. También desconocemos los requisitos para afiliarse. En un documento informativo redactado para los potenciales clientes («Il mondo della traduzione»<sup>129</sup>) distinguen la traducción en sí (el texto elaborado por el traductor) y la aplicación de procedimientos o métodos de trabajo empleados sistemáticamente por la empresa<sup>130</sup> y hacen referencia a la «customer satisfaction».

#### 1.2.4.3 Lengua inglesa

No se han encontrado asociaciones en Irlanda pero sí en Inglaterra: la *Association of Translation Companies* (ATC)<sup>131</sup> que, a su vez, pertenece a EUATC. Ya en 2004 el «Code of Professional Conduct» subrayaba la importancia de la competencia laboral del traductor y la necesidad de que los afiliados llevaran a cabo «every reasonable effort to check the accuracy of the final translation before offering it to the client»<sup>132</sup>. En 2014 la página de inicio de su sitio web destacaba la obligación de respetar un código deontológico estricto y de salvaguardar los intereses del cliente<sup>133</sup>. Las demás secciones de la página web no aportan novedades. Por lo que respecta a la empresa, se recomienda estar acreditado y, al igual que Unilingue, se citan las normas ISO pero no la EN 15038. Para ser socio de pleno derecho es indispensable adoptar sistemas de control de calidad pero sólo se hace referencia a la revisión del texto antes de entregarlo al cliente. Por lo que concierne al traductor, se reitera el valor de una formación y unas de competencias profesionales sólidas. Por lo que refiere al cliente, se aconseja mantenerle siempre informado de las cuestiones que puedan surgir.

---

<sup>129</sup> [www.unilingue.it/images/stories/PDF/Il\\_Mondo\\_della\\_Traduzione.pdf](http://www.unilingue.it/images/stories/PDF/Il_Mondo_della_Traduzione.pdf) última consulta el 24/03/14

<sup>130</sup> Se siguen los postulados de EUATC.

<sup>131</sup> Admite socios de todo el mundo aunque con diferente *status* ya que la *full membership* está reservada a las agencias que estén ubicadas y que trabajen en Reino Unido. Este requisito no ha variado en los últimos diez años.

<sup>132</sup> [http://www.atc.org.uk/code\\_conduct\\_atc.html](http://www.atc.org.uk/code_conduct_atc.html) consultado el 19/05/04

<sup>133</sup> A través de un seguro de responsabilidad profesional.

---

#### 1.2.4.4 EUATC

Terminamos esta sección con EUATC (*European Union of Associations of Translation Companies*), asociación que hemos nombrado varias veces en las últimas páginas. Está reconocida por la Comisión Europea (Bruselas) y entre sus objetivos también se encuentra influir en las decisiones políticas que afecten al sector de la traducción a nivel comunitario. De hecho colabora activamente en diferentes proyectos vinculados a la Dirección General de Traducción de la Comisión Europea<sup>134</sup>. Aunque fue una de las voces principales en el proceso de redacción de la EN 15038, en 2014 su posición ante el concepto de calidad es la siguiente:

Perhaps the term quality is very eroded these days due to its lack of definition to the point that even standardization bodies start thinking of procedure management standards rather than quality management standards. [...] Quality is very difficult to measure, as not always is it possible to do it due to the lack of objective references, let alone in translation industry. For this reason, we should understand translation in a two-folded meaning: translation process and translation product. The former sets out the different procedures in place to produce the latter. That translation process is measurable in some way; the translation product is much more difficult («EUATC and Standards: a long-standing relationship», 2014)<sup>135</sup>.

Aunque EUATC marca una línea común de actuación, que incluye la revisión de los textos traducidos, hemos visto que existe flexibilidad para que cada asociación nacional se adapte a las exigencias de su mercado. La próxima etapa de nuestro recorrido son las compañías que ofrecen servicios de traducción, a cuya puerta llamaremos para ver cómo resuelven la cuestión en el día a día de la empresa. En la siguiente sección expondremos los resultados de un trabajo de campo que llevamos a cabo en 2004 y en 2013/2014. En la primera fase nos pusimos en contacto con empresas socias de ACT, en la segunda con centros afiliados a ANETI y en las dos fases

---

<sup>134</sup> Entre ellos destacamos: 1. La plataforma LIND-Web (*Language industry web platform*) que proporciona información sobre todas las industrias de la lengua. Sus objetivos son sociales (potenciar el multilingüismo), académicos (mejorar la formación de los traductores profesionales) y económicos (crear empleo). 2. OPTIMALE (*Optimising Professional Translator Training in a Multilingual Europe*) está vinculado a la red académica Erasmus y supervisa los cambios que la sociedad de la información produce en el sector de la traducción con vistas a enriquecer la formación de los traductores profesionales. 3. Master Europeo en Traducción (EMT) en colaboración con instituciones de educación superior que, a su vez, imparten másteres en traducción. La finalidad es crear una certificación que acredite la calidad de aquellos centros que cumplan los requisitos indicados. El perfil de las competencias profesionales del traductor ha sido establecido por expertos europeos. 4. Agora es el programa de intercambio del Master Europeo en Traducción. 5. Transcert es una certificación para traductores válida dentro de la Unión, de carácter voluntario, que tiene en cuenta las innovaciones tecnológicas y cómo influyen en la práctica profesional. 6. Quaetra se centra en mejorar la formación, la evaluación y la acreditación de los traductores legales.

<sup>135</sup> <http://www.euatc.org/news/item/200-euatc-and-standards-a-long-standing-relationship> última consulta el 24/06/2014

colaboraron agencias de Bilbao que no pertenecían a ninguna de estas agrupaciones. Para realizar este estudio elaboramos una encuesta que se centra en dos momentos concretos en los que es necesario evaluar la calidad de una traducción: 1. cuando se necesitan los servicios de nuevos colaboradores<sup>136</sup> y 2. antes de entregar un trabajo al cliente<sup>137</sup>.

### 1.2.5 Las agencias de traducción

En 2004, tras averiguar que las asociaciones nacionales de centros de traducción, por una parte, exigían a sus miembros revisar los TM y, por otra, tendían a dejarles total libertad para aplicar los métodos que consideraran más idóneos, nos pareció oportuno llamar a la puerta de las agencias para conocer cómo resolvían la cuestión en el día a día laboral. A continuación expondremos los resultados de dos trabajos de campo.

El primero se llevó a cabo entre mayo y diciembre de 2004 con las empresas de la Comunidad de Madrid que formaban parte de la Asociación de Centros Especializados en Traducción (ACT) y con las agencias de Bilbao ya que ninguna pertenecía a esta agrupación<sup>138</sup>. Para realizar este estudio elaboramos una encuesta que se centraba en dos momentos específicos en los que es necesario verificar la calidad de un TM: cuando se requieren los servicios de nuevos colaboradores y antes de entregar el encargo al cliente. En aquel momento, partimos de la siguiente hipótesis: si cada campo de la traducción posee sus propias características y convenciones, cada uno debería contar con una matriz de corrección que refleje dichos rasgos y que asegure que se mantienen en el TM. Como esta Tesis Doctoral trata de traducción técnica, solicitamos a las agencias información sobre los procesos de supervisión de los textos científico-técnicos<sup>139</sup>, dejando de lado otro tipo de material (por ej. prensa, publicidad, documentos legales, localización, etc.). Los resultados obtenidos aparecen en el Anexo 2.

El segundo estudio se realizó entre 2013 y 2014 con el objetivo de recoger nuevos datos que nos permitieran constatar cómo había evolucionado el control de la calidad lingüística de un TM en las empresas de traducción a lo largo de una década.

---

<sup>136</sup> Se les puede solicitar que efectúen una pequeña prueba de traducción o bien que manden una muestra de trabajos que hayan realizado hasta la fecha.

<sup>137</sup> Existiría aún otro nivel de corrección: si un cliente rechaza la traducción de la agencia, ambos pueden solicitar un arbitraje. En esta Tesis no tendremos en cuenta estos casos, en sí minoritarios, ya que lo que nos interesa es el día a día de la práctica profesional.

<sup>138</sup> Recordamos que hasta ahora hemos utilizado los términos «agencia» y «empresa» indistintamente, sin seguir las indicaciones de la ACT.

<sup>139</sup> Que de ahora en adelante denominaremos «traducción técnica».

Aunque parecía que ACT se había disuelto y que ANETI había ocupado su lugar, enviamos el cuestionario actualizado a las agencias de Madrid (capital y provincia) que en su día pertenecieron a ACT, a las de Barcelona (capital y provincia) que aparecían en el directorio de socios de ANETI y a las de Bilbao que en esos momentos ofrecían sus servicios<sup>140</sup>. Las circunstancias nos obligaron a variar el método de trabajo. En un primer momento mandamos esta segunda encuesta y la respuesta fue mínima. Ante la imposibilidad de concertar entrevistas con cada empresa, optamos por analizar con detalle sus páginas web e intentar responder a nuestras preguntas con la información encontrada en ellas. El proceso fue laborioso pero positivo ya que nos obligó a reflexionar sobre otras cuestiones que en un primer momento no se tuvieron en cuenta y que por su relevancia se incluyen en esta Tesis. Los resultados obtenidos se incluyen en el Anexo 6.

Empecemos, pues, presentando el primer estudio. Recordemos que en 2004 aún se estaba redactando el borrador de la EN 15038. Antes de esta norma, el texto traducido se podía someter a diferentes controles. De ellos descartamos la comprobación de las galeradas y la corrección de edición pues pertenecen al proceso de edición del documento y éste no siempre se publica. Además, si las diferentes fases del trabajo se han llevado a cabo adecuadamente, sólo deberían quedar por enmendar erratas tipográficas y algunos errores que hayan escapado a la atención de los otros verificadores. Así pues nos centramos en las revisiones que entonces se denominaban «de traducción», «de estilo» y «de contenido». Explicamos rápidamente en qué consistían.

1. Revisión de la traducción («contraste»).

A priori se trataba de una mera comparación entre el original y el texto traducido. Ahora bien, por evidentes razones de tiempo, en una agencia se podía combinar con el cotejo y la verificación de datos<sup>141</sup>, con la corrección de estilo o con la revisión de contenido.

2. Corrección de estilo.

El objetivo de esta labor era mejorar la legibilidad del texto. En esta fase del trabajo, el revisor debía: 1. *limpiar*: eliminar todos los errores que

---

<sup>140</sup> Una década más tarde seguían sin pertenecer ni a ACT ni a ANETI.

<sup>141</sup> Esta verificación consistía en comprobar la exactitud de los datos que aparecen en el TO y en el TM (por ej. cifras, nombres propios, etc.) y la precisión de los datos mencionados en el documento (por ej. el origen de las citas bibliográficas, las notas, las referencias cruzadas, la bibliografía, etc.).

---

encontrara en el texto; 2. *normalizar*: enmendar dichos fallos siguiendo las normas del cliente, de la agencia o las que impusiera el tipo de texto en cuestión y 3. *unificar*: cuando ninguno de los criterios propuestos indicaba cómo resolver un error, el revisor debía establecer otros nuevos que le permitieran uniformar todas las excepciones.

Por lo que concernía al estilo, no existía un único nivel de corrección. El revisor podía intervenir en el texto con diferentes grados de profundidad en función de sus características lingüísticas, de sus destinatarios, del empleo previsto y de las indicaciones que el cliente hubiera especificado a la agencia<sup>142</sup>. Mientras que en el mundo editorial el revisor proponía una serie de cambios que debían ser autorizados por el autor o por el editor, en las empresas de traducción se podía modificar el TM sin contar con el traductor.

### 3. Revisión de contenido.

Generalmente la llevaba a cabo un revisor técnico, es decir un experto en la materia que, en nuestro caso, sólo leía el texto meta y controlaba que no hubiera errores conceptuales, factuales, de lógica, matemáticos, etc. Martínez de Sousa (1981: 56) consideraba que el corrector de estilo era responsable también de la exactitud del contenido.

El hecho de que la agencia revisara la traducción antes de enviarla al cliente no exoneraba al traductor de la obligación de volver a leer su trabajo al menos una vez antes de entregarlo. En este control se debía verificar, entre otros puntos, que no hubiera omisiones injustificadas, que el estilo empleado fuera adecuado y respetara los deseos del cliente y que se hubieran corregido los errores más obvios encontrados en el original (o bien que se hubiera informado de éstos a la agencia).

Como ya hemos mencionado, estas tareas podían realizarse de manera consecutiva o combinadas entre sí. Por ello, y para no alargar inútilmente la encuesta, las unificamos tanto en el apartado 3 («Prueba de traducción científico-técnica») como en el 4 («Proceso de revisión y corrección antes de entregar el trabajo al cliente») y las desglosamos en las diferentes preguntas siempre que fue posible.

Por último, huelga decir que los criterios de corrección de una agencia de traducción no pueden ser los mismos que los empleados en la enseñanza de dicha

---

<sup>142</sup> A veces deseará un texto muy elaborado, otras veces indicará que es suficiente que se entienda.

materia. Un centro de servicios de traducción es una empresa y, como tal, su objetivo es obtener beneficios. A lo largo de la exposición de los resultados de esta encuesta veremos que el factor tiempo aparece repetidamente: no sólo los plazos de entrega indicados por el cliente sino también los que la agencia considere necesarios para garantizar la calidad lingüística de cada encargo. Cuanto antes se termine un trabajo, de más tiempo dispondrá para otros<sup>143</sup>. «In order to discuss meaningfully the quality of a translator's work we have to consider the process of translation as an industrial process [...] the result of this process [...] is a commercial product of the information market, to which a certain price can be attached» (Sager, 1983: 121). No hemos perdido de mira todos estos factores extralingüísticos a la hora de analizar los resultados de nuestro cuestionario.

#### *1.2.5.1 Primera encuesta*

En las páginas siguientes expondremos y comentaremos los resultados de una encuesta realizada entre mayo y diciembre de 2004 en agencias y empresas<sup>144</sup> de traducción para conocer los métodos de evaluación empleados en la práctica profesional de esta actividad. El objetivo era efectuar un estudio lo más completo posible, siendo conscientes de que la realidad caleidoscópica del mundo empresarial hacía prácticamente imposible tratar exhaustivamente el tema. El cuestionario original se encuentra en el Anexo 1 y las tablas con los valores absolutos y relativos en el Anexo 2.

Lógicamente, la primera fase del estudio fue el diseño y la redacción de la encuesta. Para ello se eligieron aquellas variables que permitían recabar información sobre los métodos de valoración de la calidad de un texto traducido en dos momentos concretos: cuando se necesitan los servicios de nuevos colaboradores y antes de entregar un trabajo al cliente. Las preguntas se formularon teniendo en cuenta tanto las aportaciones académicas más importantes sobre la evaluación de traducciones como la experiencia profesional y los conocimientos sobre el mercado de la autora de este trabajo, que fue traductora autónoma hasta 2005.

A continuación se delimitó el universo: por una parte, agencias de traducción que no pertenecieran a ACT y, por otra, empresas que sí estuvieran afiliadas. Las

---

<sup>143</sup> Salvo, lógicamente, cuando al cliente se le factura por el tiempo empleado en el trabajo y no por las dimensiones de éste.

<sup>144</sup> En este caso, con la acepción indicada por la Agrupación de Centros Especializados en Traducción (ACT).

primeras se buscaron en la ciudad de Bilbao<sup>145</sup> a través de la voz «Traducción» de la edición electrónica de las páginas amarillas ([www.paginas-amarillas.es](http://www.paginas-amarillas.es)). De las 69 entradas encontradas, se eliminaron los traductores autónomos y aquellas sociedades que combinaban encargos esporádicos de traducción con otras actividades como la enseñanza de idiomas o la organización de congresos<sup>146</sup>. Al depurar completamente el censo, quedaron 20 empresas. De las 47 compañías que figuraban en la página web de ACT en junio de 2004, se seleccionaron las 12 ubicadas en la Comunidad de Madrid<sup>147</sup>. No fue necesario filtrar los datos ya que se sabía con certeza que se dedicaban a la traducción a tiempo completo. Dado que el universo real no era de grandes dimensiones (32 empresas en total), se envió el cuestionario a todo el censo que se deseaba estudiar.

La realización de la encuesta tuvo dos fases. La primera consistió en ponerse en contacto con las agencias de Bilbao por medio de un mensaje de correo electrónico en el que se presentaban los objetivos del estudio y se subrayaba que éste se realizaba en el ámbito de una tesis doctoral. El cuestionario se adjuntó como anexo. Se eligió este método pensando que sería el más cómodo para las empresas interpeladas y el que menos interferiría con su ritmo de trabajo. Sin embargo, esta estrategia fue un completo fracaso: sólo uno de los mensajes enviados obtuvo respuesta. Las explicaciones son varias: algunas agencias pensaron que contenía un virus, en otros casos quedó sepultado entre la correspondencia de la empresa y en otros casos, sencillamente, no se deseaba colaborar<sup>148</sup>. Así pues, llamamos a dichas agencias y les solicitamos una entrevista personal: algunas la concedieron, otras comentaron brevemente al teléfono su manera de trabajar<sup>149</sup> y otras dejaron patente su falta de interés por participar en este estudio.

Tras llevar a cabo la encuesta en Bilbao, nos pusimos en contacto telefónicamente con las empresas de Madrid socias de ACT para concertar una entrevista personal. La reacción fue idéntica a la obtenida en Bilbao: algunas aceptaron, otras nos dedicaron unos minutos al teléfono y otras prefirieron no contribuir al

---

<sup>145</sup> Esta ciudad se eligió por dos motivos. Por un lado, nos permitía comparar el mercado de una metrópoli con el de una capital de provincias. Por otro, facilitaba concertar entrevistas con las agencias en las que se pudiera profundizar el contenido de la encuesta.

<sup>146</sup> 9 eran academias, 2 se dedicaban fundamentalmente a la organización de congresos, 3 ofrecían otros servicios. Las 4 empresas restantes no respondieron.

<sup>147</sup> El directorio con la lista de las agencias que pertenecían a ACT se encontraba en <http://www.act.es/ACT%20Documentos.htm> (última consulta septiembre de 2004).

<sup>148</sup> Según el *Libro blanco de la traducción en España*, «las encuestas por correo presentan tasas generalmente elevadas de no respuesta» (1997: 27).

<sup>149</sup> Los datos obtenidos en las conversaciones telefónicas no se tienen en cuenta en el estudio estadístico pero sí en los comentarios generales de éstos.

estudio<sup>150</sup>. La encuesta se cumplimentó durante las entrevistas, salvo con dos agencias interesadas en colaborar pero con las que no se pudo fijar una cita por motivos de calendario (vacaciones de verano).

El seguimiento telefónico para estimular una respuesta positiva por parte de los centros de traducción no dio ningún resultado. Quienes deseaban colaborar aceptaron en seguida y quienes no quisieron no respondieron ni a nuestros mensajes telefónicos ni a los escritos. Consiguientemente, el trabajo de campo se prolongó. Según el *Libro Blanco de la traducción en España*, «los criterios de procedimiento establecidos por la metodología sociológica para validar el cuestionario, aplicable a una encuesta por correo establecen que ésta debe ser contrastada, al menos, por un 5 % del Universo total al que va dirigida» (1997: 28). En nuestro caso, sobre el universo depurado recibimos 12 encuestas cumplimentadas total o parcialmente: 7 del mercado en Bilbao (35,00 %) y 5 de las empresas ACT en Madrid (41,67 %). El total, 12 empresas, representa el 37,50 %. Las tablas 1, 2 y 3 reflejan los datos expuestos hasta el momento.

**Tabla 1 - Relación entre envíos y respuestas de la encuesta**

	Encuestas enviadas		Respuestas		Relación envíos – respuestas
	Número	%	Número	%	%
ACT (Madrid)	12	37,50	5	41,67	41,67
No ACT (Bilbao)	20	62,50	7	58,33	35,00
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100,00</b>	<b>12</b>	<b>100,00</b>	<b>37,50</b>

**Tabla 2 - Modalidad de respuesta de la entrevista**

Encuestas cumplimentadas	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
En entrevista personal.	6	85,71	3	60,00	9	75,00
Por correo electrónico.	1	14,29	2	40,00	3	25,00
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,00</b>	<b>5</b>	<b>100,00</b>	<b>12</b>	<b>100,00</b>

**Tabla 3 - Relación entre encuestas cumplimentadas total o parcialmente**

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Encuestas cumplimentadas totalmente.	6	85,71	4	80,00	10	83,33
Encuestas cumplimentadas parcialmente.	1	14,29	1	20,00	2	16,67
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,00</b>	<b>5</b>	<b>100,00</b>	<b>12</b>	<b>100,00</b>

<sup>150</sup> Hubo, incluso, quien anuló la cita la víspera sin dar ningún tipo de explicación.



#### 1.2.5.1.1 Ficha técnica

##### **Universo**

La encuesta se realizó a través de correo electrónico, de conversaciones telefónicas y de entrevistas personales. Nos pusimos en contacto con las 38 compañías que ofrecían servicios de traducción en Bilbao<sup>151</sup> y con las 12 empresas socias de ACT ubicadas en Madrid. Se excluyeron los traductores autónomos ya que los entrevistados comentaron que no revisaban el trabajo de otros colegas.

##### **Universo real**

En el caso de las agencias afiliadas a ACT no fue necesaria ninguna depuración pues teníamos la certeza de que su ocupación principal eran los servicios de traducción e interpretación. Desconocíamos si esto también era así en las empresas de Bilbao pero el trabajo de campo nos permitió eliminar las situaciones improcedentes (academias de idiomas, centros de organización de congresos, etc.) y reducir el censo real a 20 compañías.

##### **Representatividad**

Recibimos 5 encuestas de las empresas inscritas a ACT (41,67 %) y 7 de las compañías que no pertenecían a dicha asociación (35,00 %), lo que suponía un 37,50 % del universo real (tabla 1). Con estos datos realizamos nuestro estudio.

##### **Cuestionario**

Constaba de 16 preguntas, algunas de las cuales se desdoblaban en varios puntos. La mayoría eran de respuesta múltiple para ahorrar tiempo al entrevistado y facilitar la colaboración. Todas ellas se distribuían en cinco secciones: 1. presentación de la agencia, 2. la traducción científico-técnica, 3. prueba de traducción científico-técnica, 4. proceso de revisión y corrección antes de entregar el trabajo al cliente y 5. comentarios. El borrador fue revisado por el primer Director de esta Tesis, quien controló su contenido y que no presentara problemas de comprensión.

---

<sup>151</sup> 20 como única actividad y 18 como actividad secundaria.

## Trabajo de campo

El grueso de la encuesta se llevó a cabo entre mayo y septiembre de 2004. Para confirmar la recepción y estimular la respuesta, se realizó un seguimiento telefónico y por correo electrónico de todo el censo.

### 1.2.5.1 Resultados de la primera encuesta

#### 1.2.5.1.1 Presentación: Perfil de las agencias / empresas de traducción entrevistadas

#### 0. DIMENSIONES

Poco podemos comentar sobre las dimensiones de las agencias entrevistadas<sup>152</sup>. La menor contaba con una persona en plantilla (el titular) y trabajaba con una red de colaboradores. La mayor empleaba a 20 traductores fijos y 30 autónomos. Entre ambas encontramos diferentes estructuras empresariales. Hubiera sido interesante conocer la facturación anual de cada sociedad pero consideramos que la pregunta hubiera podido ser malinterpretada y por ello no fue objeto de consulta.

#### 1. QUIÉN RESPONDIÓ A LA ENCUESTA

**Tabla 4 - Cargo que ocupaba la persona que respondió a la encuesta.**

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Gerente / Director.	4	50,00	2	33,33	6	42,86
Titular.	0	0,00	2	33,33	2	14,29
Jefe de proyecto	1	12,50	1	16,67	2	14,29
Responsable de calidad.	0	0,00	1	16,67	1	7,14
Corrector.	1	12,50	0	0,00	1	7,14
Administrativo.	1	12,50	0	0,00	1	7,14
No han contestado.	1	12,50	0	0,00	1	7,14
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100,00</b>	<b>6</b>	<b>100,00</b>	<b>14</b>	<b>100,00</b>

Como podemos observar en la tabla 4, en la mayoría de los casos el cuestionario fue cumplimentado por los altos cargos de la empresa (bien los directivos, bien los titulares). Sólo uno de nuestros interlocutores se presentó como «responsable de calidad de la agencia». Eso no significa que en las demás ocasiones nuestro colocutor estuviera desvinculado de la política de calidad; sencillamente prefirió presentarse con otras

<sup>152</sup> Volvemos a recordar que, en este estudio, los términos se emplean indistintamente.

funciones. Huelga decir que una misma persona puede desempeñar varios cargos dentro de la compañía y esta realidad se refleja en nuestra encuesta pues en esta pregunta tenemos más respuestas que agencias entrevistadas. Probablemente ello se debió a que, en conjunto, tenían pequeñas dimensiones y, por lo tanto, esta exigencia estaba más acentuada.

## 2. FORMACIÓN ACADÉMICA DE LA PERSONA QUE RESPONDE A LA ENCUESTA

**Tabla 5 - Formación académica de nuestro interlocutor**

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Estudios de letras vinculados a los idiomas (por ej. Traducción e Interpretación).	5	62,50	3	42,86	8	53,33
Estudios de ciencias (por ej. Ingeniería).	1	12,50	2	28,57	3	20,00
Estudios de letras no vinculados a los idiomas (por ej. Derecho).	1	12,50	1	14,29	2	13,33
Otros.	0	0,00	1	14,29	1	6,67
No han contestado.	1	12,50	0	0,00	1	6,67
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100,00</b>	<b>7</b>	<b>100,00</b>	<b>15</b>	<b>100,00</b>

La tabla 5 muestra que en 2004 predominaban los estudios de carácter lingüístico (53,33 %) seguidos a gran distancia por los de ciencias (20,00 %). En las entrevistas personales descubrimos que, en este primer grupo, seguían primando las diferentes Filologías respecto a la formación en Traducción e Interpretación (sea como licenciaturas, sea como cursos de postgrado). Este resultado era lógico pues hasta los años noventa, periodo en el que se produjo el gran *boom* de los estudios de Traducción e Interpretación, las principales canteras de traductores en nuestro país habían sido las Facultades de Filología. Por lo que respecta a los estudios de ciencias, las agencias comentaron que cada vez era más frecuente que profesionales que provenían de estas disciplinas se fueran incorporando al mercado a tiempo completo en vez de a tiempo parcial como había sucedido hasta entonces. De nuevo tenemos más respuestas que agencias entrevistadas porque algunos de nuestros interlocutores contaban con una doble titulación.

## 3. LAS CERTIFICACIONES DE CALIDAD

Tabla 6 - Empresas con certificación de calidad

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Empresas que no cuentan con una certificación de calidad.	4	57,14	5	100,00	9	75,00
Empresas que cuentan con una certificación de calidad.	2	28,57	0	0,00	2	16,67
No han contestado.	1	14,29	0	0,00	1	8,33
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,00</b>	<b>5</b>	<b>100,00</b>	<b>12</b>	<b>100,00</b>

En la tabla 6 vemos que la gran mayoría de las empresas encuestadas (75,00 %) carecía de certificaciones de calidad (ISO 9000). Hasta la fecha, acreditarse con esta norma implica, entre otros requisitos, una inversión económica, cumplir una serie de obligaciones legales, contar con personal formado en materia de calidad, integrar determinados sistemas de gestión y someterse a auditorías de seguimiento. Lógicamente, no todas las agencias entrevistadas contaban con los recursos necesarios, en especial las más pequeñas. Las dos compañías que sí estaban certificadas tenían unas dimensiones, una estructura y probablemente una facturación que les permitían respetar los procedimientos y hacer frente a las condiciones que impone la norma. Ahora bien, esto no significa que todas las empresas medianas o grandes se hubieran adherido a ella.

## 4. LA ISO 9000 Y LA CALIDAD LINGÜÍSTICA DE LAS TRADUCCIONES

Tabla 7 - ISO 9000 y calidad lingüística de una traducción

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Sí.	4	57,14	1	20,00	5	41,67
No.	2	28,57	2	40,00	4	33,33
Depende.	0	0,00	2	40,00	2	16,67
No han contestado.	1	14,29	0	0,00	1	8,33
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,00</b>	<b>5</b>	<b>100,00</b>	<b>12</b>	<b>100,00</b>

En esta pregunta observamos una clara diferencia entre la respuesta de las agencias de Bilbao y la de las empresas socias de ACT (tabla 7). Las primeras, a pesar de carecer de una certificación de calidad, consideraban que ésta sí garantizaba el valor

lingüístico del texto traducido (57,14 %). Sin embargo, las segundas tendían hacia el «no» (40,00 %) o bien matizaban su respuesta (40,00 %). En las entrevistas personales notamos desconocimiento de la norma y cierta confusión de ideas. Es verdad, al menos en teoría, que a un mayor número de controles (efectuados por profesionales serios y en buenas condiciones de trabajo) debería corresponder una mejor calidad lingüística del texto traducido. Sin embargo, si estos requisitos no se dan, cada verificación se puede convertir en una fuente potencial de errores introducidos por cada revisor.

La norma ISO 9000 vigente en 2004 permitía que cada empresa diseñara sus propios procedimientos y que se organizara en función de su realidad laboral. Imaginemos, por ejemplo, que la fecha de entrega apremiaba. Las diferentes revisiones se podían reducir al mínimo indispensable para entregar el encargo puntualmente. Se habría cumplido la norma pero el texto podría carecer de valor añadido. La norma suponía, pues, una garantía del buen hacer de la empresa sólo si existía un auténtico compromiso y se respetaba. Por eso, dudábamos que las diferentes normas de calidad supusieran automáticamente una garantía lingüística y sospechábamos que la presión social (era la «época de las normas de calidad») haría que en los años siguientes más empresas las adoptaran. En la segunda encuesta daremos respuesta a esta cuestión.

## 5. LAS EMPRESAS Y LAS ASOCIACIONES DE CATEGORÍA

De las 7 agencias entrevistadas en Bilbao, 6 no pertenecían a ninguna asociación de categoría para centros de servicios de traducción e interpretación y 1 era miembro de la *American Translators Association* (ATA). Las 5 compañías de Madrid pertenecían a ACT pero desconocemos si también pertenecían a agrupaciones de otros países.

### 1.2.5.2.2 La traducción científico-técnica

Antes de consultar a las diferentes agencias sobre sus métodos de revisión y de evaluación, nos pareció conveniente introducir en la encuesta un pequeño apartado sobre la traducción científico-técnica. Por una parte, el objetivo de estas preguntas era ayudarnos a delimitar perfectamente el área de estudio: nos interesaba la traducción técnica y no otras especializaciones (economía, derecho, publicidad, localización, etc.), pues suponíamos que se aplicaban criterios de corrección distintos. Por otra parte, imaginamos que, en función del concepto de calidad lingüística de cada empresa, ésta establecería qué era un error y qué tipo de controles se debían llevar a cabo.

## 6. DEFINICIÓN DE CALIDAD. ¿QUÉ ES UNA «BUENA TRADUCCIÓN CIENTÍFICO-TÉCNICA»?

**Tabla 8 - ¿Qué es una buena traducción científico-técnica?**

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
La que reproduce el contenido del original y se expresa con estilo.	6	37,50	4	44,44	10	40,00
La que reproduce fielmente el lenguaje técnico.	5	31,25	2	22,22	7	28,00
La que es aceptada por el cliente.	2	12,50	1	11,11	3	12,00
Otras respuestas.	1	6,25	2	22,22	3	12,00
La expresión es importante en la traducción literaria, en la técnica basta con que se entienda porque prima su utilidad.	2	12,50	0	0,00	2	8,00
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00</b>	<b>9</b>	<b>100,00</b>	<b>25</b>	<b>100,00</b>

En esta pregunta las agencias podían elegir más de una respuesta. La más votada por ambos grupos (40,00 %) fue la primera: una buena traducción científico-técnica debe cuidar tanto el contenido como la forma. Lógicamente, como nos indica la segunda respuesta elegida, no se debe olvidar la importancia de la terminología especializada (28,00 %). Sobre esta cuestión, una empresa matizó que «si el lenguaje del cliente es distinto al oficial, habrá que utilizar éste y la responsabilidad de los posibles errores será del cliente».

Algunas empresas no dieron tanta importancia al estilo y defendieron la validez de las traducciones que «se entienden» o que «son aceptadas por el cliente». En el segundo caso habría que preguntarse si éste dispone siempre de medios para juzgar la calidad del TM, especialmente cuando se trata de una traducción inversa<sup>153</sup>. Encontramos la respuesta en una compañía que sostenía lo siguiente:

El cliente aceptará un texto en función de la experiencia previa que tenga con el mundo de la traducción. En un primer momento quizás acepte todo pero si está acostumbrado a encargar traducciones o ha colaborado con diferentes agencias, será más exigente con la calidad del producto que se le entrega<sup>154</sup>.

<sup>153</sup> En otros casos evidentemente sí. Si el cliente se niega a pagar, la agencia de traducción puede solicitar un arbitraje.

<sup>154</sup> La autora de este trabajo no duda que hubiera clientes que se preocuparan por el aspecto lingüístico del TM pero, en aquel momento, su experiencia como traductora autónoma, confirmada por muchas de las agencias entrevistadas, era que se tendía a prestar más atención al coste y a la rapidez del servicio.

En «otras respuestas» se nos comentó que había que expresarse con estilo y precisión; que el TM debía producir en el lector el mismo efecto que el TO crea en sus destinatarios<sup>155</sup>; que si un traductor técnico se expresaba con estilo, probablemente la traducción sería rechazada porque al cliente le parecería extraña<sup>156</sup> o que la repetición, en traducción técnica, era necesaria<sup>157</sup>. Para terminar: dos agencias nos dieron una respuesta contradictoria ya que eligieron simultáneamente las opciones «hay que cuidar el contenido y la forma» y «basta que se entienda»<sup>158</sup>. Es más, una de ellas incluso nos comentó que «hay que respetar la personalidad de cada idioma», defendiendo claramente el estilo. Quizás se referían a que en el caso de tener que sacrificar algo, se puede prescindir del estilo pero nunca de la precisión del contenido. Todos estos datos quedan recogidos en la tabla 8.

## 7. RELEVANCIA DE LA TERMINOLOGÍA CIENTÍFICO-TÉCNICA

**Tabla 9 - La terminología científico-técnica**

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Fundamental.	6	85,71	4	80,00	10	83,33
Otras respuestas.	1	14,29	0	0,00	1	8,33
No han contestado.	0	0,00	1	20,00	1	8,33
Importante pero no fundamental.	0	0,00	0	0,00	0	0,00
No es importante; el texto se puede expresar de otra manera.	0	0,00	0	0,00	0	0,00
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,00</b>	<b>5</b>	<b>100,00</b>	<b>12</b>	<b>100,00</b>

Como se puede ver en la tabla 9, las agencias entrevistadas respondieron de forma casi unánime que la terminología técnica es fundamental (83,33 %). No obstante, esta respuesta nos despertó una serie de interrogantes ya que no estábamos seguros de

<sup>155</sup> Esta respuesta parece confirmar lo que esbozamos en la introducción de esta sección: cada campo de la traducción tiene sus propias características y exigencias de revisión.

<sup>156</sup> Ante tal afirmación nos preguntamos si dicho cliente tiene interferencias con el inglés, si está acostumbrado a traducciones que tienden a ser literales o si cree que un texto que imite este idioma va a ser más atractivo para sus clientes.

<sup>157</sup> Esta cuestión se tratará en el Capítulo 2. Sin embargo, a la autora de esta Tesis, en función de su experiencia como traductora profesional, esta afirmación le pareció un cliché. La repetición se puede evitar a menudo, siempre que el traductor disponga de plazos de entrega razonables que le permitan revisar la traducción y pulir el estilo.

<sup>158</sup> A lo largo de las entrevistas personales intentamos ser lo más neutros posible para no influir en la respuesta de los encuestados.

que reflejara la realidad cotidiana del traductor en aquella época<sup>159</sup>. En teoría, el vocabulario técnico es primordial, en cuanto encarna los conceptos del texto técnico, pero presenta los mismos puntos débiles que el vocabulario general. Como sostiene Claude Bédard (1986) la univocidad es un *ideal* pues, en realidad, esta terminología no es rigurosa e inequívoca (hay polisemia, imprecisiones y contradicciones), no está completa (se crea o modifica según avanza la técnica), numerosos factores entran en juego a la hora de establecerla (frecuencia de uso, normalización o legislación, entre otros) y no se emplea de manera uniforme (intervienen variantes sectoriales y temporales, estrategias comerciales, etc.).

En la práctica, la mayoría de las agencias entrevistadas se lamentaban de la falta de colaboración de los clientes<sup>160</sup>. Aunque generalmente estaban disponibles para resolver las dudas del traductor, pocos suministraban material de apoyo (por ej., viejas traducciones, glosarios aprobados, folletos, etc.) y a menudo no se insistía por miedo a perderlos<sup>161</sup>. ¿Cómo se paliaba este problema cuando pocas empresas de traducción contaban con su propio departamento de documentación y cuando nos constaba que muchos traductores no estaban especializados (por diversos motivos), que el material de referencia a menudo dejaba mucho que desear, que en otras ocasiones era inexistente y que la consulta a expertos era más teórica que efectiva?

Ésta fue la respuesta más realista, a nuestro parecer, que recibimos:

La importancia de la terminología depende de la relación con el cliente. Si nos encontramos en los primeros encargos, la terminología será importante pero no fundamental. Si llevamos mucho tiempo colaborando, y ya se han creado glosarios, entonces la terminología pasa a ser fundamental.

Nuestra experiencia en la traducción profesional nos decía que la terminología técnica no es la piedra filosofal y coincidíamos con Bédard cuando afirmaba que el traductor debe «se servir efficacement du vocabulaire [...] sans pour autant s'y asservir» (1986: 21) porque lo más importante es que éste desarrolle un sentido crítico que le permita ser flexible en su trabajo.

---

<sup>159</sup> La búsqueda terminológica no siempre era sencilla pues las fuentes digitales no estaban tan desarrolladas como ahora.

<sup>160</sup> Esta actitud, al parecer, estaba bastante generalizada y también es comentada por Mossop (2001).

<sup>161</sup> Desgraciadamente, algunas agencias llegaban al extremo de no consultar al cliente por miedo a dar una imagen poco profesional.

---



#### 1.2.5.2.3 Prueba de traducción científico-técnica

Cuando las agencias de traducción necesitan los servicios de nuevos colaboradores, se sirven de diferentes métodos para seleccionarlos. Algunas se ponen en contacto sólo con traductores experimentados recomendados por otros colegas. Otras consultan los directorios de las asociaciones nacionales de traductores e intérpretes. También pueden solicitar al candidato que presente un pequeño porfolio compuesto por diferentes trabajos que haya realizado hasta la fecha. Otra posibilidad consiste en hacer una prueba a aquellos traductores que hayan mandado su CV para medir tanto sus conocimientos lingüísticos, técnicos e informáticos (u otros) como su capacidad para adaptarse al ritmo laboral de la empresa. El traductor que entregue sus encargos con retraso influirá negativamente en las tareas de sus compañeros e incluso en la imagen corporativa.

Por sorprendente que pueda parecer, en 2004 la práctica profesional de la traducción no estaba exenta de su parte de picaresca. Algunas agencias enviaban pruebas que después no corregían (por ej. empresas fundadas por personas con escasos o nulos conocimientos lingüísticos, que pertenecían a una asociación nacional de centros de traducción cuyos estatutos exigían realizar dicho control). También podía ocurrir que el candidato recibiera una prueba falsa. Es decir, tras una aparente oferta de trabajo se escondía el intento de obtener un servicio completamente gratuito. Generalmente se trataba de textos excesivamente largos<sup>162</sup> que, en función de su longitud, se enviaban a un único traductor o se dividían entre varios. En aquella época fueron muy útiles algunos foros de traducción en internet en los que se denunciaban abiertamente los engaños.

### 8. LA PRUEBA DE TRADUCCIÓN

Las cifras de la tabla 10 demuestran que la prueba de traducción era una práctica generalizada en los dos grupos de empresas estudiados (83,33 %). Puesto que a continuación detallaremos en qué consistía, comentamos aquí los dos casos que no consideraban necesario realizarla. Una de las agencias, de dimensiones particularmente reducidas pero con años de experiencia a sus espaldas, solicitaba a su propia red de contactos el nombre de otros colegas de probada reputación. En el caso de que el candidato careciera de referencias, le confiaba el texto y encargaba su revisión a un

---

<sup>162</sup> Como veremos más adelante, la longitud media de una prueba era de 300 palabras aproximadamente.

especialista. La segunda agencia había optado por controlar los primeros trabajos de los nuevos colaboradores de manera muy rigurosa, prestando atención no sólo a la calidad lingüística del TM sino también a todo el desempeño: presentación, capacidad de respetar las especificaciones del proyecto, aptitud para trabajar en equipo y, lógicamente, puntualidad en la entrega. Como en cualquier otra empresa, la competencia profesional no lo era todo y si un traductor no sabía adaptarse a las condiciones establecidas, probablemente se prescindía de él.

**Tabla 10 – Porcentaje de agencias que hacían una prueba de admisión**

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Sí.	5	71,43	5	100,00	10	83,33
No.	2	28,57	0	0,00	2	16,67
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,00</b>	<b>5</b>	<b>100,00</b>	<b>12</b>	<b>100,00</b>

## 9. EL TEXTO QUE DEBÍA TRADUCIR EL CANDIDATO

De nuevo no se observan grandes diferencias entre los dos grupos estudiados (tabla 11). Ninguna empresa diseñaba el texto que recibía el candidato sea redactándolo *ex novo* sea adaptando un viejo encargo. La tendencia predominante era la de elegir una antigua traducción (90,00 %) y sólo 1 agencia escogía expresamente un TO no traducido<sup>163</sup>. Esta forma de actuar es perfectamente comprensible. Por un lado, se tiene la certeza de que el texto es real y de que refleja tanto las exigencias del cliente como las dificultades cotidianas de un traductor profesional. Por otro, como la prueba ya está traducida, los escollos lingüísticos y conceptuales que presenta se resolvieron en su día. Se ahorra tiempo y se optimizan los recursos.

**Tabla 11 – Elección de la prueba de traducción**

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Se trata de una traducción vieja.	5	100,00	4	80,00	9	90,00
Se ha elegido un texto expresamente para la prueba.	0	0,00	1	20,00	1	10,00
Lo ha diseñado su agencia (redacción <i>ex novo</i> o adaptación de una traducción vieja).	0	0,00	0	0,00	0	0,00
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00</b>	<b>5</b>	<b>100,00</b>	<b>10</b>	<b>100,00</b>

<sup>163</sup> Esta opción no figuraba en la encuesta original pero nos ha parecido interesante contabilizarla y expresarla porcentualmente.

El texto de la prueba, independientemente del que se eligiera, podía ser seleccionado por cualquier cargo de la agencia: desde los titulares o los gerentes, hasta los traductores que en su día trabajaron en él, pasando por especialistas de cada campo, por los responsables de los Departamentos de Traducción y de Recursos Humanos, el encargado del control de calidad o un jefe de proyecto. Como podemos ver en la tabla 12, los resultados están fragmentados y no muestran diferencias significativas.

**Tabla 12 – Cargo de la persona que elegía el texto de la prueba**

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Depende.	2	40,00	2	40,00	4	40,00
El titular.	0	0,00	2	40,00	2	20,00
El gerente.	1	20,00	0	0,00	1	10,00
El responsable del dpto. de traducción.	1	20,00	0	0,00	1	10,00
El jefe de proyecto.	0	0,00	1	20,00	1	10,00
El traductor que en su día tradujo el texto.	1	20,00	0	0,00	1	10,00
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00</b>	<b>5</b>	<b>100,00</b>	<b>10</b>	<b>100,00</b>

Por lo que respecta al contenido del texto seleccionado (tabla 13), observamos que las tendencias predominantes eran que éste reflejara la especialización del candidato (54,55 %) y que la prueba fuera representativa del tipo de encargos que recibía la agencia (36,36 %)<sup>164</sup>. Esta segunda respuesta también implica una especialización pero en este caso la de la agencia. En palabras de una empresa entrevistada: «Si el 75 % de las necesidades de la compañía están cubiertas por nuestros traductores habituales, se tiende a intentar cubrir el 25 % restante con nuevas selecciones. Obviamente los perfiles buscados son los que requiere nuestra demanda».

<sup>164</sup> Una de las agencias de Bilbao dio dos respuestas a esta pregunta.

**Tabla 13 – Elección del texto de la prueba**

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Un texto que corresponda a la especialización del candidato.	4	66,66	2	40,00	6	54,55
Texto representativo del tipo de encargos que recibe la agencia.	1	16,66	3	60,00	4	36,36
Texto que oculte dificultades gramaticales o terminológicas.	1	16,66	0	0,00	1	9,09
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100,00</b>	<b>5</b>	<b>100,00</b>	<b>11</b>	<b>100,00</b>

La tabla 14 muestra que otros elementos que se tenían en cuenta a la hora de escoger el texto de la prueba eran la complejidad lingüístico-gramatical (36,36 %), la dificultad conceptual (27,27 %) y la relevancia del tema (18,18 %) <sup>165</sup>. Ahora bien, la encuesta preguntaba por la relevancia en el mercado de la traducción y en el párrafo anterior hemos visto que las agencias la vinculaban al nicho comercial que se habían creado. El conjunto de todos los factores lingüísticos y contractuales que pudieran intervenir aparece en cuarta posición (9,09 %) junto con «otras respuestas». En este punto del cuestionario se nos comentó que la prueba también debía sacar a la luz la competencia del candidato para resolver problemas concretos, su flexibilidad mental y sus conocimientos en informática y en memorias de traducción.

**Tabla 14 - Otros criterios para elegir el texto**

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Lingüístico-gramaticales.	4	36,36	4	36,36	8	36,36
La complejidad técnica del texto.	5	45,45	1	9,09	6	27,27
La relevancia del tema en el mercado de la traducción.	1	9,09	3	27,27	4	18,18
El conjunto de todos los factores lingüísticos y comerciales que pueden intervenir en un encargo de traducción.	1	9,09	1	9,09	2	9,09
Otros.	0	0,00	2	18,18	2	9,09
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100,00</b>	<b>11</b>	<b>100,00</b>	<b>22</b>	<b>100,00</b>

<sup>165</sup> Esta pregunta también admitía más de una respuesta.

## 10. LONGITUD DE LA PRUEBA

Por lo que respecta a la extensión de la prueba (tabla 15), las agencias que no pertenecían a ACT nos dieron respuestas completamente diferentes. La longitud era muy variable y la horquilla iba desde 200 hasta 600 palabras. En cambio las empresas socias de ACT parecían más homogéneas. El 60,00 % enviaba pruebas de 300 palabras aunque también había quien empleaba textos ligeramente más breves o mucho más largos. La media ponderada entre los dos grupos era de 318 palabras. En realidad, no es necesario enviar pruebas más amplias a un candidato. Huelga decir que éste habrá presentado otra información a la agencia como, por ejemplo, un portfolio o CV con sus especializaciones y su experiencia profesional. Si el texto está bien elegido, debería proporcionar indicaciones válidas sobre la competencia del aspirante. Por otra parte, ya hemos comentado que la práctica profesional de la traducción no está exenta de su parte de picaresca y que es conveniente desconfiar de las pruebas particularmente largas.

Tabla 15 – Longitud de la prueba

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
300 palabras.	1	20,00	3	60,00	4	40,00
200 palabras.	1	20,00	0	0,00	1	10,00
200-250 palabras.	0	0,00	1	20,00	1	10,00
250-300 palabras.	1	20,00	0	0,00	1	10,00
300-350 palabras.	1	20,00	0	0,00	1	10,00
300-600 palabras.	0	0,00	1	20,00	1	10,00
400-600 palabras.	1	20,00	0	0,00	1	10,00
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00</b>	<b>5</b>	<b>100,00</b>	<b>10</b>	<b>100,00</b>
<b>Media ponderada del nº de palabras</b>	<b>320</b>		<b>315</b>		<b>318</b>	

## 11. CONDICIONES EN LAS QUE SE REALIZA LA PRUEBA

Empecemos por la información que recibía el candidato (tablas 16 y 17). Al formular este punto, se partía de la siguiente pregunta: ¿qué es lo que se desea evaluar del candidato? Si el objetivo de este examen era ponerle a prueba simulando las condiciones cotidianas de trabajo, la agencia podía tratarle igual que a sus otros colaboradores y enviarle una pequeña lista de especificaciones con los requisitos del encargo y las exigencias del cliente. Si, en cambio, se quería conocer el modo de trabajar del aspirante y sus estrategias para resolver los problemas, la agencia podía

optar por limitar la cantidad de información facilitada. Si lo que interesaba era medir los conocimientos lingüísticos o teóricos sobre una determinada disciplina, se podía prescindir de dichas especificaciones. En el curso de las entrevistas nos dimos cuenta de que no era lo mismo no entregar información para provocar una respuesta en el candidato (dado que sus preguntas, notas y comentarios pueden ser una fuente valiosa de *feedback*) que no proporcionarla porque «se da por hecho que el traductor sabe»<sup>166</sup>. Es obvio que estas empresas partían de enfoques completamente diferentes.

Las agencias de traducción encuestadas, independientemente de que pertenecieran o no a ACT, no solían adjuntar especificaciones de tipo lingüístico (70,00 %). Es decir, no indicaban si había que prestar más atención al estilo o al contenido del texto, si se tenían que adaptar las referencias culturales o si ciertas partes no se debían traducir y sabíamos con certeza que, en aquella época, la hoja de encargo podía incluir este tipo de cláusulas. El cliente podía precisar, por ejemplo, que sólo deseaba una traducción de contenido «que se entendiera» porque su empresa se encargaría de corregir la terminología y de ultimar la redacción final del documento. Asimismo, el cliente podía decidir que ciertas partes del texto (por ej., eslóganes o directorios) debían quedar en la LO. Por lo que respecta a las empresas que sí proporcionaban información lingüística (2 casos), una nos comentó que facilitaba glosarios con la prueba porque le interesaba más que el candidato se concentrara en los «problemas de estructura del texto». La otra no nos indicó qué tipo de datos suministraba.

Aunque las agencias eran reacias a proporcionar al candidato información lingüística sobre la prueba, sí eran algo más proclives a facilitarle datos extralingüísticos. En este caso nos encontramos ante un equilibrio perfecto (50,00 %), con una ligera tendencia hacia el «no» en las empresas de Bilbao y hacia el «sí» en las de Madrid. Las respuestas recibidas siguen en la línea del punto anterior: había quien no suministraba información para provocar la reacción del candidato y quien consideraba que no era necesaria. Creemos que la primera actitud es interesante mientras que adoptamos una postura crítica ante las agencias que pretenden que un candidato posea conocimientos enciclopédicos.

---

<sup>166</sup> En este caso concreto, sospechamos que la persona entrevistada conocía las cuestiones administrativas de la empresa pero poco de los aspectos lingüísticos.

---

Tabla 16 – Información lingüística

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
No.	4	80,00	3	60,00	7	70,00
Sí.	1	20,00	1	20,00	2	40,00
No respondieron.	0	0,00	1	20,00	1	10,00
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00</b>	<b>5</b>	<b>100,00</b>	<b>10</b>	<b>100,00</b>

Tabla 17 – Información extralingüística

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Sí.	2	40,00	3	60,00	5	50,00
No.	3	60,00	2	40,00	5	50,00
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00</b>	<b>5</b>	<b>100,00</b>	<b>10</b>	<b>100,00</b>

La mayoría de las empresas de traducción entrevistadas concedían a los candidatos todo el tiempo que desearan para realizar la prueba (50,00 %). Asimismo observamos que las agencias que no pertenecían a ACT tendían a proporcionar un plazo máximo de tres días (60,00 %) mientras que las afiliadas preferían no fijar límites de tiempo. Esta respuesta nos sorprendió puesto que en el día a día de la profesión el traductor no puede dedicarse a un texto indefinidamente. De hecho, en aquellos años, las asociaciones nacionales de traductores autónomos con exámenes de admisión establecían plazos que no superaban los dos días<sup>167</sup>. Si el aspirante disponía de todo el tiempo que necesitara y entregaba una traducción excelente, ¿era capaz mantener el mismo nivel de calidad bajo la presión del trabajo cotidiano, cuando se exigía una producción de diez a quince páginas diarias? Quizás era más realista la agencia que nos comentó que sólo concedía 2 horas al candidato<sup>168</sup>. La tabla 18 recoge las respuestas obtenidas.

<sup>167</sup> La Asociación Italiana de Traductores e Intérpretes (AITI) daba 3 horas y su homóloga inglesa (ITI), cuya prueba era más completa, 48 horas.

<sup>168</sup> En este caso concreto, la agencia quería impedir que fuera otra persona la que realizara la prueba en lugar del candidato.

**Tabla 18 – Plazo de tiempo para hacer la prueba**

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Todo el tiempo que desee.	2	40,00	3	60,00	5	50,00
De 1 a 3 días.	3	60,00	1	20,00	4	40,00
x horas.	0	0,00	1	20,00	1	10,00
De 3 días a 1 semana.	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Más de 1 semana.	0	0,00	0	0,00	0	0,00
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00</b>	<b>5</b>	<b>100,00</b>	<b>10</b>	<b>100,00</b>

En prácticamente el 91,00 % de los casos, el candidato realizaba la prueba en su lugar de trabajo habitual y sólo una agencia ponía a disposición su sede en el caso de que éste tuviera problemas (tabla 19). Esta respuesta era perfectamente lógica. Algunas de las empresas que nos recibieron eran despachos en edificios de oficinas que carecían de una sala en la que pudieran recibir visitas. El temor a que otra persona tradujera el texto en vez del aspirante nos pareció injustificado. Se produjera o no fraude, si éste no mantenía el nivel de calidad y la productividad que se esperaban de él, la empresa prescindiría rápidamente de sus servicios. El candidato, por su parte, contaba con todas sus fuentes de documentación en su lugar de trabajo y desplazarse con ellas no siempre era factible. Una pregunta que no aparece en la encuesta, pero que surgió durante las entrevistas, es dónde se corregía la prueba. Normalmente se hacía en la propia empresa y sólo una agencia nos comentó que sus evaluadores eran traductores autónomos, que podían vivir en cualquier punto de la geografía española.

**Tabla 19 – Lugar donde se realizaba la prueba**

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
En su lugar de trabajo.	5	100,00	5	83,30	10	90,90
En la agencia.	0	0,00	1	16,70	1	9,10
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00</b>	<b>6</b>	<b>100,00</b>	<b>11</b>	<b>100,00</b>

## 12. EL EVALUADOR DE LA PRUEBA

El evaluador y el revisor, que analizaremos más adelante, son dos figuras importantes en nuestra primera encuesta. Creemos que ambos deberían ser profesionales con aptitudes para la corrección, que hayan recibido un mínimo de formación específica



en el campo de la evaluación y en el de la revisión, con experiencia y con integridad deontológica puesto que hemos conocido episodios en los que la objetividad profesional ha cedido a la subjetividad personal. En la mitad de las agencias entrevistadas (50,00 %), el número de evaluadores variaba en función de cada par de lenguas mientras que un 30,00 % contaba solamente con uno por grupo de idiomas<sup>169</sup> y el otro 20,00 % poseía varios (tabla 20). No logramos averiguar la relación entre cada combinación lingüística y el número de evaluadores asignados y, por lo tanto, tampoco pudimos establecer si predominaba alguna tendencia. Durante las entrevistas nos sorprendió que nadie comentara que la especialidad a la que pertenece el TO también se tenía en cuenta a la hora de elegir al evaluador<sup>170</sup>. Si consideramos que esta tarea no solía implicar una dedicación a tiempo completo, no podemos excluir que la agencia se limitara a confiar la corrección de las pruebas de admisión a quien menos trabajo tuviera en ese momento.

**Tabla 20 – Número de evaluadores por par de idiomas**

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Depende de la combinación lingüística.	2	40,00	3	60,00	5	50,00
Un único evaluador.	2	40,00	1	20,00	3	30,00
Varios evaluadores.	1	20,00	1	20,00	2	20,00
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00</b>	<b>5</b>	<b>100,00</b>	<b>10</b>	<b>100,00</b>

El concepto de «fiabilidad entre examinadores» ya ha sido comentado en este primer capítulo. Por lo que respecta a la prueba de admisión, habría que aplicarlo tanto de manera específica (dentro de cada combinación lingüística) como a nivel general (todos los grupos de idiomas de la agencia). La mitad de las 4 empresas socias de ACT que contaban con diferentes evaluadores en cada par de lenguas afirmaba que éstos compartían los mismos criterios de corrección y la otra mitad declarara exactamente lo contrario. Uno de estos dos casos no deseaba unificar a los evaluadores porque prefería tener en cuenta diversos puntos de vista que dieran lugar al debate. La otra agencia probablemente cometió un error al rellenar la encuesta porque en la pregunta siguiente indicó que era la empresa quien impartía las reglas que había que seguir. Por lo que

<sup>169</sup> A no ser que la agencia esté altamente especializada, no entendemos muy bien cómo un único evaluador puede controlar todas las pruebas de traducción.

<sup>170</sup> Durante su experiencia como traductora, la autora de esta Tesis observó que la especialización del traductor era un concepto teórico más que una realidad profesional. A menudo el traductor acababa siendo experto en los clientes de la agencia.

concierna a la agencia de Bilbao que dio una respuesta negativa, no sabemos por qué había optado por esta forma de trabajar (tabla 21).

**Tabla 21 – Compartición de criterios y fiabilidad entre evaluadores**

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Sí.	1	33,33	2	50,00	3	42,86
No.	1	33,33	2	50,00	3	42,86
No han contestado.	1	33,33	0	0,00	1	14,29
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100,00</b>	<b>4</b>	<b>100,00</b>	<b>7</b>	<b>100,00</b>

La fiabilidad entre examinadores también debería mantenerse a nivel transversal (es decir, en los diferentes grupos de idiomas ofrecidos) y, de hecho, así sucedía (tabla 22). Salvo los casos concretos que acabamos de comentar, las agencias tendían a impartir los criterios de corrección y a unificar la labor de los diferentes evaluadores (85,71 %). Ello se podía llevar a cabo a través de listas<sup>171</sup> (parecidas a las listas de comprobación que usaban los revisores para controlar las traducciones antes de entregarlas a los clientes), por medio de los manuales de estilo de la empresa o incluso oralmente. En las entrevistas observamos que cuanto menor era el número de colaboradores, menor necesidad se sentía de especificar dichas pautas por escrito.

**Tabla 22 – Empresas que impartían los criterios de evaluación**

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Sí.	2	66,67	4	100,00	6	85,71
No.	1	33,33	0	0,00	1	14,29
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100,00</b>	<b>4</b>	<b>100,00</b>	<b>7</b>	<b>100,00</b>

Según Mossop «revisers generally come from a linguistic rather than a scientific background» (2001: 106) y aunque todavía no estamos tratando la revisión sino las pruebas que deben superar los posibles nuevos colaboradores de las agencias, el resultado de nuestra encuesta confirma esta afirmación: el 61,50 % de los evaluadores contaban con formación lingüística (tabla 23). En las empresas que no estaban asociadas a ACT primaban los estudios lingüísticos (80,00 %), en concreto Filología y Traducción, mientras que en las afiliadas a esta agrupación encontramos un porcentaje

<sup>171</sup> En el Anexo 3 se trata la cuestión de las listas de control (*check lists*).

elevado de personal con estudios en otras disciplinas (50,00 %). A partir de ahí, los motivos para elegir a un evaluador con respecto a otro eran múltiples: había quien sólo quería licenciados en Traducción e Interpretación; otros, independientemente de los estudios del corrector, le exigían una especialización lingüística; también se podía seleccionar a un evaluador con una titulación lo más parecida a la del traductor o bien uno muy especializado que conociera en profundidad el tema traducido, la cartera de clientes, la situación del mercado y sus exigencias<sup>172</sup>.

**Tabla 23 – Formación académica del evaluador**

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Estudios de letras vinculados a los idiomas.	4	80,00	4	50,00	8	61,50
Otros.	1	20,00	2	25,00	3	23,10
Estudios de ciencias.	0	0,00	2	25,00	2	15,40
Estudios de letras sin vinculación con los idiomas.	0	0,00	0	0,00	0	0,00
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>	<b>8</b>	<b>100,00%</b>	<b>13</b>	<b>100,00</b>

La mayoría de las agencias entrevistadas consideraba que un buen traductor era también un buen evaluador (35,00 %). Esta tendencia se acentuaba en las empresas que no pertenecían a ACT (57,10 %), mientras que en las asociadas a dicha agrupación las respuestas estaban más repartidas: 23,07 % para «por su experiencia profesional», «por la calidad de su trabajo como traductor» y «por sus conocimientos sobre el tema traducido» (tabla 24). Por nuestra parte, no estamos completamente seguros de que la competencia traductora garantice automáticamente la competencia evaluadora. Como ya se ha comentado, evaluar es un trabajo especializado que exige aptitudes personales, formación, experiencia y deontología. Es fundamental saber respetar el estilo de los demás sin imponer el propio. Ser un buen traductor no implica saber reconocer y respetar todos estos requisitos. Por ello nos sorprendió que sólo una agencia tuviera en cuenta estas reflexiones. Esta contestación está contabilizada en «otras respuestas» junto con otras dos: una empresa combinaba todos los criterios sugeridos en la encuesta y en la otra el evaluador era el titular<sup>173</sup>.

<sup>172</sup> Esta pregunta admitía más de una respuesta.

<sup>173</sup> Esta pregunta también se podía contestar con varias respuestas.

**Tabla 24 – Criterios de selección del evaluador**

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Por la calidad de su trabajo como traductor.	4	57,10	3	23,07	7	35,00
Por su experiencia profesional.	2	28,60	3	23,07	5	25,00
Por sus conocimientos sobre el tema tratado.	0	0,00	3	23,07	3	15,00
Otras respuestas.	1	14,30	2	15,38	3	15,00
Por su formación académica.	0	0,00	2	15,38	2	10,00
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,00</b>	<b>13</b>	<b>100,00</b>	<b>20</b>	<b>100,00</b>

Gran parte de los evaluadores contaba con experiencia previa antes de que la agencia les encomendara corregir las pruebas de admisión (40,00 %). La tendencia era más marcada (60,00 %) en las empresas de Bilbao (que no nos explicaron cómo la habían adquirido) mientras que las de Madrid admitieron que sus correctores no habían realizado tales tareas antes (40,00 %). Sin caer en la tentación de afirmar que en algún momento de su carrera el evaluador carecía de experiencia, esperábamos que alguien nos comentara que éste había recibido formación como corrector, como revisor de estilo o como redactor técnico pero esto no sucedió (tabla 25).

**Tabla 25 – Experiencia previa del evaluador**

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Sí.	3	60,00	1	20,00	4	40,00
No.	1	20,00	2	40,00	3	30,00
No han contestado.	1	20,00	1	20,00	2	20,00
Depende.	0	0,00	1	20,00	1	10,00
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00</b>	<b>5</b>	<b>100,00</b>	<b>10</b>	<b>100,00</b>

Según los datos de nuestra encuesta, era poco habitual que el evaluador se dedicara exclusivamente a corregir las pruebas de admisión. De hecho, en el 90,00 % de los casos esta tarea se compaginaba con otras dentro de la empresa (tabla 26). Esto es perfectamente lógico puesto que no se necesitan nuevos colaboradores de manera continua. Ya que el evaluador solía ser elegido por la calidad de su trabajo como traductor, era de esperar que su labor principal fuera, precisamente, la traducción. La encuesta lo confirma con un 53,30 % (tabla 27). Recordemos que encontramos la misma

tendencia en AITI pues en aquella época los evaluadores eran socios traductores con experiencia plurianual en el campo de la revisión o de la enseñanza. En segundo lugar aparece el cargo de jefe de proyecto (26,70 %) mientras que el 20,00 % restante se distribuye entre otros puestos<sup>174</sup>.

**Tabla 26 – Dedicación completa a la tarea de evaluación**

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
No.	4	80,00	5	100,00	9	90,00
Sí.	1	20,00	0	0,00	1	10,00
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00</b>	<b>5</b>	<b>100,00</b>	<b>10</b>	<b>100,00</b>

**Tabla 27 – Otras tareas desempeñadas por el evaluador**

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Es traductor.	4	66,66	4	44,44	8	53,30
Es jefe de proyecto.	1	16,66	3	33,33	4	26,70
Otras tareas.	1	16,66	1	11,11	2	13,30
Se encarga de la formación.	0	0,00	1	11,11	1	6,70
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100,00</b>	<b>9</b>	<b>100,00</b>	<b>15</b>	<b>100,00</b>

La tabla 28 muestra que, en los dos grupos de empresas analizados, la prueba de admisión se corregía en menos de una hora (60,00 %). Esto era razonable pues no podemos olvidar que el 90,00 % de los encuestados había elegido una traducción antigua, en la que las cuestiones lingüísticas, conceptuales y comerciales fueron establecidas en su día. Además, esta velocidad reflejaba el ritmo normal de revisión de una agencia (ver pregunta 15g). Entendemos que se dedicara más de una hora a la evaluación de aquellos textos que se habían seleccionado específicamente para la prueba, cuando no estaban traducidos y había que estudiarlos antes de valorar el producto del candidato pero no comprendemos el porqué de esta dilación en otros casos.

<sup>174</sup> Esta pregunta admitía una o varias respuestas.

**Tabla 28 – Tiempo dedicado a la evaluación de una prueba de admisión**

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Menos de una hora.	3	60,00	3	60,00	6	60,00
Entre 1 y 2 horas.	0	0,00	2	40,00	2	20,00
Más de 2 horas.	1	20,00	0	0,00	1	10,00
Otras respuestas.	1	20,00	0	0,00	1	10,00
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00</b>	<b>5</b>	<b>100,00</b>	<b>10</b>	<b>100,00</b>

Tras evaluar la prueba, era más frecuente expresar sus méritos de manera global que proporcionar una nota numérica tradicional (60,00 %). Esta tendencia aparecía mucho más marcada en las agencias de Bilbao (80,00 %) que en las de Madrid (40,00 %). Sin duda este método proporcionaba rapidez pero también dejaba mayor margen a la subjetividad. Para paliar este problema, una empresa socia de ACT nos comentó que se servían de listas de comprobación de forma que el juicio general se fundaba en los diferentes puntos analizados. Por otra parte, una agencia de Bilbao afirmó que un mero recuento de errores no reflejaba forzosamente la calidad de una traducción y que, en su caso, este tipo de corrección sólo se llevaba a cabo cuando la solicitaba el cliente. También encontramos quien combinaba ambos sistemas (20,00 %) y la respuesta contabilizada en «otros métodos» (10,00 %) consistía en enumerar tanto los errores como los aciertos del candidato. En esta cuestión era evidente la distancia que existía entre las propuestas del mundo académico y la realidad profesional. La tabla 29 recoge las respuestas a esta pregunta de la encuesta.

**Tabla 29 – Escalas de evaluación**

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Dando una apreciación global.	4	80,00	2	40,00	6	60,00
Combinación de ambos métodos.	1	20,00	1	20,00	2	20,00
Otros métodos.	0	0,00	1	20,00	1	10,00
No han contestado.	0	0,00	1	20,00	1	10,00
Restando puntos por los errores.	0	0,00	0	0,00	0	0,00
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00</b>	<b>5</b>	<b>100,00</b>	<b>10</b>	<b>100,00</b>

Al igual que en el proceso de evaluación de cualquier otro examen, era inusual que el evaluador se pusiera en contacto con el candidato (90,00 %). Además, en las entrevistas salió a la luz que no todas las agencias devolvían la prueba corregida al aspirante pero no pudimos averiguar cómo reaccionaban en el caso de que un candidato rechazado solicitara ver su texto y discutirlo (tabla 30).

**Tabla 30 – Comunicación entre el evaluador y el candidato**

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
No.	5	100,00	4	80,00	9	90,00
Sí.	0	0,00	1	20,00	1	10,00
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00</b>	<b>5</b>	<b>100,00</b>	<b>10</b>	<b>100,00</b>

Por lo que respecta a los criterios que seguía el evaluador para corregir la prueba (tabla 31), en ambos grupos de empresas primaba el componente lingüístico (34,78 %) llegando al extremo de que ante un error grave se podía rechazar todo el texto. En segundo lugar aparecía la validez del TM para desempeñar el uso final previsto (21,74 %) y a continuación (todas ellas con un 13,04 %) «las especificaciones del cliente», «las exigencias de los lectores del TM» y «otras respuestas». En éstas últimas se hizo referencia a criterios personales basados en la experiencia, a la capacidad de analizar cómo había resuelto el candidato los escollos textuales y al rigor de la expresión. Ahora bien, si volvemos a la pregunta 6 de esta encuesta, recordaremos que una buena traducción científico-técnica se había definido mayoritariamente como «la que reproduce el contenido del original y se expresa con estilo». En la pregunta 9 hemos visto que la complejidad técnica era el segundo criterio para elegir el texto de la prueba (después de la dificultad lingüístico-gramatical). Sin embargo, en esta pregunta nadie citó como parámetro de corrección la exactitud conceptual del texto del candidato. Es como si se produjera una fractura entre contenido y estilo.

Tabla 31 – Criterios de evaluación

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Lingüístico-gramaticales.	5	38,46	3	30,00	8	34,78
La validez del texto para desempeñar el uso final previsto por el cliente.	3	23,08	2	20,00	5	21,74
Las indicaciones especificadas por el cliente.	2	15,38	1	10,00	3	13,04
Las exigencias de los lectores del TM.	2	15,38	1	10,00	3	13,04
Otras respuestas.	1	7,69	2	20,00	3	13,04
No han contestado.	0	0,00	1	10,00	1	4,35
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100,00</b>	<b>10</b>	<b>100,00</b>	<b>23</b>	<b>100,00</b>

### 13. POSIBILIDAD DE CAMBIAR EL SISTEMA DE EVALUACIÓN

Cuando preguntamos a las agencias si estarían dispuestas a cambiar el sistema de evaluación que empleaban en aquella época, los ánimos se dividieron (tabla 32). Del 30,00 % que respondió negativamente, destacamos una empresa de Madrid que nos dijo que había depositado en el Registro de la Propiedad Industrial su propio sistema de revisión. Desconocemos si el método recibió la correspondiente patente y, por lo tanto, si es público para poder analizarlo con detenimiento. Las respuestas afirmativas y las condicionales (que sumaban el 70,00 %) exigían que el nuevo baremo supusiera una mejora respecto al que ya estaban usando.

Tabla 32 – Disponibilidad a cambiar el sistema de evaluación

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Depende.	2	40,00	2	40,00	4	40,00
Sí.	1	20,00	2	40,00	3	30,00
No.	2	40,00	1	20,00	3	30,00
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00</b>	<b>5</b>	<b>100,00</b>	<b>10</b>	<b>100,00</b>

#### 1.2.5.2.4 Proceso de revisión y de corrección antes de entregar un encargo al cliente

Esta sección considerará los controles de calidad que las empresas de traducción llevaban a cabo *antes* de entregar los trabajos a sus clientes puesto que éstos implicaban la corrección de errores y mejoras lingüísticas. Las agencias también podían efectuar verificaciones *después* de enviar los textos. Sin embargo, estas revisiones solían estar relacionadas con cuestiones de gestión interna ya que su finalidad era comprobar que



todos los servicios ofrecidos mantenían los niveles de calidad establecidos y, en caso contrario, identificar los puntos débiles para subsanarlos<sup>175</sup>.

### POR QUÉ SON NECESARIAS LAS REVISIONES

El Diccionario de la RAE define el verbo «revisar» como «someter algo a nuevo examen para corregirlo, enmendarlo o repararlo». Las traducciones deben volverse a leer por varios motivos: se han podido cometer errores de manera involuntaria; la redacción en la LM puede reflejar calcos sintácticos propios de la LO; si un encargo ha sido repartido entre varios traductores, hay que unificar sus diferentes estilos y controlar que el empleo de la terminología sea homogéneo a lo largo de todo el TM; también es necesario verificar que se hayan respetado las convenciones de cada género en la cultura meta, las especificaciones del cliente, el uso previsto de la traducción y el perfil de sus lectores; si se emplean herramientas TAO, hay que decidir qué material se va a conservar en la memoria del programa; no olvidemos que, al existir diferentes niveles de revisión, un texto meta aceptable se puede mejorar y con ello proporcionarle valor añadido. Volvemos a recordar que cuando se realizó la primera encuesta, aún no se había aprobado la EN 15038.

### LA CALIDAD COMO VALOR EMPRESARIAL

Al iniciar esta sección sobre los métodos para evaluar la calidad lingüística de un texto meta, escribíamos que de acuerdo con lo que se considere aceptable o inaceptable en cada caso, se decidirá qué baremo es el idóneo. Dado que la traducción es un «industrial process, subject to consideration of time and effort» (Sager, 1983: 121), veamos cómo definían los institutos de normalización el concepto de «calidad» hace una década. Para el *International Organisation for Standardization* y la norma ISO 8402 - *Quality Management and Quality Assurance*<sup>176</sup>, ésta consiste en «the totality of characteristics of an entity that bear on its ability to satisfy stated and implied needs». Puesto que las exigencias de cada cliente y de cada encargo son específicas y no universales, la calidad será un concepto dinámico en vez de único, absoluto e inflexible.

Las «necesidades establecidas» mencionadas por la norma serán las especificaciones que indique el cliente a la hora de contratar los servicios de la agencia.

---

<sup>175</sup> También existían «prerrevisión», es decir, si en un proyecto participaban varios traductores, podían controlar el texto entre ellos antes de entregárselo al revisor. Por su parte, también el cliente podía examinar el documento que había recibido y comunicar los resultados a la agencia.

<sup>176</sup> Norma UNE-EN ISO 8402:1994.

En función de éstas, el jefe de proyecto o el traductor decidirán la estrategia traslatoria más apropiada. Ahora bien, si el cliente se limita a entregar el texto sin instrucciones o si ciertas cláusulas no se pueden mantener, será responsabilidad de la agencia solicitarle mayor información o llegar a un acuerdo con él. La competencia profesional de ésta y de sus traductores desvelará las «necesidades implícitas» para garantizar que el texto meta es correcto y preciso y que sus destinatarios van a comprenderlo y utilizarlo sin problemas en el uso previsto. Una traducción deficiente dañará, por un lado, a los profesionales que hayan participado en ella y, por otro, a las imágenes corporativas de la agencia y del cliente.

### EL FACTOR TIEMPO

*Quality takes time.* ¿Cómo conciliar esta evidencia con los plazos de entrega ajustados de los que se lamentan los centros de traducción? El tiempo apremia pero éste siempre será un bien limitado. Por ello se impone planificarlo, gestionarlo de manera correcta y optimizar todos los recursos para que converjan en beneficio del nivel lingüístico final de los textos meta. Comencemos con una clara distribución de las tareas. La primera revisión («autorrevisión») es responsabilidad del propio traductor. Es cierto que el proceso de trasvase termina produciendo saturación y que esto dificulta detectar los posibles errores. Una herramienta útil en estos casos son las llamadas «listas de control» o «listas de comprobación» (*check lists*). Generalmente, cuando las proporcionan las agencias, se deben entregar firmadas junto con el TM. Si el traductor elabora las suyas propias, debería incluir los mismos parámetros que el revisor de la agencia. Otra buena práctica consiste en completar el encargo, pasar a otro y volverlo a leer un par de días más tarde con la mente fresca.

El revisor no debe realizar labores que correspondan al traductor. No sólo se pierde tiempo sino que además se tensa la relación entre colegas. De nuevo recordamos la importancia de la formación puesto que permitirá diseñar escalas *ad hoc* que incluyan criterios lingüísticos y extralingüísticos<sup>177</sup>. Estas listas de control ayudarán al revisor a mantener sus niveles de atención. Además servirán para justificar los cambios introducidos y para evitar intervenciones innecesarias o completamente subjetivas del tipo «suena mejor». Si las revisiones son profundas, nos encontramos ante un mal traductor o ante un mal revisor. No es necesario controlar todos los documentos con el

---

<sup>177</sup> Como, por ejemplo, el plazo de entrega.

mismo grado de perfeccionismo. No se puede equiparar un mensaje de correo electrónico que va a tener una vida útil de unos minutos con el manual de instrucciones de una máquina del que depende la seguridad laboral de los obreros que la manipulen. Va contra los principios de gestión empresarial invertir tiempo en una labor que no es necesaria. Asimismo, no todos los traductores requieren el mismo grado de supervisión. Esto no significa que no haya que controlar el trabajo de un colaborador experimentado sino que probablemente lleve menos tiempo que el de un traductor novel.

¿Se pueden justificar todas las carencias del TM aduciendo la falta de tiempo? ¿Es «aceptable» sinónimo de «calidad»? Una de las acepciones que encontramos en la definición de «calidad» de la RAE es «superioridad o excelencia», matiz que está ausente en la ISO 8402. En nuestra opinión, estos dos enfoques pueden dar lugar a malentendidos y al descontento del cliente ya que éste no siempre puede reclamar. Una traducción puede ser correcta en cuanto carece de errores pero esto no garantiza una redacción cuidada. Creemos que ambas definiciones se complementan y que aplicar exclusivamente la norma deja la puerta abierta para reducir la revisión a su mínimo indispensable. No somos los únicos que observaron procesos de comprobación débiles hace más de diez años.

There is a temptation [...] to define quality in terms of client complaints. A translation is of adequate quality if the client does not complain about it. This is a very weak argument, indeed an unethical one that evades the professional responsibilities of revisers. Most obviously, few clients have independent bilingual checkers (Mossop, 2001: 8).

## QUÉ MÉTODO EMPLEAR

¿Cómo se diseña un sistema de revisión que sea efectivo, de fácil aplicación, suficientemente exhaustivo para garantizar la calidad lingüística del texto y bastante flexible para adaptarse a varios tipos de documentos? Prácticamente no encontramos sugerencias en la literatura previa a 2004, aquella que en teoría habrían podido consultar los revisores formados en Traducción e Interpretación. Mossop recomienda algunos principios de carácter lingüístico (volver a redactar aquellas frases del TM que no se entiendan a la primera y sin consultar el TO, controlar que no se hayan introducido errores durante la fase de revisión, concentrarse en los aspectos lingüísticos que se consideren prioritarios) y recuerda que el revisor debe evitar traducir de nuevo el texto y que debe mantener una buena comunicación con el cliente (2001: 126-129). A continuación exponemos y comentamos los resultados obtenidos en la encuesta.

14. ¿SE REVISAS EL TRABAJO DEL TRADUCTOR ANTES DE ENTREGARLO AL CLIENTE?

Antes de la entrada en vigor de la norma EN 15038, los centros de traducción eran conscientes de que en un proceso de traducción ideal, antes de entregar el TM al cliente, éste debía ser revisado siempre, en su totalidad, por un profesional que no fuera el propio traductor. Ahora bien, en la práctica, una serie de factores<sup>178</sup> podían impedir que se llevara a cabo esta etapa del trabajo<sup>179</sup>. La mayoría de las agencias entrevistadas (83,33 %) examinaban los encargos bien de manera sistemática bien de manera ocasional. Algunas optaban por supervisar toda la traducción mientras que otras verificaban sólo muestras de texto. Según los datos de esta encuesta, las empresas que pertenecían a ACT eran más rigurosas pues esta asociación imponía este tipo de control (tabla 33). Sin embargo, algunas compañías (que no participaron en la encuesta pero que nos dedicaron unos minutos de su tiempo al teléfono) nos comentaron que no siempre revisaban y que cuando lo hacían «se apañaban como podían» y se limitaban a comprobar la integridad del TM.

Durante las entrevistas no observamos ninguna relación entre las dimensiones de la agencia y la fase de revisión. De hecho, la sociedad más pequeña que nos recibió tenía una gran conciencia lingüística y era consciente de sus límites empresariales. Al carecer de medios para llevar a cabo una revisión completa, de estilo y de contenido, era especialmente estricta a la hora de seleccionar a los nuevos colaboradores. En la medida de sus posibilidades, efectuaba controles superficiales<sup>180</sup> y cuando se imponía un análisis profundo, contrataba los servicios de profesionales externos. Otras empresas, de mayores dimensiones y teóricamente con recursos para poder contar con un departamento de revisión, no volvían a leer las traducciones. Las causas podían ser lingüísticas (no consideraban que fuera necesario) o extralingüísticas (evitar disminuir los beneficios económicos pues una nueva lectura implicaba que más personal se dedicara al mismo proyecto). En las entrevistas también nos confirmaron que se tendía a supervisar menos a los traductores experimentados que llevaban tiempo colaborando con la agencia que a los noveles.

---

<sup>178</sup> Plazos de entrega apremiantes, falta personal en la agencia o tarifas que no permitían pagar a un traductor y a un revisor, entre otros.

<sup>179</sup> Sin embargo, en otras especializaciones, como por ejemplo la publicidad o los artículos de prensa, el texto se puede llegar a revisar hasta tres veces.

<sup>180</sup> Por ej. integridad del TM o verificación de los datos que aparecen en el TO.

---

Tabla 33 – Agencias que revisaban la traducción antes de entregarla al cliente

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Siempre / a veces.	5	71,43	5	100,00	10	83,33
Nunca.	2	28,57	0	0,00	2	16,67
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,00</b>	<b>5</b>	<b>100,00</b>	<b>12</b>	<b>100,00</b>

## 15. EL REVISOR

Las tablas 34 y 35 nos indican que en el 90,00 % de los casos el revisor, al igual que el evaluador, no se dedicaba exclusivamente a supervisar traducciones sino que desempeñaba otras labores en la agencia. Normalmente era traductor (63,64 %) o jefe de proyecto (36,36 %). Esta tendencia parecía estar generalizada también en otros países, pues según Mossop

sometimes, a few of the senior translators in a translating organization are designated as revisers. They [...] devote all or most of their time to revising the work of other staff translators. Such designated revisers may also have training, administrative and management responsibilities (2001: 83).

y, una página después, al hablar de los revisores denominados «quality controllers», escribe: «(this) category consists entirely of qualified translators». Ni las empresas afiliadas a ACT ni las que no lo estaban eligieron las otras dos alternativas propuestas («se encarga de la formación» y «otras tareas»), opciones que sí fueron seleccionadas al analizar la figura del evaluador de la prueba de admisión. Por ello, deducimos que el revisor no se encargaba de formar a los traductores con menos experiencia<sup>181</sup>.

Tabla 34 – Dedicación completa a la tarea de revisión

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
No.	4	80,00	5	100,00	9	90,00
Sí.	1	20,00	0	0,00	1	10,00
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00</b>	<b>5</b>	<b>100,00</b>	<b>10</b>	<b>100,00</b>

<sup>181</sup> Esta pregunta se podía contestar con una o varias respuestas.

Tabla 35 – Otras tareas desempeñadas por el revisor

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Es traductor.	3	60,00	4	66,67	7	63,64
Es jefe de proyecto.	2	40,00	2	33,33	4	36,36
Se encarga de la formación.	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Otras tareas.	0	0,00	0	0,00	0	0,00
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00</b>	<b>6</b>	<b>100,00</b>	<b>11</b>	<b>100,00</b>

En esta fase del trabajo predominaba la presencia de diversos revisores (40,00 %). Notamos una clara diferencia entre los dos grupos de agencias encuestados pues las que pertenecían a ACT normalmente contaban con varios (60,00 %), en función del par de idiomas y de la especialidad del texto, mientras que las de Bilbao seguían optando por uno solo (60,00 %). En este caso nos preguntamos si éste se limitaba a corregir el estilo y la expresión del TM sin tener en cuenta el TO ya que ni podía conocer todas las combinaciones lingüísticas ni dominar todas las áreas del saber. Los equipos de revisores solían compartir los mismos criterios de comprobación: 85,71 %. Este porcentaje es más elevado que el obtenido en la evaluación de pruebas. El único «no» contabilizado reflejaba un interés por tener en cuenta diferentes puntos de vista que estimularan el debate lingüístico y el intercambio de ideas (tablas 36 y 37).

Tabla 36 – Número de revisores por par de idiomas

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Varios revisores.	1	20,00	3	60,00	4	40,00
Un único revisor.	3	60,00	0	0,00	3	30,00
Depende de la combinación lingüística.	1	20,00	2	40,00	3	30,00
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00</b>	<b>5</b>	<b>100,00</b>	<b>10</b>	<b>100,00</b>

Tabla 37 – Compartición de criterios y fiabilidad entre revisores

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Sí.	2	100,00	4	80,00	6	85,71
No.	0	0,00	1	20,00	1	14,29
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00</b>	<b>5</b>	<b>100,00</b>	<b>7</b>	<b>100,00</b>

¿Quién dictaba los criterios de revisión? El 85,71 % de las respuestas indica que eran las propias agencias, aunque, de nuevo encontramos una clara diferencia entre los centros de Madrid y los de Bilbao (tabla 38). Los primeros siempre decidían el contenido de estas normas (100,00 %) mientras que los segundos sólo lo hacían en el 50,00 % de los casos. Ahora bien, también en este punto encontramos respuestas contradictorias en los dos grupos analizados. ¿Cómo es posible que una compañía señale, por una parte, que los revisores no comparten los mismos criterios de revisión y, por otra, que dichas pautas han sido establecidas por la empresa? O viceversa, ¿pueden compartir los revisores los mismos principios de corrección si no han sido fijados por la agencia<sup>182</sup>? Algunas herramientas para asegurarse de que todo el equipo de revisores aplica los mismos parámetros son las listas de comprobación, la redacción por parte de la agencia de un manual de estilo de uso interno o bien cursos de formación para el personal.

Otra ocasión en la que se comparte el método de corrección es la *revisión recíproca* (o *interrevisión* Horguelin, 1985: 10), es decir, los traductores trabajan en parejas, cada uno repasa lo que ha traducido su compañero y juntos deben llegar a un acuerdo antes de entregar el texto a la agencia. Los inconvenientes que achacamos a este sistema son lingüísticos (existe el riesgo de acostumbrarse a los errores del otro y de «fossilizarlos») y extralingüísticos (dar prioridad a los valores personales). Cuando dos colegas trabajan bien juntos, evitan cambiar de pareja y esto, a largo plazo, podría poner en peligro su objetividad. En teoría sería más enriquecedor, siempre que la combinación lingüística y la especialización lo permitan, colaborar con otros compañeros para recibir nuevas aportaciones e ideas. Sin embargo, las relaciones personales en el ámbito laboral no son siempre cordiales. En cualquier caso, este sistema era empleado por una de las agencias entrevistadas y por otra con la que sólo pudimos hablar por teléfono.

**Tabla 38 – Empresas que impartían los criterios de revisión**

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Sí.	1	50,00	5	100,00	6	85,71
No.	1	50,00	0	0,00	1	14,29
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00</b>	<b>5</b>	<b>100,00</b>	<b>7</b>	<b>100,00</b>

<sup>182</sup> En el caso de que nazcan de una negociación entre ellos, deberían ser aceptados por la empresa.

Ya hemos comentado, al tratar la prueba de admisión, que según Mossop (2001) los revisores normalmente tenían formación lingüística y no científica. Este dato queda confirmado en nuestra encuesta ya que las facultades de Filología y Traducción aparecían en primera posición (50,00 %), seguidas por «otros estudios» (35,70 %) y dejando en último lugar a las disciplinas de ciencias (14,30 %). Ninguna de las empresas entrevistadas comentó que el revisor estuviera especializado en alguno de los diferentes campos de la revisión o en redacción técnica (tabla 39).

**Tabla 39 – Formación académica del revisor**

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Estudios de letras vinculados a los idiomas.	3	50,00	4	50,00	7	50,00
Otros.	3	50,00	2	25,00	5	35,70
Estudios de ciencias.	0	0,00	2	25,00	2	14,30
Estudios de letras sin vinculación con los idiomas.	0	0,00	0	0,00	0	0,00
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100,00</b>	<b>8</b>	<b>100,00</b>	<b>14</b>	<b>100,00</b>

Al igual que sucedía con los evaluadores, los revisores eran elegidos fundamentalmente por la calidad de su trabajo como traductores (33,33 %)<sup>183</sup>, por su experiencia profesional (23,80 %) y por sus conocimientos sobre el tema traducido (14,30 %). La formación académica pesaba poco (9,50 %) y la opción «otras respuestas» (14,30 %) reflejaba las múltiples realidades empresariales de este sector (tabla 40). Algunos ejemplos. Se podía escoger como revisor a quien poseyera la capacidad de no interferir innecesariamente en el TM y de aportarle valor añadido siempre que fuera posible<sup>184</sup> o bien a cualquier traductor que se encontrara libre en un momento dado y que ocupara una posición jerárquicamente superior o tuviera más experiencia. Cuando el TO se había dividido entre varios traductores, el jefe de proyecto se podía encargar de la revisión para unificar los diferentes estilos y la terminología. Por lo que respecta a la experiencia previa del revisor antes de encargarse de esta labor (tabla 41), los datos son idénticos a los obtenidos al analizar la figura del evaluador: la

<sup>183</sup> Volvemos a expresar aquí las reservas que hemos indicado anteriormente: un buen traductor no tiene por qué ser automáticamente un excelente revisor.

<sup>184</sup> Sin embargo, algunas agencias reconocieron en las entrevistas que el TM también se modificaba «porque así me suena mejor» en cuyo caso no se señalaba la modificación como error.



mayoría contaba con ella (40,00 %). Para terminar, ninguna agencia comentó que hubieran recibido de formación como revisores de estilo o redactores técnicos.

**Tabla 40 – Criterios de selección del revisor**

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Por la calidad de su trabajo como traductor.	4	50,00	3	23,10	7	33,33
Por su experiencia profesional.	2	25,00	3	23,10	5	23,80
Por sus conocimientos sobre el tema tratado.	1	12,50	2	15,40	3	14,30
Otras respuestas.	0	0,00	3	23,10	3	14,30
Por su formación académica.	0	0,00	2	15,40	2	9,50
No han contestado.	1	12,50	0	0,00	1	4,80
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100,00</b>	<b>13</b>	<b>100,00</b>	<b>21</b>	<b>100,00</b>

**Tabla 41 – Experiencia previa del revisor**

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Sí.	3	60,00	1	20,00	4	40,00
No.	1	20,00	2	40,00	3	30,00
No ha contestado.	1	20,00	1	20,00	2	20,00
Depende.	0	0,00	1	20,00	1	10,00
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00</b>	<b>5</b>	<b>100,00</b>	<b>10</b>	<b>100,00</b>

Para poder calcular el tiempo invertido en el proceso de revisión, solicitamos a las agencias entrevistadas que hicieran referencia a una muestra de 200 palabras de dificultad media (tabla 42). En el 60,00 % de los casos, ésta se corregía en menos de una hora. Parece que los centros afiliados a ACT eran más veloces que los que no pertenecían a esta asociación: los primeros no superaban los 60 minutos (80,00 %) <sup>185</sup> mientras que los segundos oscilaban entre 1 y 2 horas (60,00 %). Esta «lentitud» nos sorprendió. Si tenemos en cuenta que el revisor normalmente también desempeñaba otras tareas y que además tenía que controlar los documentos de varios traductores, ¿cómo era posible que el ritmo de trabajo de la empresa no colapsara? Una posible explicación es que en esta pregunta algunas agencias pensaron en una revisión completa y otras en una parcial. En el primer caso era necesario trabajar con rapidez para poder

<sup>185</sup> Dos empresas nos dieron cifras concreta. El revisor controlaba unas 10.000 palabras diarias, e incluso más, es decir unas 5 páginas por hora.

volver a leer todo el TM; en el segundo, al examinar algunas muestras de la traducción, se les podía dedicar más tiempo.

**Tabla 42 – Tiempo dedicado a la revisión de 200 palabras**

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Menos de una hora.	2	40,00	4	80,00	6	60,00
Entre 1 y 2 horas.	3	60,00	0	0,00	3	30,00
Otras respuestas.	0	0,00	1	20,00	1	10,00
Más de 2 horas.	0	0,00	0	0,00	0	0,00
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00</b>	<b>5</b>	<b>100,00</b>	<b>10</b>	<b>100,00</b>

La tabla 43 muestra que, a diferencia de lo que sucedía en la prueba de admisión entre el evaluador y el candidato, en el proceso de revisión sí existía comunicación entre el revisor y el traductor (60,00 %). Una agencia nos comentó que ésta no era directa sino que pasaba a través del jefe de proyecto para que la labor del revisor fuera imparcial. Las empresas que contestaron de manera negativa (30,00 %) no justificaron su respuesta pero podemos sugerir dos explicaciones: 1. se considera que el revisor es un experto en la materia y, por lo tanto, que sus conocimientos son superiores a los del traductor; 2. se desea agilizar el ritmo de trabajo pues al discutir qué opción lingüística es la mejor, inevitablemente, se invierte tiempo. Dudamos que los revisores felicitaran a los traductores por sus aciertos. De hecho, una de las empresas defendió que la finalidad de enviar al traductor su texto corregido era que éste aprendiera de sus errores y llegara a la calidad que se esperaba de él.

**Tabla 43 – Comunicación entre el revisor y el traductor**

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Sí.	2	40,00	4	80,00	6	60,00
No.	3	60,00	0	0,00	3	30,00
Depende.	0	0,00	1	20,00	1	10,00
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00</b>	<b>5</b>	<b>100,00</b>	<b>10</b>	<b>100,00</b>

Llegamos a los criterios que guiaban al revisor durante su trabajo<sup>186</sup> (tabla 44). Al igual que sucedía en la evaluación de pruebas, primaban los parámetros lingüístico-

<sup>186</sup> En esta pregunta se podían elegir varias respuestas.

gramaticales (26,67 %), seguidos de la precisión del vocabulario técnico y del respeto del sentido del mensaje original (ambos obtienen un 20,00 %). La voz «la validez del texto para desempeñar el uso final que quiera darle el cliente» baja respecto a la fase de evaluación (de 21,74 % a 13,33 %) pero este descenso podría ser aparente pues si el texto es correcto, es poco probable que no sea válido. En otras respuestas (6,67 %) encontramos una agencia que clasificaba los errores en «inaceptables, aceptables y fallos por dejadez» (no aclaró por qué estos últimos podían considerarse admisibles) y otra que mencionó la capacidad del revisor para respetar el estilo de cada traductor. Aunque a lo largo de estas páginas hemos valorado positivamente esta destreza, consideramos que no se puede incluir en ninguna lista de comprobación porque no refleja un rasgo textual sino profesional. Tampoco en este caso nadie hizo referencia a la corrección conceptual de la traducción.

**Tabla 44 – Criterios de revisión**

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Lingüístico-gramaticales.	5	31,25	3	21,43	8	26,67
La precisión del vocabulario técnico.	3	18,75	3	21,43	6	20,00
La traducción debe mantener el sentido del original.	3	18,75	3	21,43	6	20,00
La traducción debe servir para el uso final que quiera darle el cliente.	1	6,25	3	21,43	4	13,33
Tiene en cuenta todos los factores lingüísticos y comerciales del encargo de traducción.	2	12,50	2	14,29	4	13,33
Otras respuestas	2	12,50	0	0,00	2	6,67
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00</b>	<b>14</b>	<b>100,00</b>	<b>30</b>	<b>100,00</b>

En la tabla 45 vemos que, lógicamente, la mayoría de agencias entrevistadas transmitía al traductor su descontento y sus reclamaciones (90,00 %). Ante un TM mediocre encontramos diferentes maneras de reaccionar. Algunas agencias consideraban que debían formar al colaborador para que se adaptara a lo que la empresa esperaba de él. Otras llegaban al extremo de aplicar sanciones económicas a los traductores cuando consideraban que había que rehacer todo el encargo. El caso contabilizado en «otras estrategias» no especificó en qué consistían pero no podemos excluir que prescindiera de los servicios de ese traductor. Además, descubrimos que en ciertas empresas la revisión no se limitaba a cada documento pues controlaban mensualmente la productividad y la calidad del trabajo de cada colaborador.

**Tabla 45 – Comunicación entre la agencia y el traductor en caso de críticas por parte del revisor**

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Sí.	4	100,00	5	83,30	9	90,00
Otras estrategias.	0	0,00	1	16,70	1	10,00
No.	0	0,00	0	0,00	0	0,00
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100,00</b>	<b>6</b>	<b>100,00</b>	<b>10</b>	<b>100,00</b>

Termina aquí la encuesta realizada a la que nadie deseó añadir ningún comentario adicional en la sección 5 (tabla 46). Consideramos, pues, que nuestro documento era completo. Una vez que el centro de traducción entrega el encargo al cliente, pierde el control sobre ese TM ya que el iniciador puede modificarlo a su voluntad sin pedir opinión a nadie, fundirlo con otro material ya existente e ignorar las recomendaciones estilísticas o terminológicas que haya podido sugerir la agencia. Mérito suyo serán los aciertos y responsabilidad suya las consecuencias de los errores. En cualquier caso, esta cuestión queda fuera del ámbito de estudio de esta Tesis Doctoral. De esta primera encuesta nacen tres anexos. El primero contiene el cuestionario tal como fue enviado a las empresas. El segundo mantiene el cuestionario e incluye los datos obtenidos tras cada pregunta<sup>187</sup>. El tercero propone una lista de comprobación que se redactó teniendo en cuenta la información recabada en las entrevistas y que proporciona una idea de cómo eran las que en aquellos momentos se empleaban.

**Tabla 46 – Últimos comentarios**

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
No.	7	100,00	5	100,00	12	100,00
Sí.	0	0,00	0	0,00	0	0,00
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,00</b>	<b>5</b>	<b>100,00</b>	<b>12</b>	<b>100,00</b>

<sup>187</sup> Las tablas de este capítulo ordenan los datos de mayor a menor en función de su porcentaje mientras que las tablas del anexo respetan el orden en el que aparecen las diferentes voces en la encuesta original.

### *1.2.5.3 Segunda encuesta*

Una década más tarde, en los veranos de 2013 y 2014, llevamos a cabo un segundo sondeo con el objetivo de establecer qué cambios se habían producido en la práctica profesional de la traducción. Por una parte, deseábamos medir el impacto de la norma EN 15038 en el mercado. Por otra, dábamos por descontado que el modo de trabajar de las empresas debía haber evolucionado como mínimo por los avances de los programas informáticos que, sin duda, permitían mayor rigor en los procesos de control de los textos meta. Ahora bien, desconocíamos si esta mayor precisión implicaba variaciones en el concepto de calidad del texto traducido y en los criterios para evaluarlo. Mientras tanto, el mundo académico había seguido ofreciendo propuestas para medir el nivel lingüístico y las Facultades de Traducción e Interpretación que habían surgido en la década de los años 90 habían formado a parte de los traductores que actualmente están activos.

El primer paso fue decidir si se mandaba la primera encuesta o si se redactaba una nueva. Por un lado, consideramos que las cuestiones que acabamos de mencionar debían reflejarse en un cuestionario actualizado. Temíamos que enviar el primero, antiguo y anticuado, generara desinterés y afectara negativamente a nuestro estudio. Por otro lado, un formulario completamente diferente dificultaba el cómputo de las respuestas obtenidas y su análisis. El Departamento de Estadística de University College Roosevelt-Universidad de Utrecht (centro de trabajo de la autora de esta Tesis Doctoral) aconsejó una solución intermedia, es decir, introducir las modificaciones estrictamente necesarias y mantener el segundo sondeo lo más fiel posible al primero.

El segundo paso fue seleccionar los centros de traducción que formarían nuestro universo. La situación que encontramos era completamente diversa. Parecía que ACT se había disuelto y que ANETI había ocupado su lugar. En Bilbao, algunas empresas habían cerrado sus puertas, otras las habían abierto pero la mayoría de las que habíamos entrevistado seguían ofreciendo sus servicios. Decidimos enviar este segundo cuestionario a las agencias de Madrid que en su día pertenecieron a ACT y que nos habían brindado su colaboración en el pasado. ANETI contaba con pocas compañías ubicadas en Madrid por lo tanto, seleccionamos en su directorio las situadas en Barcelona capital y provincia<sup>188</sup>. Por lo que respecta a las empresas de Bilbao, volvimos

---

<sup>188</sup> Además de tener más empresas, pensamos que podía ser el mercado más similar al de Madrid.

a consultar las páginas amarillas para obtener un listado actualizado y depuramos el censo siguiendo los mismos criterios que en la primera encuesta.

El grupo de ANETI estaba formado por 19 empresas. Esta asociación exigía a sus afiliadas que se comprometieran a cumplir los requisitos de la EN 15038. Sin embargo, en la práctica esto no implicaba que debieran estar certificadas. El grupo de Bilbao contaba con 27 agencias. A priori no pertenecían a ninguna asociación de centros de traducción y, por ello, tenían más libertad a la hora de aplicar los dictados de esta norma. Dado que el universo real no era de grandes dimensiones, nos pusimos en contacto con todas las empresas.

En un primer momento (2013) decidimos emplear el mismo método de trabajo que en 2004. A pesar de los malos resultados obtenidos, optamos por repetirlo porque sirve para entrar en contacto con las agencias. Así pues, de nuevo mandamos un correo electrónico que explicaba el carácter académico de la encuesta y adjuntamos el formulario actualizado. Como era de esperar, la reacción fue mínima y sólo se recibieron tres respuestas (dos de Bilbao y una de Barcelona). Desgraciadamente surgieron problemas y debido a circunstancias ajenas a nuestra voluntad, nos fue imposible concertar entrevistas personales con cada empresa tal como se hizo en el verano de 2004.

Ante esta situación, decidimos analizar con detalle las páginas web de las agencias a las que habíamos enviado la encuesta e intentar responder a las preguntas con la información recabada en ellas. Pronto nos dimos cuenta de que contenían datos de gran interés que no habíamos tenido en cuenta al redactar el segundo cuestionario y que era importante incorporar a esta Tesis. Por ello, preparamos un documento que, a modo de lista de comprobación, nos permitiera recogerlos de manera ordenada y sistemática y analizarlos posteriormente. Dicho documento se puso a prueba con las páginas web de las empresas de ACT. Esto permitió subsanar errores, añadir otras voces que no se habían incluido y diseñar una estructura flexible que consintiera incluir otros puntos según fueran apareciendo. Ahora bien, dado que ACT ya no existe y que los centros que pertenecieron a ella ahora tienen libertad para seguir otras reglas, en las siguientes páginas presentaremos los datos obtenidos en Barcelona y en Bilbao.

En cualquier caso no podemos olvidar que la finalidad de estas páginas web es comercial (obtener nuevos clientes), que se redactan teniendo en cuenta estrategias de marketing y que, por lo tanto, es perfectamente lógico que se presenten servicios que

---

luego no se explican en detalle o que se insinúen ideas que después no se desarrollan. Un texto minucioso podría interesar al investigador pero probablemente abrumaría a un cliente potencial. Por este motivo, y para evitar posibles malentendidos por nuestra parte, se descartó la información que se prestaba a diferentes lecturas<sup>189</sup>. Para no desviarnos de nuestro objetivo, las preguntas claves fueron «cómo mide un centro de traducción la calidad de los textos que vende a sus clientes» y «qué factores juegan un papel a la hora de garantizar la calidad de los servicios de traducción». Por ello ignoramos aquellas referencias a la calidad que fueran aplicables a cualquier tipo de empresa como por ejemplo las que aludían a la profesionalidad del personal, al respeto de las fechas de entrega, a la experiencia de la agencia, al prestigio de la cartera de clientes y a sus referencias, al compromiso, al volumen de trabajo anual, a la confidencialidad o a los servicios de atención al cliente<sup>190</sup>.

#### 1.2.5.3.1 Ficha técnica

##### **Universo real**

Aplicamos los mismos criterios de selección que en la primera encuesta. En el caso de las 19 agencias afiliadas a ANETI<sup>191</sup> no fue necesaria ninguna depuración pues teníamos la certeza de que su ocupación principal eran los servicios de traducción e interpretación. Por lo que concierne a las empresas de Bilbao, el censo inicial de 38 compañías se redujo a 27. El total es de 46 centros.

##### **Representatividad**

Este segundo estudio es de corte más cualitativo que cuantitativo ya que muestra tendencias en función de los datos hallados en las páginas web. El hecho de que cierta información no aparezca en ellas no significa necesariamente que la agencia no la tenga presente. Queda fuera de los objetivos de esta Tesis Doctoral evaluar las decisiones de cada empresa a la hora de redactar su propia publicidad.

---

<sup>189</sup> Se considerará que una agencia lleva a cabo una revisión cuando su página web indique claramente que está incluida en el proceso de traducción. No entraremos a cuestionar si el control que llevan a cabo merece o no ese nombre. Indicaremos, cuando sea posible, qué parámetros se controlan.

<sup>190</sup> Los datos completos se pueden consultar en el Anexo 6.

<sup>191</sup> Aparecían en el directorio bajo las categorías «asociadas» y «adheridas».

## **Cuestionario**

El segundo cuestionario constaba de 25 preguntas, algunas de las cuales se desdoblaban en varios puntos. La mayoría eran de respuesta múltiple para ahorrar tiempo al entrevistado y facilitar la colaboración. Todas ellas se distribuían en siete secciones: 1. presentación de la agencia, 2. la traducción científico-técnica, 3. prueba de traducción científico-técnica, 4. fases de preparación y de traducción, 5. proceso de revisión y corrección antes de entregar el trabajo al cliente, 6. formación continua y 7. comentarios. El original se encuentra en el Anexo 4 y los resultados de las tres empresas que participaron se encuentran en el Anexo 5.

## **Calendario**

El estudio se llevó a cabo entre 2013 y 2014. Ante la imposibilidad de concertar entrevistas personales, no se realizó ningún seguimiento del censo ni telefónico ni por correo electrónico.

## **Presentación de los resultados**

Dado que las empresas controlan «procesos», respetamos el orden lógico de las fases del proceso traductor para averiguar cómo se controla la calidad en cada una de esas etapas. El número de casos indicados en las tablas reflejan las veces que se ha encontrado la información en las páginas web analizadas. Insistimos en que si un dato no aparece en éstas, sólo significa que ese centro de traducción ha optado por no hacerlo público pero no implica que no lo tenga en cuenta en su quehacer diario. Además, algunas voces admiten más de una respuesta.

### *1.2.5.4 Resultados de la segunda encuesta*

#### *1.2.5.4.1 Asociaciones, instituciones y certificaciones*

De las 19 empresas de traducción ubicadas en la provincia de Barcelona que aparecían en el directorio de ANETI, sólo 11 indicaban claramente en su página web dicha afiliación. Este hecho nos pareció sorprendente ya que, entre otros beneficios, la membresía da derecho a utilizar el logotipo de la asociación. Publicitar la pertenencia genera valor añadido pues se proyecta una imagen corporativa positiva (al ser vinculado a los principios que la asociación defiende), se inspira confianza a los potenciales nuevos clientes y se distancia a la competencia. Por lo que respecta a las agencias de



Bilbao, al iniciar esta segunda encuesta creíamos que ninguna estaba adherida a una asociación de categoría, sin embargo vimos que una era miembro de ASPROSET<sup>192</sup>. Estos datos se recogen en la tabla 47.

**Tabla 47 – Pertenencia a una asociación de centros de traducción**

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
No sabemos si están afiliadas una asociación.	26	96,30	0	0,00	26	56,52
Indican su afiliación una asociación de empresas de traducción.	1	3,70	11	57,89	12	26,09
Están afiliadas a ANETI y no lo indican.	0	0,00	8	42,11	8	17,39
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100,00</b>	<b>19</b>	<b>100,00</b>	<b>46</b>	<b>100,00</b>

A menudo estas empresas también forman parte de otras asociaciones vinculadas bien al sector de la traducción bien al de las industrias de la lengua. Como podemos ver en la tabla 48, en el grupo de las agencias de ANETI encontramos adhesiones tanto a nivel nacional (Asociación Española de Terminología, Clusterlingua) como internacional (GALA, ATA, Tekom, *European Association For Terminology*, *The Institute of Localization Professionals*, *European Language Industry Association*, *Translation Automation User Society* y *Association of Translation Companies*). Además, aunque no se trate de asociaciones, dos centros colaboraban con universidades. Las membresías de las agencias de Bilbao eran mucho más modestas aunque algunas contaban con sedes en otras ciudades de España e incluso en el extranjero. Sólo se halló una referencia a Langune (Asociación de Industrias de la Lengua en el País Vasco).

<sup>192</sup> Ya hemos indicado que en el momento de llevar a cabo este segundo estudio, no encontramos información sobre ella.

Tabla 48 – Afiliación a otras asociaciones

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
GALA	0	0,00	3	17,66	3	16,67
ATA	0	0,00	2	11,76	2	11,11
European Language Industry Association	0	0,00	2	11,76	2	11,11
Tekom	0	0,00	2	11,76	2	11,11
Universidades	0	0,00	2	11,76	2	11,11
Asociación Española de Terminología	0	0,00	1	5,88	1	5,56
Association of Translation Companies	0	0,00	1	5,88	1	5,56
Clusterlingua	0	0,00	1	5,88	1	5,56
European Association For Terminology	0	0,00	1	5,88	1	5,56
The Institute of Localization Professionals	0	0,00	1	5,88	1	5,56
Translation Automation User Society	0	0,00	1	5,88	1	5,56
Langune	1	100,00	0	0,00	1	5,56
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100,00</b>	<b>17</b>	<b>100,00</b>	<b>18</b>	<b>100,00</b>

Por lo que concierne a las certificaciones obtenidas, debemos aclarar que una empresa puede cumplir las indicaciones de una norma sin estar acreditada. Certificarse implica, entre otros requisitos, una inversión económica, cumplir una serie de obligaciones legales, contar con personal formado en materia de calidad, integrar determinados sistemas de gestión y someterse a auditorías de seguimiento. Es comprensible que algunas agencias se inclinen por opciones menos onerosas y menos complejas. En nuestro sondeo se tuvieron en cuenta aquellas empresas que afirmaban estar certificadas y no las que sostenían aplicar las reglas de la norma. La tabla 49 ilustra que las certificaciones más importantes eran las relativas a la ISO 9001<sup>193</sup> y la EN 15038.

Tabla 49 – Certificaciones

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
ISO 9001	6	66,67	4	50,00	10	58,82
EN 15038	3	33,33	4	50,00	7	41,18
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,00</b>	<b>8</b>	<b>100,00</b>	<b>17</b>	<b>100,00</b>

<sup>193</sup> Existen diferentes versiones de la norma ISO 9001. Dado que las empresas no siempre especifican cuál tienen, las hemos agrupado todas bajo «ISO 9001».

#### 1.2.5.4.2 Referencias a la calidad

A la hora de buscar referencias sobre la calidad en las páginas web, se debe proceder con cautela ya que su finalidad es publicitar cada empresa y mejorar su cartera de clientes. Es lógico, pues, que la mayoría de los sitios consultados presentaran el concepto de calidad desde diferentes puntos de vista. Es lógico también que se alternaran alusiones generales con otras específicas del sector, en este caso de carácter lingüístico. En este estudio pasamos por alto los reclamos que se pueden encontrar en todo tipo de compañías aunque, de hecho, eran los más frecuentes. Algunos ejemplos: «somos una empresa líder», «nos adaptamos a las exigencias del cliente», «buscamos la excelencia», «garantizamos la completa satisfacción del cliente», «la calidad marca la diferencia». Por lo que concierne a las referencias lingüísticas, también abundaban las menciones vagas a la calidad del texto y a la profesionalidad de los traductores pero buscando con detenimiento, encontramos algunos rasgos distintivos de las buenas traducciones.

Comencemos por las primeras: las alusiones de tipo general. En el grupo de ANETI, 4 páginas web ofrecían textos de «buena calidad» y en el de Bilbao 5 prometían «traducciones de calidad», «coherencia terminológica» y «los mejores traductores». Destacamos dos frases que llamaron nuestra atención. En la página web de una agencia de Bilbao leíamos: «la mejor calidad de gestión de proyectos de traducción». Es decir, el núcleo de la calidad no era la traducción en sí sino que se había desplazado a las diferentes fases o procedimientos por los que atraviesa el proyecto<sup>194</sup>. El segundo eslogan pertenecía a una empresa de Madrid, antigua socia de ACT<sup>195</sup>: «Devolver la calidad lingüística a las traducciones técnicas». Parece ser que este tipo de textos no había logrado deshacerse completamente de la mala fama que los ha caracterizado durante años.

Los criterios lingüísticos que distinguen a una buena traducción se encontraban distribuidos a lo largo de las diferentes secciones de las páginas web (tabla 50). Las empresas de ANETI optaban por: el estilo (que incluía la expresión, la legibilidad y la claridad); la terminología; la ausencia de malentendidos culturales; el perfil y las necesidades del público meta; la finalidad de la traducción; la uniformidad del texto; la

---

<sup>194</sup> La norma ISO 9001:2008 promueve la adopción de un enfoque basado en procesos para aumentar la satisfacción del cliente (punto 0.2).

<sup>195</sup> Aunque los centros de ACT no están incluidos en este segundo estudio, consideramos interesante incluir esta cita.

coherencia y, en menor medida, por la precisión, la fidelidad conceptual, la adaptación al mercado de destino, la corrección lingüística, el medio empleado para divulgar el texto, la cohesión y una buena comprensión. Las agencias de Bilbao se decantaban por: la terminología; la adaptación al mercado de destino; la uniformidad; el estilo (que en ese caso comprendía las convenciones textuales, la claridad y la legibilidad); la ausencia de malentendidos culturales; la fidelidad conceptual; la precisión y, por último, por la coherencia y la buena comprensión<sup>196</sup>. Dichos criterios están en línea con las indicaciones de la norma EN 15038 como podemos ver en la tabla 51.

**Tabla 50 – Criterios lingüísticos que caracterizaban una buena traducción**

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Terminología.	11	27,50	6	15,39	17	21,52
Estilo.	5	12,50	6	15,39	11	13,92
Ausencia de malentendidos culturales.	4	10,00	5	12,82	9	11,39
Uniformidad del texto.	6	15,00	3	7,69	9	11,39
Adaptación al mercado de destino.	7	17,50	1	2,56	8	10,13
Perfil y las necesidades del público meta.	0	0,00	5	12,82	5	6,33
Finalidad de la traducción.	0	0,00	5	12,82	5	6,33
Fidelidad conceptual.	3	7,50	1	2,56	4	5,06
Coherencia.	1	2,50	2	5,13	3	3,80
Precisión.	2	5,00	1	2,56	3	3,80
Buena comprensión.	1	2,50	1	2,56	2	2,53
Corrección lingüística.	0	0,00	1	2,56	1	1,27
Medio empleado para divulgar el texto.	0	0,00	1	2,56	1	1,27
Cohesión.	0	0,00	1	2,56	1	1,27
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,00</b>	<b>39</b>	<b>100,00</b>	<b>79</b>	<b>100,00</b>

<sup>196</sup> Los datos están ordenados en la tabla 50 en función de los porcentajes totales (3ª columna) mientras que en el presente párrafo están expuestos en función de los porcentajes obtenidos en Barcelona (2ª columna) y en Bilbao (1ª columna).

Tabla 51– Correlación entre los criterios lingüísticos de la EN 15038 y los de las agencias

CRITERIOS LINGÜÍSTICOS SEGÚN LA EN 15038	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Terminología.	11	45,83	6	20,00	17	31,48
Estilo / registro / respeto de la LM.	5	20,83	6	20,00	11	20,37
Convenciones locales.	4	16,67	5	16,67	9	16,67
Necesidades del público meta.	0	0,00	5	16,67	5	9,26
Finalidad del TM.	0	0,00	5	16,67	5	9,26
Fidelidad.	3	12,50	1	3,33	4	7,41
Coherencia.	1	4,17	2	6,67	3	5,56
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100,00</b>	<b>30</b>	<b>100,00</b>	<b>54</b>	<b>100,00</b>

Concluimos este apartado con dos datos más. Las páginas web de 5 empresas de ANETI y de otras 5 de Bilbao mencionaban las fases que componen el proceso de traducción desde el momento en el que el cliente entrega el TO hasta que recibe el TM. Como era de esperar, el grado de detalle variaba. Algunas eran realmente sucintas (traducción, revisión, edición) y otras, en cambio, desglosaban los diferentes procedimientos implementados en su empresa y los explicaban de manera pormenorizada. Por último, comentamos que, a pesar de que la EN 15038 indique el papel del cliente en el proceso de traducción<sup>197</sup>, las alusiones directas o indirectas para que éste colaborara no eran frecuentes. Es más, a veces eran tan discretas que resultaba difícil evaluarlas y, por consiguiente, contabilizarlas.

#### 1.2.5.4.3 La empresa

En este apartado nos centraremos en dos cuestiones: la existencia de códigos deontológicos en las empresas y las referencias a la traducción automática o a la asistida por ordenador. Analizamos el primer punto ya que en las secciones 1.2.3. y 1.2.4 vimos que es frecuente que tanto las asociaciones nacionales que representan a traductores e intérpretes como las que agrupan a los centros de traducción esperen de sus afiliados una conducta profesional irreprochable. 3 empresas de ANETI exigían que sus empleados se comprometieran con la calidad de los servicios ofrecidos. En Bilbao eran 2 y otras 2 habían redactado su propio código ético. Ahora bien, desconocemos si estas

<sup>197</sup> El PST debe esforzarse en obtener del cliente la información necesaria (punto 4.5).

compañías requerían que sus colaboradores firmaran este documento o cualquier otro<sup>198</sup> (tabla 52).

**Tabla 52 – Referencias a la deontología**

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Compromiso con la calidad de los servicios ofrecidos.	2	50,00	3	100,00	5	71,43
Código deontológico propio.	2	50,00	0	0,00	2	28,57
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100,00</b>	<b>3</b>	<b>100,00</b>	<b>7</b>	<b>100,00</b>

Por lo que respecta a la automatización del trasvase del TO al TM, dábamos por hecho que en esos momentos la mayoría de las empresas (si no todas) se servía de programas de traducción asistida por ordenador y de memorias de traducción<sup>199</sup>. Sin embargo sólo los mencionaban claramente en su página web 3 empresas de ANETI y otras 3 del grupo de Bilbao. Por lo que respecta a la traducción automática, 2 agencias de ANETI y otras 2 de Bilbao decían emplearlas y una de las agencias bilbaínas indicaba que era la herramienta ideal para traducir los textos que nos ocupan en esta Tesis: los manuales de instrucciones (tabla 53).

**Tabla 53 – Referencias a TAO y traducción automática**

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
TAO.	3	60,00	3	60,00	6	60,00
Traducción automática.	2	40,00	2	40,00	4	40,00
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00</b>	<b>5</b>	<b>100,00</b>	<b>10</b>	<b>100,00</b>

#### 1.2.5.4.4 Los traductores y los revisores

En las páginas web analizadas no pudimos recabar datos sobre el proceso de selección de los traductores. En aquellos casos en los que se mencionaba, no se iba más allá de afirmar que los criterios aplicados eran muy rigurosos. De las 19 empresas de ANETI sólo 1 indicaba que, tras la selección, los nuevos traductores debían superar un

<sup>198</sup> Aquellas empresas certificadas con la ISO 9001:2008 deben tener en cuenta el punto 5.3 ya que establece que la política de calidad deber ser comunicada y entendida dentro de la organización.

<sup>199</sup> Sin olvidar que todas las especialidades no se prestan en la misma medida a estas herramientas.

periodo de prueba. Las agencias de Bilbao seguían las mismas pautas y además hacían referencia a la titulación exigida por la EN 15038.

Por el contrario, sí pudimos obtener información sobre el perfil de los traductores que colaboraban con estas empresas bien como personal fijo bien como empleados autónomos (tabla 54). Para los centros de ANETI, las destrezas profesionales que caracterizan a un traductor profesional eran: especialización en al menos un campo del saber, experiencia, formación académica, competencia lingüística. Además, 3 agencias añadían un término vago: «competencia». Las agencias de Bilbao, por su parte, destacaban: la experiencia, la formación académica, la especialización, la cualificación, la competencia, la homologación, la competencia lingüística y el bilingüismo<sup>200</sup>. Por lo que respecta a los revisores (tabla 55), debían ser especialistas en el tema que revisaban en 1 empresa de ANETI y en 4 de Bilbao. Otra agencia bilbaína incluía en el perfil del revisor la «formación» que, quizás, podría considerarse una variante de la «especialización». En la tabla 56 comparamos estos rasgos con las indicaciones de la EN 15038.

**Tabla 54 – Perfil de los traductores**

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Especialización.	12	24,49	11	32,35	23	27,71
Experiencia.	14	28,57	8	23,53	22	26,51
Formación académica.	12	24,49	7	20,59	19	22,89
Competencia lingüística.	1	2,04	5	14,71	6	7,23
Competencia.	2	4,08	3	8,82	5	6,02
Cualificación.	5	10,20	0	0,00	5	6,02
Homologación.	2	4,08	0	0,00	2	2,41
Bilingüismo.	1	2,04	0	0,00	1	1,20
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100,00</b>	<b>34</b>	<b>100,00</b>	<b>83</b>	<b>100,00</b>

<sup>200</sup> Los datos están ordenados en la tabla 54 en función de los porcentajes totales (3ª columna) mientras que en el presente párrafo están expuestos en función de los porcentajes obtenidos en Barcelona (2ª columna) y en Bilbao (1ª columna).

Tabla 55 – Perfil de los revisores

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Especialistas en el tema que revisan.	4	80,00	1	100,00	5	83,33
Formación.	1	20,00	0	0,00	1	16,67
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00</b>	<b>1</b>	<b>100,00</b>	<b>6</b>	<b>100,00</b>

Tabla 56 – Correlación entre el perfil de los traductores y de los revisores de la EN 15038 y el de las agencias

EN 15038	Empresas de ANETI y de Bilbao
Traductores	
Competencia lingüística y textual.	Competencia lingüística.
Competencia traductora.	Experiencia.
Competencia documental, adquisición y procesamiento de la información.	Formación académica.
Competencia cultural.	Especialización.
Competencia tecnológica.	Competencia.
	Cualificación.
	Homologación.
	Bilingüismo.
Revisores	
Experiencia	Experiencia

Tras exponer estos datos debemos precisar algunos de ellos. Por lo que respecta a la formación académica, se solían mencionar las carreras universitarias de carácter lingüístico (Filología y Traducción e Interpretación) aunque en algunos casos puntuales encontramos a licenciados en otras facultades (Medicina, Farmacia, Derecho, Ingeniería...) que se dedicaban a esta profesión. Por lo que concierne al nivel de especialización, en algunas ocasiones estábamos claramente ante expertos. Los términos más frecuentes («traductores cualificados» y «traductores competentes») generalmente se sustentaban tanto en los estudios cursados como en la experiencia acumulada. En el párrafo anterior ha aparecido el término «homologación». Pensamos que quizás se refería a una serie de criterios internos de la empresa para favorecer un método de trabajo homogéneo que facilitara los proyectos en equipo. Una agencia comentaba que era un requisito de la ISO 9001:2008 pero tras controlar esta norma vimos que no era así.



Por lo que respecta a las posibilidades de formación continua, hay que distinguir entre estar al día de los avances en la/s disciplina/s en la/s que se está especializado y ampliar otra serie de conocimientos para mejorar el propio rendimiento dentro de una empresa<sup>201</sup>. La EN 15038, en el apartado 3.2.5., obliga al PST a comprobar que sus traductores y revisores cumplen y actualizan las competencias profesionales (competencia traductora, competencia lingüística y textual en la LO y en la LM, competencia documental, adquisición y procesamiento de la información, competencia cultural y competencia tecnológica). Ya hemos comentado que las agencias de ANETI se habían comprometido a aplicar el contenido de esta norma pero sólo encontramos 1 referencia al desarrollo profesional continuo mientras que en Bilbao lo citaban 4 páginas web.

### 1.2.5.4.5 Proceso de pretraducción

Un buen proceso de pretraducción es clave a la hora planificar el trabajo y optimizar los recursos disponibles. Ya hemos indicado que algunas empresas mencionaban discretamente que la asistencia del cliente beneficia a la calidad final del TM. Suministrar material que permita crear glosarios y manuales de estilo propios no sólo acelera la fase de documentación sino que también facilita la labor de traductores y revisores y favorece la uniformidad de la terminología y del estilo tanto dentro de un mismo documento como en relación con el resto de documentación del cliente. En el momento de escribir estas líneas, la coherencia textual, sea a nivel estilístico sea a nivel terminológico, se consideraba un valor añadido porque mejoraba la comunicación y, por lo tanto, la imagen corporativa. Si el cliente quiere distinguirse de la competencia, debería emplear todos los recursos a su alcance para lograrlo pero según los datos obtenidos en nuestra consulta, esta meta todavía parecía lejana.

La tabla 57 muestra que 2 empresas de ANETI elaboraban glosarios específicos para cada cliente, que eran validados por éste antes de pasar al proceso de traducción. En Bilbao esto sólo ocurría en 1 agencia mientras en otras 3 el cliente no participaba en la extracción terminológica. Hay una cuestión que no podemos ignorar a la hora de juzgar la colaboración de los clientes. En ocasiones, estos servicios se consideraban adicionales y, por lo tanto, se facturaban aparte. Otras 5 empresas eran más vagas (2 de ANETI y 3 de Bilbao) pues aludían a una fase de «documentación» omitiendo cualquier

---

<sup>201</sup> Por ej. nuevos programas de software pero también cómo aplicar nuevas normas.

referencia a una posible asistencia del cliente. Una tarea importante recogida en la sección 5.3.3.1. de la EN 15038, que se debería llevar a cabo durante la pretraducción, es detectar posibles escollos en el proyecto y planear su solución. En este sentido ninguna de las agencias analizadas en ambos grupos mencionaba ni un control de calidad del TO antes de proceder a la fase de traducción ni un análisis de las necesidades del público meta de ese texto.

**Tabla 57 – Proceso de pretraducción**

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Referencias a la documentación de carácter general.	3	42,86	2	50,00	5	45,46
Elaboración de glosarios personalizados con validación por parte del cliente.	1	14,28	2	50,00	3	27,27
Extracción terminológica de carácter general.	3	42,86	0	0,00	3	27,27
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,00</b>	<b>4</b>	<b>100,00</b>	<b>11</b>	<b>100,00</b>

#### 1.2.5.4.6 Proceso de traducción

En las siguientes líneas no expondremos estrategias traslativas sino la información recabada sobre el contexto laboral en el que el traductor desempeñaba su trabajo. Recordemos que la finalidad de una página web es informar a potenciales clientes y que éstos pueden desconocer ciertas prácticas profesionales. Empecemos por la lengua meta. 4 empresas de ANETI y 7 de Bilbao consideraban oportuno recordar que el traductor trasvasa siempre hacia su idioma materno. Por lo que concierne a la productividad, sólo encontramos una referencia en ANETI: 2.500-3.000 palabras al día. Las fechas de entrega no sólo dependían de la productividad y de la disponibilidad de los diferentes colaboradores sino también de la posibilidad de dividir un proyecto voluminoso entre varios traductores. Ninguna agencia de ANETI comentaba este uso mientras que sí lo hacían 2 de Bilbao. Tampoco obtuvimos muchos datos sobre las instrucciones que recibía el traductor. Sólo 4 empresas de ANETI indicaban que se le entregaban antes de comenzar la traducción. En 2 casos, el cliente impartía normas concretas o las acordaba con la agencia. En otros 2, éstas eran redactadas por la agencia bien con carácter general bien específico para un proyecto determinado. Concluimos

con el siguiente dato: 2 empresas de ANETI solicitaban a sus traductores que entregaran junto al TM las notas que habían escrito durante el proceso de traducción (tabla 58).

**Tabla 58 – Proceso de traducción**

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
El traductor sólo traduce hacia su lengua materna.	7	77,78	4	40,00	11	57,89
Participación de varios traductores en los proyectos voluminosos.	2	22,22	0	0,00	2	10,53
Notas del traductor.	0	0,00	2	20,00	2	10,53
Instrucciones recibidas del cliente	0	0,00	2	20,00	2	10,53
Instrucciones generales	0	0,00	1	10,00	1	5,26
Instrucciones específicas	0	0,00	1	10,00	1	5,26
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,00</b>	<b>10</b>	<b>100,00</b>	<b>19</b>	<b>100,00</b>

#### 1.2.5.4.7 Proceso de revisión

Al exponer los resultados de la encuesta llevada a cabo en 2004, ya hemos explicado por qué es necesaria una revisión. Diez años más tarde, debemos reparar en otros factores además de en posibles deslices. En el párrafo anterior se comentaba la posibilidad de distribuir un documento entre varios traductores ante textos voluminosos o plazos de entrega ajustados. Las memorias de traducción, por una parte, aumentan la uniformidad pero, por otra, es aconsejable controlar que los segmentos que se tradujeron en su día no desentonen con los que se acaban de trasvasar. Dado que muchos proyectos de traducción son colaborativos<sup>202</sup>, la revisión garantiza una versión final más uniforme y homogénea.

Una de las preguntas del primer sondeo solicitaba a los entrevistados que enumeraran los rasgos que, en su opinión, caracterizaban a una buena traducción científico-técnica. Por ello verificamos si las empresas analizadas en este segundo estudio los mencionaban en sus páginas web. De nuevo, los datos encontrados fueron mínimos (tabla 59) pero esto no significa que fueran los únicos criterios tenidos en cuenta por cada agencia e incluidos en sus listas de comprobación. Las empresas de ANETI destacaban la terminología, la claridad, la precisión y la fidelidad conceptual mientras que las de Bilbao apostaban por la precisión, la especialización y el respeto

<sup>202</sup> En este caso no nos referimos a estrategias como el «crowdsourcing» sino al hecho de que varias personas se ocupen de un mismo texto.

cultural<sup>203</sup>. Suponemos que desviarse de estos principios era juzgado como error en cada una de estas agencias.

**Tabla 59 – Características de la traducción técnica según las agencias analizadas**

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Precisión.	1	33,33	1	25,00	2	28,57
Terminología.	0	0,00	1	25,00	1	14,29
Claridad.	0	0,00	1	25,00	1	14,29
Fidelidad conceptual.	0	0,00	1	25,00	1	14,29
Especialización.	1	33,33	0	0,00	1	14,29
Respeto cultural.	1	33,33	0	0,00	1	14,29
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100,00</b>	<b>4</b>	<b>100,00</b>	<b>7</b>	<b>100,00</b>

La EN 15038 enumera una serie de controles que se deben llevar a cabo durante el proceso de traducción y tres están claramente vinculados con el trasvase del TO al TM:

1. El traductor repasa su propio trabajo antes de entregarlo a la agencia («comprobación»).
2. El revisor verifica dicho texto («revisión»).
3. Posteriormente un experto revé el TM y examina su contenido y su adecuación a la finalidad prevista («corrección de concepto»).

Los dos primeros controles son obligatorios y el tercero es opcional. Por lo que respecta a la comprobación, de los 19 centros de ANETI sólo 1 la citaba y añadía que se llevaba a cabo con listas de verificación. De las 27 empresas de Bilbao, 2 la denominaban «autocontrol» e indicaban que en ella se revisaban la terminología, la precisión, la uniformidad, el estilo y las exigencias del cliente<sup>204</sup>. En la tabla 60 comparamos estos resultados con las indicaciones de la EN 15038.

<sup>203</sup> Los datos están ordenados en la tabla 59 en función de los porcentajes totales (3ª columna) mientras que en el presente párrafo están expuestos en función de los porcentajes obtenidos en Barcelona (2ª columna) y en Bilbao (1ª columna).

<sup>204</sup> Es posible que estas cifras fueran más elevadas. Hace diez años esta práctica estaba vigente tal como pudimos comprobar en la primera encuesta. Actualmente es una exigencia de la EN 15038 y, como tal, debe quedar documentada.

**Tabla 60 – Lista de comprobación del autocontrol**

EN 15038	ANETI	Bilbao
Respeto de las instrucciones recibidas.	---	Exigencias del cliente.
Terminología.		Terminología.
Estilo.		Estilo.
Léxico.		Uniformidad.
Sentido.		Precisión.
Corrección lingüística.		
Convenciones locales.		
Destinatarios.		
Finalidad de la traducción.		
Integridad		

Pasemos a la revisión propiamente dicha. Según la EN 15038 consiste en: a) cotejar el TO con el TM teniendo en mente la adecuación a la finalidad prevista y b) en recomendar las correcciones pertinentes (art. 2.10). Ahora bien, lo que la norma no indica es el nivel de profundidad con el que debe llevarse a cabo. ¿Es realista entender que la comparación se lleva a cabo frase por frase, término por término con el mismo cuidado con el que el profesor controla las traducciones de sus alumnos? Dudamos de que sea factible pues no es económicamente rentable, existen programas que facilitan la labor, sin olvidar que la capacidad de atención de una persona es limitada. En las páginas web consultadas no hallamos definiciones consensuadas de «corrección», «revisión» y «validación»<sup>205</sup>. Por lo tanto, no podemos descartar que algunos clientes sin experiencia malinterpretaran este concepto como tampoco podemos excluir que algunas agencias se ampararan en la ambigüedad. Sin embargo, en algunos casos la revisión era muy rigurosa. Encontramos una empresa especializada en el sector médico-farmacéutico que incluso aplicaba la retraducción.

En teoría, las empresas afiliadas a ANETI debían revisar todas sus traducciones pero sólo 7 indicaban claramente en su página web que siempre lo cumplían. Otras 4 mencionaban la revisión pero desconocemos si se llevaba a cabo sistemáticamente, sólo en ocasiones<sup>206</sup> o cuando la solicitaba el cliente. En una página web leíamos: «cada traducción requiere un nivel de calidad distinto y, por lo tanto, el precio también será distinto»<sup>207</sup>. No era la única pues otras 2 agencias también advertían sin ambages que no se aplicaba a todos los TM y que se trataba de un servicio suplementario recomendado

<sup>205</sup> Incluso hemos encontrado quien ofrece un híbrido entre validación y revisión de galeradas.

<sup>206</sup> En función de las características específicas de cada proyecto o del acuerdo con el cliente.

<sup>207</sup> Se omite la referencia bibliográfica para respetar el nombre de la empresa.

cuando la traducción se iba a publicar. La situación era similar en las empresas de Bilbao: 7 afirmaban que se realizaba siempre, en 7 no estamos seguros y 2 también consideraban que era una tarea adicional que se facturaba aparte. Sin embargo en esta cuestión existe una diferencia fundamental entre los dos grupos. Las empresas de Bilbao, salvo una, no pertenecían a ninguna asociación y podían seguir la EN 15038 con total libertad o incluso ignorarla. Ofrecer varias opciones al cliente y dejar que éste decida es perfectamente válido. El cliente está informado, la empresa no está vinculada y, por lo tanto, no se incumple ninguna regla. Estos datos quedan recogidos en la tabla 61.

Tabla 61 – Frecuencia de la revisión

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Siempre.	7	43,75	7	53,85	14	48,28
Información poco clara.	7	43,75	4	30,77	11	37,93
A veces.	2	12,50	2	15,38	4	13,79
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00</b>	<b>13</b>	<b>100,00</b>	<b>29</b>	<b>100,00</b>

Por lo que respecta a la productividad, sólo apareció 1 referencia en el grupo de ANETI: entre 3 y 4 horas para controlar 3.000 palabras. Independientemente del tiempo invertido, estos son los puntos que los revisores de estas empresas verificaban: estilo (que incluía la naturalidad, la legibilidad y la ausencia de interferencias que recordaran al lector que el TM era una traducción), ortotipografía, terminología, corrección gramatical, necesidades del público meta, integridad TO/TM, fidelidad conceptual al original, coherencia, uniformidad y adecuación a la finalidad prevista. Las agencias de Bilbao, por su parte, se decantaban por examinar la fidelidad conceptual al original (que comprendía la precisión), la terminología, el estilo (que incluía la naturalidad), la uniformidad, la corrección gramatical, la ortotipografía, los errores de traducción, la integridad TO/TM, la coherencia y las necesidades del público meta<sup>208</sup> (tabla 62).

Creemos que estos valores hay que analizarlos con mucha prudencia pues no se puede olvidar que las páginas web no siempre reflejan a las agencias con fidelidad. En cualquier caso, los resultados son claramente diferentes en las empresas de ANETI y en

<sup>208</sup> Los datos están ordenados en la tabla 62 en función de los porcentajes totales (3ª columna) mientras que en el presente párrafo están expuestos en función de los porcentajes obtenidos en Barcelona (2ª columna) y en Bilbao (1ª columna).

las de Bilbao. Conjeturar una explicación es arriesgado pues desconocemos el perfil de los clientes y el nicho de mercado de cada grupo. Si comparamos estos resultados con los de las tablas 50 y 60 («Criterios lingüísticos que caracterizaban una buena traducción» y «Lista de comprobación del autocontrol»), observamos discrepancias y que no se produce una buena correspondencia con la fase de revisión. En la tabla 62 echamos en falta, sobre todo, la voz «adaptación al mercado de destino» de la tabla 50. Si cotejamos las tablas 60 y 62, la lista de comprobación del revisor no incluye la «precisión» y las «exigencias del cliente». Además, la EN 15038 (punto 5.4.3) establece que el revisor también debe controlar el «registro».

**Tabla 62 – Lista de comprobación de la revisión**

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Estilo.	4	16,00	8	22,22	12	19,67
Terminología.	4	16,00	7	19,44	11	18,03
Ortotipografía.	2	8,00	7	19,44	9	14,75
Fidelidad conceptual al original.	5	20,00	2	5,56	7	11,48
Corrección gramatical.	2	8,00	3	8,33	5	8,20
Necesidades del público meta.	1	4,00	3	8,33	4	6,56
Uniformidad.	3	12,00	1	2,78	4	6,56
Integridad TO/TM.	1	4,00	2	5,56	3	4,92
Coherencia.	1	4,00	2	5,56	3	4,92
Errores de traducción.	2	8,00	0	0,00	2	3,28
Adecuación a la finalidad prevista.	0	0,00	1	2,78	1	1,64
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100,00</b>	<b>36</b>	<b>100,00</b>	<b>61</b>	<b>100,00</b>

Así como el traductor se servía de listas de comprobación, desconocemos qué documento empleaba el revisor. No parece que fueran dichas listas pues sólo las mencionaban 1 de las 19 empresas de ANETI y 1 de las 27 de Bilbao. Un tercer control, previo a la entrega de la traducción al cliente, es la corrección de concepto a la que hacían alusión 1 agencia de ANETI y 5 de Bilbao. Dado que se trata de un servicio adicional, la empresa de Barcelona aconsejaba solicitarla cuando las características del proyecto lo requirieran mientras que las bilbaínas la recomendaban cuando el texto se fuera a publicar. Además de todas las verificaciones expuestas hasta aquí, 5 agencias de ANETI y 2 de Bilbao aplicaban otra revisión interna antes de enviar el TM al cliente. La empresa especializada en el sector médico-farmacéutico que hemos citado llevaba a

cabo un cuarto examen (la «validación») directamente con el público meta. Puesto que 5 centros de ANETI y 9 de Bilbao hacían referencia al empleo de sistemas de gestión para controlar la calidad de los procesos<sup>209</sup>, es lógico pensar que esta fase estaba automatizada. La tabla 63 mide la correlación entre las revisiones indicadas por la EN 15038 y las que efectuaban las agencias.

**Tabla 63 – Correlación entre las revisiones indicadas por la EN 15038 y las que llevan a cabo las empresas**

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Revisión del revisor.	7	43,75	7	50,00	14	46,67
Otros controles internos.	2	12,50	5	35,71	7	23,33
Revisión del experto.	5	31,25	1	7,14	6	20,00
Revisión del traductor.	2	12,50	1	7,14	3	10,00
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00</b>	<b>14</b>	<b>100,00</b>	<b>30</b>	<b>100,00</b>

Terminamos este apartado comentando dos ausencias que consideramos significativas. Aunque las empresas de ANETI no mencionaban en sus páginas web la posibilidad de dividir un proyecto voluminoso entre varios traductores, era probable que sí lo hicieran. De hecho, esta opción se encontró en las agencias Bilbao. En estos casos habría que supervisar la fiabilidad entre revisores pues todos deberían aplicar los mismos criterios para minimizar el impacto de su propio idiolecto y garantizar la homogeneidad del TM. Aunque entendemos que podría resultar excesivo incluirlas en una página web, también echamos en falta referencias a los distintos géneros textuales a los que pertenecen los TO y a sus respectivas convenciones en la LM. Desgraciadamente no podemos aportar información sobre ninguna de estas dos cuestiones.

#### 1.2.5.4.8 Proceso de post-traducción

La fase de post-traducción no es sólo el momento de archivar un proyecto y de actualizar los glosarios o los manuales de estilo para mantener su validez en el futuro sino que es también el momento de comprobar que efectivamente se han respetado los acuerdos estipulados con el cliente y de evaluar a traductores y revisores. Por lo que

<sup>209</sup> La EN 15038 los menciona en el punto 3.4.



respecta a la satisfacción del cliente, sólo 2 empresas de ANETI la verificaban y además actualizaban el informe del encargo en función de la información recibida. En el caso de las agencias de Bilbao, 5 se aseguraban de que el cliente hubiera quedado contento con los servicios prestados y 1 mencionaba la actualización del dossier de ese trabajo.

Huelga decir que, independientemente de la calidad del TM, la satisfacción del cliente es fundamental. Volvamos por unos instantes al epígrafe «Asociaciones, instituciones y certificaciones». 4 empresas de ANETI y 6 de Bilbao afirmaban estar acreditadas con la ISO 9001. La versión de esta norma vigente en 2014<sup>210</sup> está claramente orientada al cliente. El punto 5.2 indica que éste se sentirá complacido si se cumplen sus expectativas y que, por lo tanto, hay que identificarlas al iniciar el proyecto. Por consiguiente, en una primera lectura, las cifras que acabamos de presentar parecen bajas, en especial las de ANETI. No obstante creemos que podrían ser más altas ya que 4 agencias de ANETI y 8 de Bilbao al definir su concepto de calidad incluían el cumplimiento de los acuerdos alcanzados con el cliente.

A la hora de evaluar a traductores y revisores, en el grupo de ANETI sólo encontramos a 2 empresas que lo llevaran a cabo, bien a lo largo del proyecto bien a su término. En el caso de una valoración negativa, una aplicaba sanciones que podían llegar al cese de la colaboración. En Bilbao las cifras eran similares: 3 supervisaban a los traductores, 1 a los revisores y sólo en un caso se mencionaban «medidas correctivas» aunque sin especificar cuáles. Esto nos lleva a otra cuestión: ¿Cómo se afrontaban las reclamaciones y qué consecuencias tenían? No hallamos ninguna información en las agencias de ANETI pero comprendemos que algunas pudieran considerar contraproducente tratar el asunto sobre todo cuando se enfatizaba tanto la calidad de los servicios ofrecidos. 3 empresas de Bilbao sí afrontaban la cuestión. En dos casos el cliente debía demostrar que la traducción era incorrecta y, entonces, la agencia procedía a corregirla. El otro indicaba claramente que seguía trabajando en el TM hasta que el cliente quedara satisfecho. La tabla 64 recoge todos los datos expuestos en este epígrafe dedicado a la fase de post-traducción.

---

<sup>210</sup> En 2015 se ha publicado una nueva versión.

Tabla 64 – Post-traducción

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Verificación de la satisfacción del cliente.	5	35,71	2	28,57	7	33,33
Evaluación de traductores y revisores.	4	28,57	2	28,57	6	28,57
Actualización del dossier del proyecto.	1	7,14	2	28,57	3	14,29
Protocolo de actuación en caso de reclamaciones.	3	21,43	0	0,00	3	14,29
Sanciones a los traductores o revisores.	1	7,14	1	14,29	2	9,52
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100,00</b>	<b>7</b>	<b>100,00</b>	<b>21</b>	<b>100,00</b>

## 1.2.5.4.9 Otras cuestiones

Terminamos esta sección con un pequeño cajón de sastre. De las 19 empresas de ANETI, 1 entrega un certificado de calidad con la traducción, mientras que de las 27 de Bilbao, 1 adjunta un documento de conformidad que asegura que se han llevado a cabo correctamente todos los procedimientos. Prácticamente no hemos recabado información sobre las tarifas de los servicios prestados en el competitivo mercado de la traducción. En ANETI no hay referencias al coste del servicio mientras que en Bilbao destacamos una agencia que publicita tarifas bajas y otra que las califica como «low cost».

De este estudio nacen cinco anexos. El nº 4 contiene el cuestionario de la segunda encuesta tal como fue enviado a las empresas. El nº 5 mantiene el cuestionario e incluye tras cada pregunta las respuestas de los tres centros de traducción que lo completaron. En el Anexo nº 6 contestamos las preguntas de la encuesta que podemos responder con la información obtenida en las páginas web. El Anexo nº 7 recoge la información obtenida en las páginas web y en el nº 8 proponemos una lista de comprobación actualizada e incluimos la de una agencia de traducción encontrada en internet.

## **CAPÍTULO 2**

### **LA REDACCIÓN TÉCNICA**



## 2.1 INTRODUCCIÓN

La redacción técnica, o *technical writing*, cuenta con una larga tradición en el mundo anglosajón en donde numerosas universidades imparten cursos, estudios de grado y másteres en esta materia<sup>1</sup>. Además de la oferta académica, también existen asociaciones nacionales de redactores técnicos<sup>2</sup> que organizan jornadas, conferencias y seminarios. Así pues, la bibliografía es muy abundante y en ella se pueden encontrar las convenciones establecidas para cada tipo de texto de carácter empresarial e industrial. Esta disciplina tuvo un momento de auge en la década de los noventa y aunque después han seguido apareciendo obras que se adaptan a las nuevas exigencias laborales, aquellas que hemos podido consultar no nos han parecido tan completas como sus predecesoras<sup>3</sup>. En España también existe redacción técnica ya que nuestras empresas preparan la mayoría de sus documentos en castellano y, sin duda, ciertas formas de expresión están consolidadas. La diferencia con los países anglosajones radica en que no están documentadas. No hemos hallado cursos a nivel universitario, hemos dejado de encontrar datos sobre la Asociación de Comunicación Técnica (ACOMTEC) en 2007 y la oferta editorial publicada por autores españoles es escasa. Sin embargo, mientras escribimos estas líneas algunas empresas de comunicación y de traducción ofrecen servicios de redacción técnica.

Consideramos que a la hora de valorar las traducciones de las guías de usuario también hay que tener en mente si: a) el género cuenta con convenciones en español y si se respetan<sup>4</sup>; b) si el género carece de ellas y por ello se importan las de la lengua inglesa pues el inglés es el idioma de trabajo de las empresas de telecomunicaciones. En las entrevistas llevadas a cabo hemos averiguado que cuando los fabricantes no son anglófonos, se redactan dos manuales simultáneamente: uno en el idioma del país y otro en inglés. Según los entrevistados, uno nunca es la traducción del otro<sup>5</sup>. Creemos que conocer estas convenciones será de gran utilidad tanto para revisores y traductores como

---

<sup>1</sup> Por ejemplo, cada facultad puede ofrecer asignaturas de redacción que se centren en los escritos propios de esa disciplina y sus convenciones. Además, existen universidades que imparten estudios de grado y másteres en «communication writing».

<sup>2</sup> Por ejemplo, la británica es [www.istc.org.uk](http://www.istc.org.uk)

<sup>3</sup> Es frecuente encontrar libros que fueron publicados por primera vez en las décadas de los ochenta y de los noventa y que se han reeditado varias veces.

<sup>4</sup> Siempre y cuando el encargo de traducción no especifique lo contrario.

<sup>5</sup> Durante sus años como traductora profesional, la autora de este trabajo participó en proyectos internacionales de redacción paralela. Su experiencia es que tal paralelismo, en realidad, no existía. Los ingenieros preparaban el material en la LO y se traducía prácticamente en tiempo real. El traductor comunicaba sus observaciones al equipo de ingenieros, que valoraba si tenerlas en cuenta.

para los estudiantes de traducción e incluso para quienes deseen convertirse en redactores técnicos. Según Shreve:

The textual and stylistic conventions applicable to the target text are used to recast the text and make it acceptable in its new text world. Access to parallel texts, sample texts, stylebooks and other resources that provide insight into the textual conventions of the target language are required here (1993: 186).

No olvidemos, además, que las memorias de traducción pueden limitar las elecciones del traductor. Por ello, en la fase de revisión se debería controlar que, efectivamente, se han respetado todas las convenciones de la LM.

Empecemos pues delimitando el objeto de nuestro estudio. En este capítulo no nos ocuparemos de la redacción de todos los posibles documentos que puedan nacer en una empresa fabricante, sino sólo de la de los manuales de instrucciones dirigidos a un público general y, en concreto, de aquellas reglas que sean relevantes para las guías que acompañan a los aparatos de telefonía o a otros dispositivos que necesiten software para funcionar. Describiremos una situación teórica ya que es imposible abarcar todos los factores que intervienen en la realidad cotidiana de cada compañía. En aras de esta Tesis, hemos imaginado un proceso de redacción *ex novo*, en el que no se reutilice material empleado previamente. Los avances tecnológicos han dejado su huella pues nos consta que actualmente se usan programas de gestión del contenido y muchos de los tutoriales que hace unos años se ofrecían como parte de los manuales entregados a los clientes han sido sustituidos por los vídeos de YouTube<sup>6</sup>. Dado que la comunicación audiovisual tiene sus propias reglas, no los incluiremos en este capítulo, como tampoco incluiremos las instrucciones en línea<sup>7</sup> ni las guías redactadas para personas con algún tipo de discapacidad o limitación.

De nuevo, nuestro estudio se articula alrededor de dos momentos. Hemos analizado un primer grupo de obras sobre redacción técnica, publicado en la década de los noventa, cuyos principios podían conocer los redactores del primer grupo de manuales de instrucciones que examinaremos en la segunda parte de esta Tesis<sup>8</sup>. Posteriormente hemos estudiado un segundo grupo de libros publicado después de 2003 y en ellos hemos buscado criterios que pudieran haber influido en los redactores del segundo grupo de guías de usuario<sup>9</sup> que analizaremos. Como ya hemos comentado, en

---

<sup>6</sup> Algunos han sido realizados por los propios fabricantes y otros por usuarios.

<sup>7</sup> Anderson (2003: 569) considera que se aplican las mismas reglas.

<sup>8</sup> Comercializados en 1999.

<sup>9</sup> Comercializadas en 2011.

las obras más recientes no hemos observado grandes novedades excepto que en ellas los autores ponen mayor énfasis en que el texto puede ser traducido y en que, por lo tanto, también es conveniente estudiar las necesidades de este segundo público meta. Las reglas que expondremos en las siguientes páginas no son prescriptivas pues aunque los manuales de instrucciones sean un género, se deben adaptar a la cultura de cada país y a las características de sus lectores. Además, incluso algunos expertos comentan que no hay unanimidad en esta disciplina (por ejemplo, Savage 2010: 164)<sup>10</sup>. Ahora bien, sí son de obligado cumplimiento las disposiciones impuestas por directivas de la UE<sup>11</sup> o la legislación de cada país.

Aunque queden fuera de los objetivos de este capítulo, terminamos esta introducción mencionando rápidamente las pocas aportaciones académicas que hemos encontrado pues ilustran líneas de investigación.

- Lassen (2003) analiza si algunos rasgos estilísticos son más *accesibles* que otros (porque facilitan la comprensión del texto) y, por lo tanto, más *aceptables* (pues el lector considera que son apropiados en esa situación comunicativa). Concluye que las preferencias dependen de diferentes factores (entre ellos la familiaridad con el género y la pertenencia a la comunidad discursiva de ese tipo de textos) y que un cambio de estilo que mejorara la comprensión podría ser rechazado por los lectores que conocen las convenciones de ese género<sup>12</sup>.
- Karreman (2004) estudia el efecto (y la consiguiente utilidad) de diferentes tipos de información incluidos en los manuales de instrucciones, en concreto de la *información procedimental* (condiciones de una acción, acciones y resultados) y de la *información declarativa* (explicaciones y otro tipo de información que acompaña al empleo del producto). Su estudio, llevado a cabo con textos redactados en holandés, tiene un claro vínculo con la psicología cognitiva, en concreto con los procesos de aprendizaje. Desconocemos si los redactores técnicos tienen en mente todas estas consideraciones a la hora de desempeñar su trabajo.
- En el volumen sobre cómo evaluar la comunicación técnica y profesional editado por Hundleby y Allen (2010) encontramos propuestas sobre la eficacia

---

<sup>10</sup> Y, como el propio autor indica, esto tiene consecuencias a la hora de establecer criterios de evaluación.

<sup>11</sup> No se suelen referir a la redacción sino al contenido y a la estructura del documento.

<sup>12</sup> Recordamos que algunas agencias de traducción nos comentaron que ciertas opciones expresivas, en teoría más correctas, no eran siempre aceptadas porque se consideraban extrañas.

---

de las diferentes herramientas de evaluación, también se comparten listas de comprobación empleadas por los docentes pero la mayoría de los artículos trata de cómo diseñar la programación de un curso y en cómo incluir en ella los valores y el ideario de cada centro<sup>13</sup>.

## 2.2 LOS MANUALES DE INSTRUCCIONES

Los manuales de instrucciones son aquellos documentos técnicos que acompañan a un dispositivo determinado y que enseñan a los usuarios a emplearlo<sup>14</sup>. Estas publicaciones, cuya longitud varía de unas cuantas páginas a todo un libro, tienen sus orígenes en las notas que los ingenieros escribían sobre el producto que habían puesto a punto y que estaban destinadas a otros colegas de su mismo nivel. Éstos, por su parte, tenían que consultar todo este fascículo de apuntes para saber cómo ejecutar una función determinada (Price, 1993: 250). Con el paso del tiempo, llega una época de bienestar y de democratización del consumo. Paralelamente aumenta la competencia entre los diferentes fabricantes y la complejidad técnica de una serie de artículos de uso cotidiano. La tecnología llega a los ciudadanos de a pie que desconocen los mecanismos que permiten el funcionamiento del bien que han adquirido. De ahí que necesiten un manual de uso que les explique cómo hacerlo funcionar. La legislación de la UE considera que las guías de usuario son parte integrante del producto y, en cuanto tal, deben acompañarlo siempre.

Silvia Gamero, que de los autores consultados probablemente sea quien mejor ha estudiado la traducción de los manuales de instrucciones destinados a un público general, da un paso adelante<sup>15</sup>. Según esta autora la finalidad de un manual de instrucciones no es sólo explicar al usuario cómo funciona el aparato adquirido sino también: 1. cómo sacarle el máximo provecho y cómo resolver los posibles problemas

---

<sup>13</sup> Es decir, estos valores deberían reflejarse primero en las competencias (generales y específicas) que se enseñan para poder medirlas en las pruebas de evaluación. Este libro nace de la experiencia de las universidades norteamericanas, hace referencia a un contexto de enseñanza muy concreto y obviamente, no siempre se puede extrapolar a otras tradiciones académicas.

<sup>14</sup> Existen varias denominaciones para este género: manual de usuario, modo de empleo, manual de instrucciones, instrucciones de uso. Según Gamero, la diferencia entre «manual de instrucciones» e «instrucciones de uso» es una cuestión de carácter meramente cuantitativo: los textos más largos se denominan manuales (2001: 78).

<sup>15</sup> Citaremos a esta profesora varias veces en este capítulo porque no hemos encontrado otros estudios tan completos sobre la traducción de manuales de instrucciones.



en el manejo<sup>16</sup>; 2. avisar de los riesgos y accidentes que pudieran producirse durante la instalación o utilización para evitar tanto averías como lesiones personales<sup>17</sup>, y 3. constituir un elemento publicitario mediante la valoración positiva del artículo y de la empresa. Esto confirma que se ha realizado una buena compra y motiva para adquirir otros productos de la misma marca o para recomendarlos (2001: 93)<sup>18</sup>. Añadimos un cuarto motivo: en los años que nos ocupan la ley de algunos países imponía que este tipo de dispositivos fueran acompañados de su correspondiente documentación técnica.

A lo largo de las siguientes páginas veremos que no se pueden escindir los elementos lingüísticos de los extralingüísticos (fundamentalmente de carácter comercial y legal). El término «user friendly» con el que el fabricante publicita sus productos, se extiende también a la documentación adjunta. Si fácil debe ser usar el artículo adquirido, fácil debe ser también consultar sus instrucciones.

The term user friendliness has many definitions. One general approach is to define user friendliness as the ease with which users can achieve specific tasks with documentation in an effective, efficient and safe manner. Terms such as usability and approachability are often used to indicate the same property. In essence the key is to create documentation that helps users achieve their goals, without placing undue demands upon them (TCEurope, 2004: 39).

Numerosos autores califican los manuales de instrucciones como *género*. Gamero (2001: 52) cita las propuestas de Cherubim y Henne y de Gläser. Los primeros sostienen que cada uno de los diferentes tipos de textos que abarca la redacción técnica presenta una serie de rasgos que le es propia, le diferencia de otros escritos y le permite funcionar como prototipo que representa el número infinito de documentos que se redactan cotidianamente. Todos nosotros sabemos reconocer los más frecuentes y detectar cuándo no se ajustan a la idea que tenemos de ellos pues los vamos asimilando a medida que adquirimos la lengua (1973: 60). Sin embargo, sólo unos cuantos dominan también su redacción. De ahí que Gläser (1990: 27) distinga entre *competencia pasiva* y *competencia activa*. Éstas, a su vez, presentarán diferentes niveles en función de lo relevante que sea un tipo de texto para el lector o de la capacidad profesional del

---

<sup>16</sup> Añadimos que un uso correcto garantiza que la vida útil del producto sea larga y esto se traduce en una mayor satisfacción del cliente.

<sup>17</sup> Todas las obras consultadas y la legislación de la UE subrayan que la seguridad del usuario es una cuestión clave. Además, unas advertencias claras protegen a la empresa de reclamaciones, denuncias y pleitos.

<sup>18</sup> En este sentido, existe una encuesta encargada por la empresa japonesa Mitsubishi que ha demostrado que los consumidores que disponen de instrucciones claras y bien escritas son más fieles a la marca, desechan menos el producto en cuestión y son más proclives a comprar otro producto del mismo fabricante (Unión Latina, 1998).

redactor técnico. Así pues, no nos crea problemas distinguir un artículo periodístico de carácter divulgativo de una descripción técnica destinada a una empresa pero la mayoría de nosotros no sabemos redactar una norma laboral o un reglamento técnico.

A la hora de clasificar por tipologías los textos profesionales, los países de habla inglesa, en vez del término «tipo textual», prefieren utilizar el concepto de «género», que engloba tanto textos escritos como orales. Esto ha propiciado una metodología comunicativa más amplia en la que se habla de *acontecimiento comunicativo* que se manifiesta oralmente o sobre el papel. Por tanto, en función de la metodología que se adopte, el género será bien un tipo textual, bien un acontecimiento comunicativo. Estas dos visiones no son incompatibles sino complementarias. Ahora bien, como punto de partida se entiende por «género», y también por «tipo textual», el conjunto de textos, escritos u orales, del mundo profesional y académico que se ajustan a una serie de convenciones formales y estilísticas entre las que sobresalen las siguientes:

- a) una misma función comunicativa;
- b) un esquema organizativo similar llamado macroestructura;
- c) como desarrollo de la macroestructura anterior, una modalidad discursiva semejante y unas técnicas discursivas equiparables que sirven de guía para que el receptor del mensaje espere una determinada experiencia discursiva;
- d) un nivel léxico-sintáctico análogo, formado por unidades y rasgos funcionales y formas equivalentes y
- e) unas convenciones sociopragmáticas comunes, esto es, una utilización por profesionales y académicos en contextos socio-culturales similares (Alcaraz Varó, 2000: 133-134)<sup>19</sup>.

Para Gamero (2001: 51) las convenciones son rasgos textuales sancionados por los hablantes de una lengua como las más idóneas para ser empleadas en determinadas

---

<sup>19</sup> Por las mismas fechas, Gamero consideraba que este concepto todavía no había sido definido con precisión ni por la traductología ni por los estudios sobre lenguas para fines específicos (2001: 50). Entre las propuestas integradoras, que ofrecían una visión conciliadora entre el enfoque intratextual y el extratextual, se encontraba Swales, a quien pertenece una de las definiciones de género más conocidas: «A genre comprises a class of communicative events, the members of which share some sets of communicative purposes. These purposes are recognized by the expert members of the parent discourse community and thereby constitute the rationale for the genre. This rationale shapes the schematic structure of the discourse and influences and constrains choice of content and style. Communicative purpose is both a privileged criterion and one that operates to keep the scope of a genre as here conceived narrowly focused on comparable rhetorical action. In addition to purpose, exemplars of a genre exhibit various patterns of similarity in terms of structure, style, content and intended audience. If all high probability expectations are realized, the exemplar will be viewed as prototypical by the parent discourse community» (1990: 58).

situaciones a pesar de que existen otras opciones lingüísticamente correctas para expresarse. La autora cita a Lewis (1969: 70) quien sostiene que, dado que todas las posibilidades permiten cumplir con éxito la función comunicativa, el mecanismo que convierte a una conducta determinada en convención es totalmente arbitrario. Es decir, dentro de un género cada lengua o cultura selecciona de modo injustificado una cualidad determinada entre varias y la convierte en convención. Ahora bien, ésta no anula el resto de alternativas pues sin ellas no existiría riqueza estilística y la lectura del documento sería, cuanto menos, monótona. Imaginemos que en un manual de instrucciones sólo estuviera autorizado el uso del imperativo, de las pasivas o de las estructuras impersonales. Como veremos algunas páginas más adelante, la repetición constante de un elemento va contra las leyes de legibilidad.

Si los manuales se clasifican en función del perfil de la audiencia a la que van destinados, aparecen dos grandes grupos: unos se dirigen a un público general no especializado, pues acompañan a bienes de consumo de uso personal, y otros están pensados para expertos en cierta área técnica, se adjuntan a maquinaria o a instalaciones complejas y se emplean en un entorno laboral<sup>20</sup>. En esta Tesis nos ocuparemos de los primeros. Siempre según Gamero (2001), la función comunicativa propia de este tipo de documentos es «exhortativa con alternativa» puesto que se trata de provocar una acción en el receptor: que éste emplee correctamente el producto adquirido. Sin embargo, esta función no monopoliza el género pues alterna con otras que, a su vez, dominan otros apartados de las instrucciones. Por ejemplo, la garantía tiene carácter «exhortativo sin alternativa» (ya que es jurídicamente vinculante) y la descripción del producto, «expositivo». El resultado es un manual dividido en una serie de partes que actúan a modo de microtextos dentro del nivel textual superior al que pertenecen.

Por lo que respecta a la *situación comunicativa*, nos encontramos ante una situación de tipo formal en la que la comunicación es externa, es decir nace de la empresa fabricante que comercializa el producto (*emisor*) para llegar al cliente que lo ha adquirido (*receptor*). El *campo* es específico y se refiere siempre a un artículo de

---

<sup>20</sup> El manual de instrucciones especializado comparte muchas características con el manual de instrucciones general. La diferencia radica en que su contenido varía en función de que se dirija a un operario o a un ingeniero. Además, es perfectamente factible que un dispositivo cuente con un manual para los usuarios no especializados, con otro para los técnicos y con otro para los ingenieros (Gamero, 2001: 78-79).

complejidad y tecnología variable. El *modo* es por lo general escrito<sup>21</sup>. El *tono* es formal, monologado y no modalizado, es decir, el emisor no adopta una postura salvo cuando introduce elementos de carácter publicitario que valoren de forma positiva su producto. En el texto, no se aprecian marcas lingüísticas que identifiquen ni al emisor ni al receptor pues, como veremos en esta sección, el primero rara vez se identifica con un único redactor técnico y el segundo es un destinatario colectivo.

Al analizar los manuales en función de la complejidad técnica del aparato, Gamero observa una serie de variantes que, por una parte, se caracterizan por presentar una superestructura y unas convenciones que les son propias y, por otra, por compartir un número suficiente de semejanzas que les impiden escindirse del género. La autora distingue seis: pequeños aparatos y electrodomésticos; grandes electrodomésticos; aparatos de imagen y sonido; telefonía avanzada; informática y sistemas complejos (2001: 88-90). Ahora bien, también advierte de que la denominación «manual de instrucciones» constituye una especie de etiqueta que resulta útil para referirnos en conjunto a todos estos tipos de texto ya que este género no presenta ni límites bien delimitados ni un contenido perfectamente homogéneo.

### **2.3 LA REDACCIÓN DE MANUALES DE INSTRUCCIONES EN INGLÉS**

#### **2.3.1 Los principales sujetos implicados: el redactor y su audiencia**

##### *2.3.1.1 El redactor técnico*

El redactor técnico es el experto encargado de preparar la documentación técnica de una compañía. A priori no se ocupa sólo de escribir manuales de instrucciones aunque algunos están especializados en este tipo de textos. Se trata de una profesión muy desarrollada algunos países como, por ejemplo, EE.UU. y, al igual que sucede con un buen traductor, un redactor técnico no se improvisa pues necesita una formación sólida. Entre sus destrezas figurará: contar con excelentes conocimientos lingüísticos, dominar las convenciones que rigen la redacción de diferentes tipos de documentos,

---

<sup>21</sup> Durante décadas los manuales se ofrecieron exclusivamente impresos sobre papel. Posteriormente aparecieron alternativas que incorporaban los nuevos soportes que ofrecía la tecnología (por ej. CD y ayudas en línea). Actualmente los podemos encontrar digitalizados e integrados en el propio producto y, a menudo, también se pueden descargar de internet (estas soluciones reducen considerablemente los costes de producción). Según Achtelig (2003) la información impresa parece ser más apropiada para los usuarios inexpertos mientras que las ayudas en línea serían más útiles para los experimentados. En cualquier caso, en todos estos ejemplos el modo es escrito. En estos momentos existen otras propuestas en los que el modo es audiovisual (por ej. los tutoriales cargados en YouTube). Ahora bien, no podemos considerarlos manuales de instrucciones y no siempre han sido creados por el fabricante.

estar especializado en un área de la técnica y estar al día de la legislación y de la normativa vigentes sobre defensa del consumidor. También deberá conocer todas las fases del proceso de composición del manual (desde los elementos gráficos hasta el tipo de papel) y las herramientas que se emplean en cada una de ellas. Por último, poseerá una serie de virtudes personales como ser metódico y meticuloso, saber trabajar en equipo, estar al corriente del trabajo que desempeñan sus compañeros, ser objetivo y no tener miedo a eliminar los fragmentos mal redactados. El resultado serán textos correctos gramaticalmente, escritos con un estilo claro<sup>22</sup>, objetivo y conciso. La belleza formal no interesa. El texto debe ser útil para la empresa e informar a la audiencia. Un redactor técnico resumió su trabajo con la siguiente frase: «(1) Know your reader; (2) know your objective; (3) be simple, direct and concise» (Houp, 1992: 6-7).

Las empresas pueden servirse de los servicios un redactor externo<sup>23</sup> o bien contar con un redactor o un equipo de redactores en plantilla<sup>24</sup>. Esta decisión dependerá de sus dimensiones y de su organización interna y también de la naturaleza de ciertos proyectos como, por ejemplo, la redacción de un manual de instrucciones. Los redactores externos deberán comprender claramente los objetivos del fabricante para cumplir con el encargo y asegurar la satisfacción del cliente. Aunque a lo largo de estas páginas utilizaremos el singular y nos referiremos al «redactor técnico», no olvidamos que en realidad puede haber más de uno y que, a menudo, la autoría de un documento es múltiple pues nace de la colaboración de diferentes profesionales<sup>25</sup>. Las ventajas de trabajar en grupo no se limitan al ahorro de tiempo que resulta al dividir los grandes encargos en tareas más pequeñas y manejables<sup>26</sup>. Un grupo es, además, una fuente preciosa de ideas, pues la estrategia de la lluvia de ideas favorece la creatividad<sup>27</sup>. Además, la información obtenida es más precisa y completa ya que un miembro del equipo puede perfeccionar o matizar los datos proporcionados por otro colega.

---

<sup>22</sup> Principal virtud, pues si el texto no es claro, no se puede utilizar.

<sup>23</sup> En 2004 entrevistamos a fabricantes de teléfonos móviles. Puesto que todos se servían de redactores internos, analizaremos cómo trabajan éstos.

<sup>24</sup> Cuyo trabajo coordina un jefe de proyecto.

<sup>25</sup> Inaba et al. (2004: 90) aconsejan determinar claramente las responsabilidades de cada uno.

<sup>26</sup> Siempre y cuando exista una buena organización, se respeten los acuerdos y las instrucciones recibidas (por ej., aplicar una maquetación o un manual de estilo determinados) y se cumpla el calendario de trabajo establecido.

<sup>27</sup> Muchas de las ideas que surjan en estas reuniones se descartarán posteriormente. Es importante crear un buen espíritu de equipo en el que prime la objetividad y nadie se ofenda porque su idea ha sido rechazada. Las discusiones, además de enriquecer el ambiente, sólo hacen perder tiempo.

En cualquier caso, independientemente de que exista un escritor o varios, el redactor es el puente entre la empresa y el cliente. Por un lado, simplifica la jerga especializada empleada por los técnicos que han desarrollado el producto para que la entienda el usuario final. Por otro lado, también es la voz anónima del fabricante ante los consumidores. Hablará por la compañía, la representará, defenderá sus intereses legales<sup>28</sup>, transmitirá su imagen y sus valores comerciales, se expresará en el estilo establecido por la empresa<sup>29</sup> para distinguirse de la competencia. Al mismo tiempo, y a diferencia del fabricante quien, al menos en Europa está obligado por ley a hacer constar su nombre en el manual, se mimetizará y pasará desapercibido. Ahora bien, aunque el redactor se oculte, tiene o asume un papel al escribir para una audiencia concreta (Houp et al., 1992: 17), es decir, consciente o inconscientemente transmite una imagen determinada de sí mismo a sus lectores. Los expertos anglosajones denominan dicha actitud con un término tomado de la psicología: «persona»<sup>30</sup>.

La tarea de la redacción técnica, como explicaremos en este capítulo, es compleja y no consiste sólo «en escribir». Los redactores combinarán la fase de escritura con etapas de análisis, de recogida de material, de selección, de revisión o de corrección, entre otras. Como se verá, redactar un documento sigue un movimiento en bucle en el que, además de los usuarios finales del producto, participan muchos departamentos de la empresa, entre otros el departamento técnico, el de marketing, el de asesoramiento jurídico, el servicio de asistencia al cliente, etc. Además, en algunos casos, el redactor también está implicado en el proceso de redacción multilingüe, de traducción y de localización. De ahí que sea fundamental que sepa trabajar en equipo pues las hostilidades que puedan existir en el interior de la compañía no pueden afectar a su trabajo: escuchará con atención lo que cada experto le diga y lo reflejará en el texto que debe presentar.

A menudo se critica la calidad de los manuales de instrucciones traducidos al español pero rara vez se cuestiona el nivel de los textos originales. Según el estudio de Weiss, en 1991 sólo una minoría de fabricantes estadounidenses invertía los recursos

---

<sup>28</sup> No sólo porque la documentación técnica debe respetar ciertos requisitos legales, sino también porque cuanto mejor se escriba el manual, y mejor se indiquen los posibles riesgos de uso, menos quejas se recibirán de los clientes.

<sup>29</sup> El llamado «estilo de la casa», es decir una forma específica de comunicar con los clientes para transmitir los valores empresariales deseados a través de toda la documentación que facilite dicha compañía.

<sup>30</sup> Anderson (2003: 242) aconseja analizar esa voz inconsciente pues el redactor debe transmitir al lector una sensación de paridad y de respeto.

necesarios para obtener documentación técnica de calidad. El resto no le daba importancia, producía material mediocre que no se actualizaba e incluso muchas empresas no adjuntaban ningún tipo de guía con sus productos. Las labores de redacción se asignaban a cargos técnicos a los que no le gustaba escribir, a personas que «tenían tiempo para ello» pero que carecían de formación lingüística para hacerlo o a profesionales que, en realidad, no estaban al corriente de los principios de la comunicación técnica (1991: 6). Cuando en 2004 entrevistamos a fabricantes de teléfonos móviles, constatamos que en España la situación era muy similar<sup>31</sup>.

Sin embargo, parece que la práctica profesional está cambiando. Según Robinson (1984/2009: 9) «In part as a direct result of lawsuits, the overall quality level of product manuals has risen exponentially in the last 30 years». En ello han influido las nuevas dinámicas y exigencias del mercado, el concepto de marca (*branding*) y las estrategias actuales de fidelización de los clientes. Si durante décadas, el fabricante ha considerado la redacción técnica un coste, ahora reconoce su valor añadido (Robinson, 1984/2009: 5). Todo esto, junto a los nuevos programas de formación, puede beneficiar al *status* laboral de los redactores<sup>32</sup> y mejorar sus condiciones de trabajo<sup>33</sup>. Por lo que respecta a la UE, confiar la redacción del manual a un redactor técnico no exonera al fabricante de sus responsabilidades (TCEurope, 2004: 18).

### 2.3.1.2. La audiencia

La redacción de un manual de instrucciones general gira alrededor de dos polos: la audiencia y el producto. Aristóteles ya aconsejaba tener en cuenta a los lectores antes de escribir un texto. De la misma manera, cuanto mejor los conozca el redactor técnico, más posibilidades tendrá de adaptarse a ellos y a sus necesidades pues en función de éstas establecerá qué información es relevante y cuál no, decidirá cómo organizarla para que cada uno pueda encontrar rápidamente aquello que busca y adaptará su prosa y terminología a los conocimientos y experiencia de cada grupo de usuarios. Los problemas de escritura, al igual que los de traducción, se pueden remediar de diferentes maneras y todas las opciones pueden ser válidas. El redactor técnico podrá resolver

---

<sup>31</sup> Estos datos no han podido ser actualizados: una compañía ha desaparecido, otra ha cerrado su sede en España y otra ha abandonado el mercado de la telefonía móvil.

<sup>32</sup> Savage (2010: 164) considera que todavía hay que librar muchas batallas para que se reconozca el valor de su labor.

<sup>33</sup> Robinson comenta que en 2009 el calendario y el presupuesto impuesto por el fabricante seguían condicionando el trabajo de los redactores (1984/2009: xix).

muchas de las dificultades que le surjan y ver qué solución es la más adecuada, asumiendo como suyo el punto de vista de los usuarios. «Your understanding of your audience can determine whether your manual succeeds or fails» (Price, 1993: 29).

Ahora bien, ¿cómo se analiza el perfil de una audiencia? Si la empresa no lo comunica, lo ideal sería poder trabajar directamente con un grupo de usuarios reales del producto para descubrir todas sus exigencias. Sin embargo, los manuales sobre redacción técnica consultados coinciden en que esto no es frecuente: «Writers frequently have no direct contact with the users, the job, or the job setting. The writer's assignment may not specifically identify the user and the purpose or function the manual is intended to serve» (Kern, 1985: 341). Desgraciadamente, trabajar en estas circunstancias mina desde la base la calidad final del manual pues, según el estudio de Spilka (1988 citado en Huckin y Olsen, 1991: 9), ésta no será tan alta como la de las instrucciones en las que el redactor sí ha podido colaborar directamente con los usuarios incluso antes de la fase de redacción del primer borrador. Así pues, el redactor tiene que buscar otras fuentes de información. Price (1993: 29-30) propone ponerse en contacto con los servicios de atención al cliente, con los vendedores del producto, con los técnicos que reparan el aparato, con los responsables de los cursillos de formación (cuando estén previstos), con el departamento de marketing de la propia empresa, con usuarios que conocen un utensilio similar y convertirse uno mismo en usuario utilizando el producto en cuestión. Lógicamente, también se pueden encontrar datos útiles consultando la documentación de la compañía. Independientemente del método de trabajo adoptado, el redactor técnico necesita saber:

- ¿Quiénes son los lectores? Al responder a esta pregunta se descubrirá, qué formación tienen, sus conocimientos lingüísticos y su competencia en comprensión lectora, cuál es su nivel de manejo de la tecnología a la que pertenece el aparato, la experiencia que han tenido con dispositivos similares, si comparten la cultura del redactor o no<sup>34</sup>, etc. En función de las respuestas obtenidas, el redactor decidirá qué incluir en el manual y cómo expresarlo<sup>35</sup>.

---

<sup>34</sup> Esta cuestión es especialmente importante en una época de pluralidad cultural y de globalización económica como la nuestra. A nivel nacional, cada vez es más frecuente que convivan diferentes etnias en un mismo país. Lo que una comunidad puede apreciar, puede ser mal visto por otra. A nivel internacional, los manuales que carecen de referencias culturales pueden enviarse a un país en el que se habla el mismo idioma sin necesidad de adaptarlos y facilitan el proceso de traducción de la documentación que acompaña a los productos. En ambos casos, esto supone un ahorro de tiempo y de dinero.

<sup>35</sup> Robinson (1984/2009: 17) incluye la edad y el sexo.



- ¿Para qué va a emplear el lector el artículo que acompaña a las instrucciones? ¿Se trata de un uso personal o bien profesional? Si el producto ofrece una variedad de funciones, ¿se utilizarán todas con la misma frecuencia o algunas primarán sobre las otras? Este punto puede orientar, por ejemplo, a la hora de establecer una primera disposición del contenido.
- ¿Cuándo y dónde va a consultar el usuario las instrucciones? No es lo mismo leer el manual en un ambiente tranquilo y cómodo (por ej. el propio hogar) que en uno que no lo es (por ej. un taller). En el segundo caso, el redactor técnico podría optar por reducir el texto e incluir un mayor número de elementos no verbales.
- ¿Qué actitud tiene la audiencia ante el aparato en cuestión? Huelga decir que si le apasiona ese producto, será más fácil persuadirla que si es reacia a emplearlo. En este caso, el redactor deberá recurrir a toda su habilidad retórica para convencer a los usuarios de las ventajas del dispositivo.
- ¿Qué problemas puede encontrar el usuario y cómo puede resolverlos? Bien porque el lector no es un especialista en la materia, bien porque todos los aparatos pueden bloquearse y tener pequeñas averías, el redactor técnico tendrá en cuenta los fallos más frecuentes y que no requieren la intervención del servicio de asistencia de la empresa<sup>36</sup>.

De este análisis surgirá que no existe un único tipo de lector sino varios. Esto es perfectamente lógico pues los manuales de instrucciones generales acompañan a bienes de consumo y el objetivo de los fabricantes es llegar al mayor número posible de compradores<sup>37</sup>. Aunque las empresas partan del presupuesto de que el usuario no es especialista en la tecnología que comercializan, saben que la audiencia real se compone de lectores de nivel principiante, intermedio y avanzado; que algunos usuarios consultarán el manual frecuentemente y que otros lo harán de manera ocasional; que cada grupo presenta una serie de intereses propios, diferentes de los de los demás y que

---

<sup>36</sup> En las entrevistas que mantuvimos con diferentes fabricantes de teléfonos celulares, se nos comentó que algunas empresas fomentaban las llamadas al servicio de atención al cliente pues, al ser líneas de pago, la empresa cobraba por esta asistencia.

<sup>37</sup> Cuanto más especializado sea el manual, más uniforme será su audiencia.

---

el manual debe satisfacer las expectativas de todos ellos. Así pues, el redactor debe encontrar un equilibrio lingüístico para comunicar simultáneamente con:

- Usuarios principiantes. Les interesa saber qué hace el producto. Necesitan unas instrucciones muy detalladas que incluyan la explicación de ciertos conceptos básicos, redactadas con una terminología sencilla y que les indiquen que están aplicando las diferentes funciones del aparato correctamente (por ejemplo, a través de ejemplos o de dibujos).
- Usuarios ocasionales. Suelen consultar el manual para recordar los pasos de una instrucción que han olvidado, de ahí que prefieran guías en las que puedan encontrar fácilmente la información que están buscando.
- Usuarios de nivel intermedio. Normalmente desean descubrir funciones que desconocen bien porque todavía no las han probado, bien porque tienen experiencia con un aparato de otro fabricante. Suelen apreciar las visiones generales del producto para entender cómo interactúan las diferentes partes de un equipo y para compararlo con los que ya conocen.
- Usuarios expertos. También ellos pueden emplear las instrucciones para recordar funciones que no han utilizado desde hace tiempo o para descubrir aquellas que todavía no conocen<sup>38</sup>. Además, les suele interesar cómo funciona el producto y aprecian las sugerencias y los consejos que les pueda dar otro experto (Price, 1993: 37).

Todo esto pone de manifiesto que, habitualmente, el usuario no lee el manual de la primera página a la última sino de modo selectivo para poder localizar la información que necesita rápidamente. Wright (1981) estudió las instrucciones de una gran variedad de productos de consumo cotidiano. Su análisis reveló que menos del 60 % de los usuarios leía todo el manual y que por lo menos el 30 % no lo consultaba en absoluto. El porcentaje de quienes leían parcialmente el documento variaba, además, en función de la complejidad del artículo pero según el estudio de Sullivan y Flower (1986),

---

<sup>38</sup> Los autores consultados coinciden en que un usuario principiante necesita más información que le guíe que uno experto. Sin embargo Inaba et al. (2004: 7) se desmarcan de ellos pues afirman que cuando un usuario no conoce una función, el hecho de ser principiante o experto no es relevante.

---

incluso las instrucciones de los equipos sofisticados se leían superficialmente<sup>39</sup>. Esta consulta selectiva va a condicionar la redacción de este tipo de guías y por ello, tal como indican Showell y Brennan (1974 citado en Huckin y Olsen, 1991: 332), una de las estructuras más solicitadas es «one oriented around job duties, in effect, a how-to-do-it handbook instead of a text book on everything you always wanted to know about the topic».

### 2.3.2 Proceso de precomposición de un manual de instrucciones

#### 2.3.2.1 *Recogida de material*

Comenzábamos el apartado anterior afirmando que la redacción de un manual de instrucciones general gira alrededor de dos polos: la audiencia y el producto<sup>40</sup>. Una vez que el redactor técnico se ha formado una idea clara de los lectores para los que escribe y de sus necesidades, puede empezar a recoger material. Esto significa conocer en detalle el aparato para poder presentar y explicar todas sus funciones al usuario. En realidad, se recopila material a lo largo de todo el proceso de redacción del documento pero es en este momento cuando se reúne la mayor parte. Price advierte de la tentación y de los riesgos de empezar a escribir según se va obteniendo la información:

When you're in a hurry, you may be tempted to write on the fly, drafting parts of the manuals as you learn about the various features of the product. But giving in to that temptation may lead you into many false starts, and you could end up with a manual that's as poorly organized as a first-timer's quilt (1993: 53).

En las siguientes páginas vamos a suponer que el redactor tiene que escribir un manual de instrucciones general *ex novo* y al final de esta sección se explicará también cómo se actualiza un manual que se ha quedado desfasado. Así, esperamos proporcionar una panorámica más completa de todas las posibles tareas que pueden surgir durante el proceso de composición de este tipo de documentación técnica. ¿Por dónde empezar?

---

<sup>39</sup> Una década más tarde Schriver (1997 citado en Robinson, 1984/2009: 11) afirmaba que sólo el 4 % no leía nunca el manual. Si estos datos se refieren sólo a EE.UU, muestran claras diferencias con Europa. En 2003, la Danube University Krems (Austria) llevó a cabo una encuesta dentro del proyecto SecureDoc patrocinado por la Comisión Europea. Casi dos tercios de los encuestados afirmaba que leía toda la guía del usuario antes de encender el artículo adquirido, especialmente si se trataba de un dispositivo de telefonía. Es cierto, y de hecho lo comenta el estudio, que la edad de los encuestados pudo haber influido en sus respuestas pero también es verdad que la tecnología avanza y que su empleo no será intuitivo e inmediato para todos. Es posible que siempre exista un grupo de consumidores que lea las guías de instrucciones de la primera página a la última. Según el mismo estudio, entre un 2 y un 6 % (según el tipo de aparato) no consultaba nunca el manual. La encuesta se encuentra en [http://tceurope.org/images/stories/downloads/projects/securedoc\\_survey\\_results.pdf](http://tceurope.org/images/stories/downloads/projects/securedoc_survey_results.pdf) (última consulta 17/03/2015).

<sup>40</sup> Sin olvidar que las condiciones laborales estarán condicionadas por el calendario de trabajo establecido y el presupuesto asignado por el fabricante.

«Gathering information about a product is like opening up a giant fish, discovering a dozen smaller fish inside, and cutting those open only to find hundreds more, each with its mouth around two tinier fish. In fact, the process of collecting facts never stops» (Price, 1993: 19).

A la hora de escribir instrucciones los redactores cuentan con una desventaja y una ventaja. La desventaja es que, a menudo, el manual no se prepara cuando el producto está listo para ser comercializado sino de manera paralela a su desarrollo y fabricación. Es decir, los técnicos van decidiendo «sobre la marcha» las funciones que incluirán en el equipo y al final incorporan las que están listas para la fecha tope establecida. La ventaja es que todos los tipos de escritos técnicos cuentan con su propia estructura y los manuales de uso para el público general no son una excepción pues forman un género<sup>41</sup> propio y, en cuanto tal, presentan una organización determinada que servirá de base para la redacción del documento<sup>42</sup>.

Según la Unión Europea un manual de instrucciones debe tratar el siguiente contenido: descripción del producto, normas de seguridad, nociones preliminares, funcionamiento, solución de problemas, información sobre mantenimiento y asistencia al usuario, recambios y accesorios, embalaje, transporte y almacenamiento y reciclaje y respeto del medio ambiente (TCEurope, 2004: 44)<sup>43</sup>. Ahora bien, en función de las características del aparato, estas indicaciones –que le sirven al redactor como urdimbre sobre la que irá tejiendo el texto- pueden ocupar varias líneas, una sección, un capítulo o incluso aparecer como documento independiente. Tras esbozar las líneas generales, el redactor debe darles cuerpo y para ello se preguntará qué quiere decir y qué sabe. El resto entre los dos substraendos indicará qué datos le faltan por conocer.

No se analizará en esta sección la eficacia de diferentes estrategias para obtener información (*brainstorming*, preguntas ordenadas a modo de guión, esquemas, diagramas, etc.)<sup>44</sup>. Sin embargo, comentamos brevemente las ventajas de empezar a trabajar en equipo lo antes posible pues los estudios de Lester Faigley (1985), Lee Odell (1985), Charles Bazerman (1983), Karen LeFevre (1987) y Steven Doheny-Farina (1989), todos ellos citados en Huckin y Olsen (1991: 36-37), demuestran que la

---

<sup>41</sup> Ver Gamero, 2001: 87-88.

<sup>42</sup> La estructura se analiza en el apartado «Planificación y disposición del contenido».

<sup>43</sup> No nos consta que TCEurope haya llevado a cabo otros estudios para actualizar este documento.

<sup>44</sup> Lo importante es sacar a la luz la mayor parte de los puntos que deben tratarse. Es más, en esta fase del trabajo prima la cantidad de ideas sobre su calidad pues una puede inspirar otra. En una etapa sucesiva se verá cuáles se mantienen y cuáles se excluyen.

colaboración ayuda al redactor a comprender mejor el contexto social en el que está trabajando: cuáles son las preocupaciones del usuario, qué tipo de preguntas se hará y quién puede proporcionar la información necesaria. Además, el estudio de Spilka (1989), también citado en Huckin y Olsen (1991: 37), establece que los redactores que trabajan aislados «made composing decisions that their readers considered to be socially insensitive and rhetorically inappropriate» y que por ello «writers need to interact with readers and other project participants early in the composing process to refine, revise, or expand their initial impressions of their audience and the unique social features [of their situation]».

¿Quiénes son esos «participantes en el proyecto»? El redactor técnico no sólo debe entrevistarse con los ingenieros responsables del desarrollo técnico del producto sino con el mayor número de departamentos que puedan estar implicados en él, desde la concepción del aparato hasta los servicios de asistencia al cliente pasando por el departamento de marketing y los canales de comercialización y distribución y lógicamente, si es factible, con los propios clientes. Esta labor le exigirá aplicar sus mejores dotes diplomáticas pues debe saber desarrollar vínculos con todos ellos y superar los obstáculos que pueda encontrar. Comentando la reticencia de algunos ingenieros a colaborar con los redactores en empresas fabricantes de informática, Price (1993: 24) sugiere: «Remind them that manuals are part of the product and that good manuals sell hardware and software –within your organization and outside it». Por otra parte, la información no se recogerá sólo oralmente a través de entrevistas sino que se aprovecharán todos los medios a disposición como, por ejemplo, estudiar los principios básicos de la tecnología a la que pertenece el equipo, conocer la oferta de la competencia<sup>45</sup>, consultar las especificaciones técnicas del aparato (o de otros similares), la documentación de la empresa e incluso aprender a usar el aparato en cuestión<sup>46</sup>.

---

<sup>45</sup> Según Price (1993: 66), estudiar los productos de la competencia enseña a distinguir las funciones básicas del aparato (las que todos comparten) de las específicas (las que hacen innovador un equipo determinado) y de las ornamentales (cuya misión es diferenciar al producto de la competencia). Asimismo, el redactor tendrá una idea más clara de qué hace único a su producto para poder resaltarlo en el manual.

<sup>46</sup> Es una de las mejores maneras de confirmar la exactitud de los datos obtenidos y de ponerse en el lugar del usuario final. Huelga decir que es indispensable que exista un prototipo del aparato. Si no es así, se pueden utilizar los aparatos que más se parezcan.

Sea cual sea la fuente de información, el redactor no debe perder de vista que escribe para una audiencia y que ésta juzgará si su trabajo es idóneo o no lo es<sup>47</sup>. El redactor actúa de intérprete entre el ingeniero y el lector de las instrucciones. «Today more and more engineers recognize that they do not see things the way customers do» (Price, 1993: 21). De ahí que deba identificarse con el usuario, tratar de responder a sus posibles preguntas, simplificar la información técnica que reciba, no caer en la tentación de utilizar jerga especializada, no tener miedo a preguntar pues si no entiende una cuestión difícilmente podrá explicarla a un tercero. Price (1993: 46) propone incluso emplear el mismo lenguaje que los clientes usan con los servicios de asistencia para expresar sus dudas, sus problemas y sus quejas. Los beneficios son recíprocos: el redactor podrá presentar la información de manera completa, precisa, clara e imparcial; el usuario la entenderá y podrá disfrutar de las diferentes funciones en las que los ingenieros han invertido meses de trabajo.

Una vez que se han explorado todos los aspectos que deben ser tratados y que se cuenta con material necesario para proceder a la redacción, se pasa a la fase de planificación y disposición del contenido en la que, independientemente de que se bosqueje o no un primer borrador, se empieza a ordenar y a seleccionar la documentación recogida. Esto implica que al ir descartando ciertos datos, se evaluará si se deben sustituir por otros y, por lo tanto, continuar con el proceso de recogida de material, que en realidad sólo termina cuando se da por concluida la composición del manual.

### 2.3.2.2 *Planificación y disposición del contenido*

Se comentaba en el apartado anterior que los manuales de instrucciones generales presentan una estructura que les es propia y que orienta al redactor durante la fase de recogida de material. Pues bien, ésta también es muy útil en la etapa de organización de los datos obtenidos ya que sirve de tamiz para descartar aquellos elementos que no se ajusten a los objetivos del manual.

Planning involves the writer's selecting and organizing material and considering how the audience and purpose affect what is being said. It is essential to good writing, and therefore should be done not just before writing but throughout the writing process, even during final editing and formatting (Huckin y Olsen, 1991: 115).

---

<sup>47</sup> Recordamos que estamos exponiendo principios teóricos. Otra cuestión es que, en la práctica, algunos fabricantes comercialicen sus productos con manuales poco comprensibles.

---

Price (1993: 79) considera que la fase de planificación absorbe entre un 20 % y un 25 % del tiempo que se tiene a disposición para preparar el documento, de ahí que la tentación de ir escribiendo sobre la marcha sea fuerte. Sin embargo, este autor comenta las siguientes ventajas de proceder con tranquilidad durante esta etapa: 1. el redactor puede informar al resto del equipo (técnico, comercial y legal) de lo va a hacer y obtener su aprobación sobre el enfoque que ha decidido dar al manual; 2. en el caso de proyectos grandes en los que colaboren varios redactores, cada escritor tiene una idea clara de lo que tiene que hacer y de lo que corresponde a sus compañeros<sup>48</sup>; 3. a la hora de empezar a escribir, se tiene una mejor visión global del conjunto y de cómo se interrelacionan sus diferentes partes.

De esta fase del proceso de escritura de las instrucciones vamos a analizar dos aspectos: la organización del texto (es decir, la selección de material y su agrupación) y los elementos gráficos que acompañarán a dicho texto (maquetación e imágenes). Estas dos facetas dependen a su vez de muchos parámetros, entre otros: el perfil de los lectores meta<sup>49</sup>, los objetivos del documento<sup>50</sup>, el redactor<sup>51</sup> y la empresa fabricante<sup>52</sup> o los límites con los que haya que trabajar (ya sean materiales<sup>53</sup>, de tiempo<sup>54</sup> o de presupuesto).

---

<sup>48</sup> Price no menciona que el proyecto estará coordinado por un jefe de proyecto que también distribuirá el calendario de trabajo, el manual de estilo pertinente y las listas de comprobación.

<sup>49</sup> ¿Son principiantes o ya están familiarizados con el producto?

<sup>50</sup> ¿El manual debe contener toda la información o se complementará con otros libros?

<sup>51</sup> Aunque los manuales de instrucciones no suelen tener reediciones, se pueden actualizar y reescribir (Price, 1993: 80).

<sup>52</sup> Por ejemplo, si desea resaltar alguna característica técnica determinada o cómo presentar el aparato respecto a productos anteriores de la misma marca o a los de la competencia.

<sup>53</sup> Por ejemplo, el número y las dimensiones de las páginas que compondrán el manual. En algunos casos lo decide el fabricante (generalmente en función del embalaje del producto) y en otros, el redactor junto con los diseñadores gráficos de la empresa (Price, 1993: 92). Otra cuestión que se debe tener en cuenta es el proceso de imprenta que se empleará.

<sup>54</sup> Price (1993: 105) indica que al redactar un manual de informática se invierten hasta 6 horas por página, dependiendo de la dificultad del tema que se esté tratando. Este tiempo no hace referencia sólo al proceso de redacción sino que incluye todo el trabajo del redactor (análisis de la audiencia, recogida de información, reuniones de trabajo más el proceso de edición y las diferentes revisiones). Por lo tanto, un manual de 200 páginas necesita entre 600 y 1.200 horas de trabajo. También hay que tener en cuenta que, como en cualquier otra actividad, pueden surgir problemas y que es conveniente calcular un margen de tiempo extra para poder resolverlos.

### 2.3.2.2.1 Organización del texto

¿Cómo se organiza la masa de datos recogidos sobre el aparato para el que se están escribiendo las instrucciones? ¿Cuál es la estructura que permite afirmar que las guías de usuario de carácter general forman un género<sup>55</sup>? Según Gamero, ésta se articula alrededor de una serie de fragmentos textuales que denomina *bloques* y *secciones*. Los primeros «son aquellas partes de un texto que tienen una determinada función específica en relación con la función general del mismo [...]. Los bloques se dividen en secciones, cada una de las cuales posee asimismo una finalidad concreta respecto de la función del bloque en la que se halla incluida» (2001: 109). La relación entre ambos es, pues, jerárquica. Para esta autora, los bloques y secciones que componen un manual de instrucciones son:

- A. Datos sobre el manual
  - Fabricante
  - Modificaciones reservadas
- B. Introducción
  - Fotos agrupadas para referencia general
  - Esquema general con denominación de las diferentes partes
  - Consejos generales de uso
  - Elementos publicitarios
- C. Índice
- D. Normas de seguridad
- E. Instrucciones
  - Instalación / puesta en marcha
  - Uso
  - Limpieza y mantenimiento
  - Puesta fuera de uso / transporte
  - Instrucciones resumidas
- F. Errores o problemas y soluciones

---

<sup>55</sup> Esta estructura específica no sólo facilita la tarea del redactor, que cuenta con un primer guión que le indica cómo presentar el equipo en cuestión, sino que también le simplifica la lectura y comprensión del texto al usuario quien, a través de otros manuales, conoce el género y sus convenciones.

---



- G. Datos sobre el aparato
  - Características técnicas
  - Suministro incluido
  - Piezas de repuesto / accesorios
  - Esquema de conexiones eléctricas
  - Normas y reglamentos que cumple el aparato
- H. Servicio al cliente
- I. Medio ambiente
- J. Otra información complementaria
- K. Instrucciones para el técnico
- L. Garantía
  - Certificado de garantía
  - Tarjeta de registro
  - Observaciones sobre la garantía / tarjeta de garantía / tarjeta de registro
  - Condiciones de garantía
- M. Índice de términos
- N. Glosario
- O. Información divulgativa

Ahora bien, ni todas estas unidades aparecerán sistemáticamente en cada manual de instrucciones ni se mostrarán necesariamente en este orden<sup>56</sup>. En realidad, este tipo de documentos presenta una *estructura modular* en la que los diferentes bloques y secciones se incorporarán, o se descartarán, en función de la complejidad técnica y de

---

<sup>56</sup> Por una parte, el redactor siempre puede proponer una estructura diferente, justificándola, que la empresa aceptará o rechazará (cfr. Price, 1993: 81). Por otra parte, ésta no es la única distribución que proponen los expertos en redacción técnica. Robinson (1984/2009: 41) sugiere la siguiente: función principal del aparato, descripción, uso previsto, características que lo distinguen de otros aparatos, límites de funcionamiento, puesta en marcha, instrucciones, apagado, puesta fuera de uso, eliminación, problemas y soluciones, mantenimiento, almacenamiento y seguridad. Anderson (2003: 556) divide el documento en: introducción, descripción del equipo, lista de material o herramientas necesarias para llevar a cabo los procedimientos (que no se aplica a nuestros manuales), instrucciones, problemas y soluciones y elementos adicionales (cubierta, páginas preliminares, índice general y de términos, apéndices, referencias, glosarios y listas de símbolos). Lassen (2003: 73-76) considera que una guía de usuario tiene cuatro partes a las que no da un nombre específico: 1. La primera parte establece contacto con el usuario y le orienta hacia el texto y el producto. 2. La segunda contiene las instrucciones. 3. La tercera explica cómo solucionar los problemas que puedan aparecer. 4. La cuarta es opcional y su objetivo es seguir manteniendo el contacto con el usuario a través de las especificaciones.

las exigencias particulares de cada aparato. Por lo que respecta a la extensión de estos fragmentos textuales, en algunos productos bastarán unas pocas líneas, en otros se requerirá un capítulo y en otros el bloque puede dar lugar incluso a todo un libro independiente. Por lo que concierne a su disposición, estas unidades se deben organizar de manera que enfatizen la información que se considera más importante para el lector. Gamero comenta que el orden de aparición suele estar vinculado al uso lógico del aparato (2001: 110) y Huckin y Olsen (1991: 402) aconsejan combinar una estructura jerárquica (de lo general a lo particular, que permite al usuario una lectura superficial rápida de las ideas principales que contiene el manual) con una estructura coordinada (en aquellos apartados que el lector leerá con atención).

Además, la estructura modular se adapta perfectamente al ritmo de trabajo de la empresa. Como la redacción y el desarrollo técnico del producto pueden producirse paralelamente, trabajar con unidades prácticamente independientes proporciona mayor flexibilidad a la hora de distribuir el trabajo de manera racional entre los diferentes redactores, de incorporar funciones en el último momento, de eliminar ciertas partes del texto, de actualizar el documento, de reutilizar los módulos para otras publicaciones o de calcular el tamaño y el coste de la publicación. No sólo se trabaja más rápidamente sino que además se introducen menos modificaciones en las unidades vinculadas entre sí. Según Weiss (1991: 51), este tipo de manuales obtiene una respuesta muy positiva por parte de los lectores.

Tras establecer la estructura portante del documento, queda por decidir qué lugar ocupará la información dentro de cada bloque y sección. De nuevo, la clave está en la audiencia. Ya se ha comentado que ésta puede ser, y que a menudo es, mixta. Sin embargo, el manual debe ser útil y satisfacer a todos sus lectores. Huckin y Olsen (1991: 65) proponen dos soluciones: 1. redactar diferentes apartados, cada uno destinado a un tipo de nivel concreto (principiante, intermedio, avanzado); 2. escribir cada sección de modo que el texto sea accesible a todos los usuarios y que sean éstos quienes decidan qué les interesa y qué no. Price (1993: 86) matiza que, si se elige la primera opción, el redactor debe indicar en qué orden hay que leer el manual. Sin embargo, ninguno de estos autores tiene en cuenta que hay información que afecta a todos los usuarios por igual (por ej. la de carácter legal o las normas de seguridad) y que el fabricante está interesado en que se conozca. Por ello, en estos casos, el redactor deberá aplicar estrategias que motiven su lectura.

Asimismo hay que resolver en qué orden se presentarán las diferentes funciones del aparato. Price, que analiza la redacción de manuales de informática, ofrece varias propuestas: 1. según el nivel jerárquico al que pertenezcan, 2. siguiendo un orden que refleje las necesidades del cliente, 3. cronológicamente, 4. explicando primero lo conocido y después lo desconocido; 5. empezando por lo sencillo para pasar a lo complejo y 6. en función del tema tratado (1993: 42-44). En cualquier caso, para este autor lo más importante es que el punto de referencia sea el usuario y no el aparato<sup>57</sup>. Es decir, si el redactor se centra en las exigencias del lector y expone las funciones de acuerdo a dichas exigencias, el usuario se verá reflejado en el manual y sentirá que el producto realmente satisface sus expectativas. De este modo, se creará un vínculo más fuerte que si el redactor se limita a presentar una lista completa, a modo de inventario, de todo lo que puede hacer ese artículo. En otras palabras, «tell me how to use your product *to do my work*» (Price, 1993: 39)<sup>58</sup>.

La propuesta de Huckin y Olsen es parecida. Para ellos existen dos formas de ordenar las instrucciones: agrupándolas en función del tema al que pertenecen u organizándolas alrededor de las tareas que el usuario debe realizar. La primera opción es débil porque no refleja bien las necesidades del usuario, objetivo que, obviamente, sí logra la segunda. Además, si el redactor está trabajando mientras se diseña el aparato, la segunda alternativa es más práctica pues le permite redactar cada función según se va integrando al equipo. Si no, tendría que esperar a que éste esté listo para poder clasificarlas (1991: 330).

Por último, es necesario ilustrar las diferentes funciones del aparato con ejemplos y llamar la atención sobre aquellas operaciones que puedan implicar un riesgo para el usuario o para el aparato por medio de advertencias. Para que un ejemplo sea útil, debe ser pertinente y estar bien construido<sup>59</sup> pues diversos estudios han demostrado que en algunas situaciones los ejemplos pueden ser contraproducentes (Huckin y Olsen, 1991: 339). En el caso de los manuales de instrucciones, parece que éstos sí ayudan al usuario, al menos en un primer momento, puesto que mejoran la comprensión del texto y la memorización de los pasos que se deben ejecutar. Por lo que respecta a las

---

<sup>57</sup> La documentación técnica que se concentra en el producto se denomina *product-oriented* y la que lo hace en el usuario, *task-oriented* (Weiss, 1991: 30)

<sup>58</sup> La cursiva es de la autora de este trabajo.

<sup>59</sup> El contenido del ejemplo debe ser familiar al lector y el tono el más adecuado para la audiencia. Se subrayarán las características importantes de manera directa y evidente y se evitarán las propiedades que no sean relevantes.

advertencias, huelga decir que el redactor técnico debe dar buena cuenta de ellas<sup>60</sup>. Éstas deben aparecer junto a las funciones delicadas y los avisos serán evidentes tanto desde un punto de vista lingüístico como visual. De hecho, en algunos países, como en EE.UU., la responsabilidad legal por los daños que sufra el usuario puede llegar hasta el redactor técnico (Huckin y Olsen, 1991: 343). El fabricante, por su parte, identificará adecuadamente con símbolos los componentes peligrosos del aparato.

Independientemente de la fórmula elegida por el redactor, las instrucciones deben quedar ordenadas de forma lógica. Es decir, las funciones más usadas deben aparecer antes que las menos frecuentes, la información más importante antes que la secundaria, los datos nuevos antes que los conocidos y las reglas básicas antes que las complejas. Además, un manual de usuario debe ser completo. Ahora bien, el término «completo» no significa sólo que el redactor debe incluir todas las funciones del artículo y que si existe más de una posibilidad de realizar una tarea, se deberá indicar para que el usuario elija la que mejor se adapte a sus necesidades. También implica que cada parte del documento debe presentar el mismo nivel de detalle para no estar desequilibrado (Price, 1993: 140). El resultado debe ser una guía clara, comprensible, en la que el usuario encuentre rápidamente respuesta a sus dudas y que cumpla todos sus objetivos. Es decir, un documento *friendly*, fácil de usar.

#### 2.3.2.2.2. Elementos gráficos

No podemos escindir la organización del contenido de cómo se presentará gráficamente al lector pues si éste no entiende cómo está estructurado el documento, dónde puede encontrar la información que necesita y cuál es la importancia de cada punto, la fase de planificación no logra al menos dos de sus objetivos: facilitar al máximo la consulta del manual y permitir una lectura selectiva. «When the form *reflects* the content, readability is enhanced: readers can use formal features to guide them in their effort to interpret the content» (Huckin y Olsen, 1991: 428). Como una imagen vale más que mil palabras, la ilustración 1 muestra cómo un texto denso y monótono es más difícil de leer que otro en el que se ha cuidado su presentación y cómo un texto atractivo invita a su lectura<sup>61</sup>.

---

<sup>60</sup> En la siguiente sección de esta Tesis, que trata sobre la redacción de manuales de instrucciones en español, veremos que advertir al usuario es una obligación legal.

<sup>61</sup> Esta fase del trabajo puede ser paralela a la organización del documento pues en función de la importancia que el redactor dé a una parte del texto, puede cambiar no sólo su posición dentro del manual sino también su presentación.

---

## Texto redactado

## Charging the battery

Connect the lead from the charger to the socket on the bottom of your phone.

Connect the charger to an AC wall socket.

The text *Charging* is displayed briefly if the phone is switched on. If the battery is completely empty, it may take a few minutes before the charging indicator appears on the display or any calls can be made.

The charging time depends on the charger and the battery used. For example, charging a BL-5C battery with the ACP-7 charger takes up to 3 hours in standby mode.

## Texto editado

## ■ Charging the battery

1. Connect the lead from the charger to the socket on the bottom of your phone.
2. Connect the charger to an AC wall socket.

The text *Charging* is displayed briefly if the phone is switched on. If the battery is completely empty, it may take a few minutes before the charging indicator appears on the display or any calls can be made.

The charging time depends on the charger and the battery used. For example, charging a BL-5C battery with the ACP-7 charger takes up to 3 hours in standby mode.

**Ilustración 1 – Ejemplo tomado del manual Nokia 3100**

«Como lectores, retenemos [...] cuatro veces mejor lo que vemos y leemos al mismo tiempo, que lo que leemos solamente» (Berrou, 2004: 96). Sin embargo, además de la legibilidad, entra en juego otro elemento: la imagen de la empresa.

Readers judge your professionalism from the presentation as well as from the content and style of your writing. In fact, a reader's first impression comes from the appearance of your work, not from what it says. A negative first impression may be difficult to overcome. A positive first impression may add to the persuasiveness of your position or convince your readers to put a little more effort into understanding your report (Houp et al., 1992: 218-221).

Por todo ello, en este apartado se analizarán brevemente dos herramientas de las que dispone el redactor técnico para complementar y matizar el texto: la maquetación y las imágenes<sup>62</sup>.

<sup>62</sup> Aunque las palabras de Houp et al. siguen estando vigentes, Robinson explica claramente cómo ha evolucionado el concepto de imagen corporativa: «A clear, user-friendly, well-organized, and attractive manual conveys that the company is competent, want to make using their product as easy and straight forward as possible, and cares about their customers' safety and well-being. A poor manual says just the opposite – and even worse, can bias the user against the company and the product. [...] By contrast, a good manual adds real value to the product. Never underestimate how much effective documentation can do to increase customer satisfaction and generate repeat business [...] Twenty years ago, businesses tended to think that their product was the actual, tangible widget they manufactured. Everything else -the manual, the packaging, the marketing- was an added cost. Not now. Companies have come to realize that the real commodity they sell is the company's brand. That brand identity permeates the product, the service, the sales effort and the collateral materials that accompany the product –manuals, installation instructions, “quick-start guides”, specification sheets, and so on. ... Image means personality. Products, like people, have personalities, and they can make or break them in the market place. Today, companies want their customers to associate the company brand with top-notch quality regardless of whether they are looking at the product, the documentation, the company's role in the community, or something else. This shift to branding presents an important opportunity to argue for putting more resources into

## MAQUETACIÓN

Los manuales de instrucciones son documentos que no se suelen leer ni en su totalidad ni en orden. Los lectores ojean (y hojean) el fascículo para encontrar la información que necesitan sea porque desconocen, o han olvidado, cómo ejecutar una función determinada, sea porque tienen un problema con el aparato. Ahora bien, aunque el manual no se lea de la primera página a la última, se puede consultar infinidad de veces. Según Price,

structure communicates more than style. When your main point appears in a heading, people spot it and keep it in mind as they scan subsequent paragraphs. When your structure is not visible, or looks like a crazy-quilt, people have a hard time looking things up, and if they do find anything, they have difficulty understanding you because unimportant items distract them from really important ideas. Most writers pay too little attention to organization and too much attention to the style of individual sentences (1993: 136).

Por una parte, la estructura del documento quedará reflejada en el índice pero, por otra, la maquetación entra en juego para que el lector comprenda rápidamente dicha organización a lo largo del texto. Es decir, no basta con que exista una correspondencia perfecta entre el contenido del índice y los títulos de cada sección y subsección del manual sino que el redactor debe ayudar visualmente al lector para que éste vea con claridad dónde empieza y dónde termina cada punto tratado. Para ello, jugará con la interlínea, los márgenes<sup>63</sup>, las sangrías<sup>64</sup> y con la longitud de las líneas<sup>65</sup>. Además, puede identificar a qué categoría pertenece la información expuesta o bien destacar algún dato por medio de negrita, cursiva, subrayado o jugando con diferentes colores<sup>66</sup> o tipos de letra<sup>67</sup>. Cada sección se maquetará independientemente pues transmite un mensaje diferente y constará de su encabezamiento y pie de página. Las páginas, y si

---

producing superior product documentation. After all, if the manual is the company's voice, shouldn't it communicate as effectively as possible?» (1984/2009: 7-8).

<sup>63</sup> Según Houp et al. (1992: 235), «justified types gives a document a formal tone; unjustified type gives a document a modern, friendly, more personal tone. There is some evidence that readers prefer unjustified text».

<sup>64</sup> Indican que lo que aparece a continuación está subordinado jerárquicamente a lo que se acaba de exponer.

<sup>65</sup> Ni excesivamente largas ni excesivamente cortas, pues ambas dificultan la lectura. Houp et al. (1992: 232) proponen entre 50 y 70 caracteres por línea que equivalen a 10-12 palabras en inglés.

<sup>66</sup> Los colores deben usarse con cuidado y, sobre todo, debe tenerse la seguridad de que después se puedan imprimir.

<sup>67</sup> Las minúsculas son más fáciles de leer que las mayúsculas así que, por una parte, permiten una lectura selectiva y, por otra, ahorran espacio. «A sentence in all capitals takes about 13% more time to read than a sentence in the regular uppercase and lowercase letters that we expect. All capitals also take up about 30% more space on the page [...]. Don't even use all caps for headings if you have other choices. Research shows that boldface works better than all caps for headings» (Houp et al., 1992: 246). Además, conviene ser comedido, no elegir tipos demasiado rebuscados y que el cuerpo de la letra sea legible.

---

fuera necesario también los párrafos, se numerarán. Es decir, el redactor utilizará todas las herramientas que le permitan facilitar la lectura del manual al lector<sup>68</sup>, ahorrar espacio<sup>69</sup> y presentar un documento atractivo<sup>70</sup>.

Por lo que respecta al uso de ciertos caracteres tipográficos (por ej. la letra negrita), aunque las normas de ortografía técnica del idioma indican cuáles son correctos, hemos observado que éstos están sujetos a modas y que cada fabricante puede establecer de manera autónoma su propio manual de estilo. Dentro de esta libertad, el redactor deberá recordar que:

- Una vez que se da un valor a un elemento tipográfico, debe mantenerse a lo largo de todo el manual. «Patterns help readers see relationships. Patterns also reduce the mental energy that readers have to expend to understand» (Houp et al., 1992: 251).
- No se debe exagerar. La ortotipografía ayuda a resaltar ciertos puntos del documento pero si se destacan casi todos, será difícil leer el texto y comprenderlo ya que el lector se preguntará qué es importante y qué no.
- Las decisiones también se tomarán en función de los medios técnicos y económicos con los que se cuenta. Si el texto no se puede imprimir en color, será inútil incluirlos pues se echará por tierra todo el trabajo realizado.

Otro factor que entra en juego a la hora de decidir la maquetación es una posible traducción de las instrucciones. Si el fabricante ha decidido presentar cada texto meta en un fascículo o sección independiente, conviene dejar espacio libre por si la traducción es más larga que el texto original. Si en cambio en una página van a aparecer varios idiomas, se tendrá en cuenta, por ejemplo, cuáles son los elementos que no es necesario repetir. Al traductor, por su parte, le corresponderá controlar que los caracteres tipográficos empleados tengan el mismo valor en la LO y en la LM, aunque a menudo éstos son impuestos por la empresa fabricante, quien no admite cambios para que los manuales sean lo más parecidos posible.

---

<sup>68</sup> Indicándole continuamente dónde se encuentra y cuál es el siguiente paso que debe dar.

<sup>69</sup> Para no producir un documento «enciclopédico».

<sup>70</sup> Puesto que la primera impresión la transmite la forma y no el contenido.

---

## IMÁGENES Y GRÁFICOS

En los textos técnicos, las ilustraciones no desempeñan una función decorativa. En algunos casos, su presencia es obligada pues respetan una convención. Pensemos, por ejemplo, en un circuito eléctrico y si seríamos capaces de explicarlo con palabras. Quizás sí, pero un dibujo simplifica la exposición de conceptos u objetos particularmente complejos para los que la descripción escrita sería larga y laboriosa. En otros casos, el texto no necesita imágenes pero éstas guían al lector. Así pues, en las instrucciones son especialmente útiles porque además de mostrar cómo ejecutar una función, confirman al usuario que está siguiendo los diferentes pasos de manera correcta. Entre ambos extremos, las figuras pueden cumplir diferentes cometidos: algunas transmiten la información visualmente (por ej. presentando una visión global o parcial del aparato o comparando dispositivos similares que tienen funciones diferentes); otras sirven para contrastar datos (por ej. distinguir un procedimiento de otro o diferenciar las acciones de los resultados); también valen para enfatizar la importancia de un punto determinado o exponer datos de manera resumida. Independientemente de su finalidad, las imágenes y los gráficos no están dirigidos a un tipo de audiencia concreta<sup>71</sup>. Es, sencillamente, otra forma de comunicar. «Prose informs its readers in a sequential way; a graphic informs in an instantaneous way» (Houp et al., 1992: 330).

Ya hemos indicado que las ilustraciones y el texto forman una unidad. Se puede redactar primero el texto y elegir después las imágenes más adecuadas para completarlo o bien empezar eligiendo las imágenes y escribir a continuación el texto necesario para presentarlas. En cualquier caso, el vínculo entre ambos elementos debe quedar claro. Es decir:

- En el texto debe aparecer una referencia clara a la ilustración y a las partes en las que se debe centrar la atención. De esta manera, el lector puede leer el texto y consultar la imagen al mismo tiempo. Además, la explicación de la figura<sup>72</sup> será proporcional a su importancia, complejidad y al nivel de los lectores: «Generally speaking, the more important and complex the graphic,

---

<sup>71</sup> En nuestro caso, los manuales de instrucciones dirigidos a un público no especialista, el gráfico no debe ser demasiado especializado ya que todos los lectores deben entenderlos.

<sup>72</sup> Las imágenes pueden ir acompañadas de descripciones: aspecto general del producto, especificaciones técnicas, material del que está hecho, funciones y funcionamiento del aparato o de sus partes, etc. No hay una fórmula concreta para redactar este tipo de descripción pues dependerá de cada producto, de cada audiencia y de la finalidad de cada texto.



and the less expert your audience, the more prose explanation you need» (Houp et al., 1992: 332).

- Las imágenes deben ser pertinentes y deben transmitir realmente el mensaje que desea el redactor técnico. Por lo que respecta a su ubicación, las que se consideran importantes deberían estar lo más cerca posible del texto que las genera; las secundarias se pueden situar en otros puntos del documento como, por ejemplo, un anexo.

Según Huckin y Olsen,

If the communicator does not explain the importance of the visual aid -it's main point, limitations, assumptions, and implications- readers will have to provide these pieces of information for themselves. As a rule, when readers are put in this position, they will -at least sometimes- see points or implications different from those the communicator wants them to see or perhaps will even completely miss the communicator's point. The easiest way to integrate a visual aid with the text is to explain its main points and any special implications a reader should note (1991: 172).

Sin embargo, a pesar del fuerte vínculo entre ilustración y texto, en determinadas ocasiones el usuario dará prioridad a las imágenes. Así pues un usuario experto ojeará el manual y se servirá de ellas para localizar la información que le interesa<sup>73</sup>. Lo mismo sucederá si las instrucciones se consultan en circunstancias que dificultan su lectura (por ej., a la hora de montar un mueble). Además, en una época como la nuestra, de intensos flujos migratorios que dan origen a sociedades pluriculturales, los expertos en redacción técnica recuerdan que no todos los usuarios poseen el mismo dominio de la lengua.

Aunque el redactor colabore con un diseñador gráfico, es conveniente que conozca las convenciones visuales que rigen en la cultura para la que escribe<sup>74</sup>. Por lo que respecta a Occidente leemos de izquierda a derecha y de arriba a abajo y valoramos la importancia de los diferentes elementos de una imagen en función de su forma, su tamaño, su color, su textura y su posición, es decir, en función de cuánto resalten sobre el conjunto. Así pues, consideramos más importante lo que está en el centro respecto a lo que aparece en la periferia y lo que se muestra en primer plano que lo que queda detrás; los particulares grandes nos llaman más la atención que los pequeños (lo mismo sucede con las líneas gruesas y las finas) y las zonas de la imagen que contienen mucha

---

<sup>73</sup> Las imágenes pueden combinarse con un título significativo para que el lector encuentre la información que necesita rápidamente.

<sup>74</sup> Al ser él quien mejor conoce el aparato y el contexto donde se integrará la imagen, deberá preparar una serie de borradores por su cuenta para que el diseñador tenga una idea clara del mensaje que quiere transmitir. Después, el redactor evaluará las diferentes propuestas del diseñador.

---

información destacan sobre que las que contienen menos. Sin embargo, cuando varios elementos comparten las mismas dimensiones, forma, color u ocupan la misma posición, deducimos que están relacionados entre sí y que tienen el mismo valor (Huckin y Olsen, 1991: 147-149).

Si el contenido de la imagen no es correcto, no aparece de manera clara o no respeta las convenciones visuales pertinentes, el redactor corre el riesgo de dañar la imagen de la empresa e incluso su propia reputación (imaginemos, por ejemplo, que la información sobre la alimentación eléctrica de un aparato fuera errónea). Este peligro aumenta si el manual se exporta a otro país. En este caso, conviene explicar los símbolos que no sean de uso corriente, aunque es preferible elegir ilustraciones y colores que tengan el mismo valor a nivel internacional y que no puedan ser malinterpretados. No olvidemos que diseñar imágenes diferentes en función del mercado encarecerá el coste del documento. Si, además, el manual va a ser traducido, será más fácil trabajar con imágenes que carezcan de texto en su interior.

Huelga decir que existen diferentes tipos de ilustraciones y que algunas se prestan mejor que otras a la hora de transmitir determinada información. A continuación exponemos los puntos fuertes y débiles de las imágenes y de los gráficos más comunes en las guías de usuario, que hemos clasificado en dos grandes grupos: aquéllos que muestran fundamentalmente *objetos* y aquéllos que presentan fundamentalmente *datos*. En ocasiones, se pueden combinar entre sí como muestra las ilustraciones 2 y 3<sup>75</sup>.

### **OBJETOS:**

- **Fotografías**

Las fotografías aportan realismo y autenticidad pues presentan el aparato, total o parcialmente, con todos sus detalles. Sin embargo, cuando la abundancia de particulares crea problemas porque distrae la atención del lector, es más eficaz un dibujo. Además, las fotografías son útiles cuando se carece de tiempo, presupuesto o recursos humanos para producir dibujos.

---

<sup>75</sup> Robinson (1984/2009: 129-133) clasifica las imágenes en: 1. aquellas que refuerzan o complementan el texto y son necesarias para entenderlo; 2. aquellas que complementan el texto pero no son imprescindibles para comprenderlo; 3. aquellas que reemplazan al texto.

---

- **Dibujos**

Los dibujos muestran imágenes que normalmente no pueden captarse en una foto debido a su tamaño o a su posición; también sirven para enfatizar una forma determinada, una parte del aparato o una función, eliminando -si es necesario- los detalles que en ese contexto resulten superfluos y que puedan desviar la atención del usuario. En realidad existen muchos tipos de dibujos pues cada campo del saber ha desarrollado los que le son más útiles<sup>76</sup>. Los más frecuentes en un manual son: 1. las *secciones*, en las que un plano invisible «corta» el aparato y revela su interior; 2. las *vistas en corte* que eliminan la envoltura exterior para dejar visible el interior; 3. los *despieces*, que enseñan la relación entre diferentes piezas, y 4. los *organigramas*, que indican cómo se desarrolla un proceso. Como vemos en la ilustración 2, los dibujos pueden ir acompañados de números de referencia o de leyendas para facilitar la identificación de los diferentes componentes. Una desventaja es que son más caros que una foto pues requieren que las dibuje un diseñador.

- **Captura de pantallas.**

Reproducen la imagen que en ese momento visualiza una pantalla. Al igual que sucede con los dibujos, se puede prescindir de los elementos que no interesan y añadir otros, como por ejemplo flechas, para dirigir la atención del lector a los elementos principales. Las capturas de pantalla se suelen usar para ilustrar y explicar un programa o para resolver un problema particular que el usuario pueda encontrar.

---

<sup>76</sup> Por ejemplo, mapas, planos, anteproyectos, dibujos anatómicos, modelos atómicos o moleculares además de diagramas de producción, organigramas, esquemas, diagramas funcionales, entre otros muchos.

---



Fotografía<sup>77</sup>



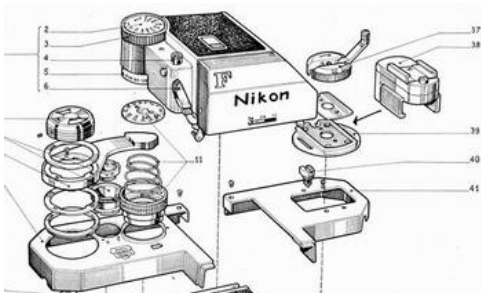
Dibujo<sup>78</sup>



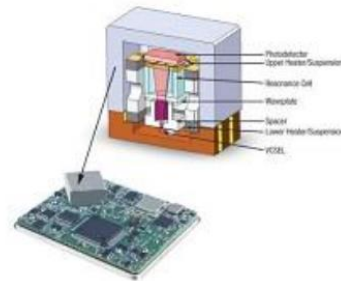
Sección<sup>79</sup>



Vista en corte<sup>80</sup>



Despiece<sup>81</sup>



Combinación de fotografía y sección<sup>82</sup>

### Ilustración 2 – Ejemplos de fotografías y dibujos

<sup>77</sup> [http://www.letsgodigital.org/es/camera/review/84/page\\_6.html](http://www.letsgodigital.org/es/camera/review/84/page_6.html) (consultada el 18 de marzo de 2015).

<sup>78</sup> <http://es.aliexpress.com/item/Yongnuo-YN-460-II-Flash-Speedlite-For-Canon-5D-II-7D-1Ds-50D-40D-1000D-500D/499845356.html> (consultada el 18 de marzo de 2015).

<sup>79</sup> <http://www.mir.com.my/rb/photography/companies/nikon/nikkoresources/AFNikkor/AF-Nikkor80200mm/index1.htm> (consultada el 18 de marzo de 2015).

<sup>80</sup> [http://www.robgalbraith.com/content\\_page70fa.html?cid=7-3355-3402](http://www.robgalbraith.com/content_page70fa.html?cid=7-3355-3402) (consultada el 18 de marzo de 2015).

<sup>81</sup> <http://www.fotochismes.com/2013/05/10/para-curiosos-de-la-historia-de-la-fotografia-despiece-de-la-mitica-nikon-f/> (consultada el 18 de marzo de 2015).

<sup>82</sup> [http://www.cotsjournalonline.com/files/images/2007/COTS02-Symmetricom-Fig1\\_large.jpg](http://www.cotsjournalonline.com/files/images/2007/COTS02-Symmetricom-Fig1_large.jpg) (consultado el 18 de marzo de 2015).

**DATOS:**

- **Tablas:**

Permiten ofrecer muchos datos al lector ahorrando espacio al mismo tiempo. Por lo que respecta a la información que presentan, dan valores de carácter absoluto cuando la precisión es fundamental. Si contienen cifras, dado que éstas aparecen en columnas, subrayan su valor individual en vez de la relación entre ellas, de ahí que no sirvan para mostrar tendencias o direcciones. Otra desventaja es que son más difíciles de entender que los gráficos porque el lector debe leer e interpretar los datos numéricos que muestran. Por lo que concierne a su aspecto visual, las tablas demasiado densas son difíciles de leer y las demasiado dispersas no indican bien las relaciones entre los diferentes elementos.

Recording medium	SmartMedia™ (3.3V) 2/4/8/16/32/64MB compatible							
Compression system	JPEG-compliant							
Image file format	Exif Ver.2.1-compliant							
<Still Image Mode>	Quality Mode	Compression Ratio	Image Size	File Size	8MB	16MB	32MB	64MB
Number of frames	FINE	1/5	FULL	Approx. 1.2MB	6	13	26	53
FULL size: 2048 x 1536 pixels	★★★		HALF	Approx. 300KB	27	55	110	221
HALF size: 1024 x 768 pixels	NORMAL	1/7.5	FULL	Approx. 800KB	9	19	39	79
	★★		HALF	Approx. 200KB	41	82	166	332
	BASIC	1/15	FULL	Approx. 400KB	19	39	79	159
	★		HALF	Approx. 100KB	82	165	332	665
<Movie Image Mode>	Quality mode	Compression Ratio	Image Size	Frame Size	Photography Time (secs) 16MB or more			
Standard movie photography time	FINE	1/10	FULL	16KB	60			
FULL size: 320 x 240 pixels	★★★	1/7	HALF	6KB	150			
HALF size: 160 x 120 pixels	NORMAL	1/14	FULL	11KB	90			
	★★	1/10	HALF	4.5KB	200			
	BASIC	1/19	FULL	8KB	120			
	★	1/4	HALF	3KB	300			
Conversion rules	DCF Ver. 1.0-compliant							

**Ilustración 3 – Ejemplo de tabla mixta (datos más cifras) tomada del manual Toshiba PDR-M70**

- **Diagramas de barras**

Muestran la relación que existe entre los datos obtenidos. Así pues, son bastante útiles para resaltar las diferencias que presentan una serie de factores<sup>83</sup>, la relación simultánea entre varios elementos, el contraste entre cantidades pequeñas y grandes y las semejanzas y las diferencias entre cifras similares. Por

<sup>83</sup> Resaltando su volumen respecto a la continuidad o la dirección que toman los datos.

el contrario, no son idóneos para destacar los valores absolutos de los elementos medidos aunque en este caso se pueden usar etiquetas.

- **Gráficos de tarta**

Exponen bastante bien los porcentajes (siempre que se estén analizando pocos elementos) y la diferencia entre ellos si son relativamente parecidos. Sin embargo, no muestran bien la desigualdad entre dos porcentajes muy semejantes, los valores absolutos o la relación entre más de cinco o seis elementos ya que, cuantos más intervengan, más difícil resulta ver la relación entre ellos.

- **Gráficos de línea**

Son útiles para mostrar las ideas de continuidad y dirección y la relevancia de un punto nodal, si existiera. Lógicamente, es importante poder leer con claridad cada línea que aparece en el gráfico. Por ello, a la hora de comparar tendencias, sería conveniente no incluir más de tres o cuatro.

- **Pictogramas**

Son representaciones más o menos realistas de un objeto o concepto de manera que el mensaje se transmite de manera rápida y sencilla. En estadística, su valor es similar al de los gráficos de barras pero en vez de barras y de escalas, emplean un dibujo de manera repetida para expresar el volumen de los datos.

### 2.3.3 Fase de composición de un manual de instrucciones

El redactor ya ha establecido qué información necesita el cliente y cómo la presentará a lo largo de las páginas del documento. Ha llegado la hora de pasar a escribir el manual o, mejor dicho, su primer borrador pues, como veremos, el proceso de redacción completo pasa por varias fases de revisión y corrección. Cuanto mejor redactado esté el texto, más posibilidades existen de que su mensaje llegue al usuario y de que éste perciba el manual como un aliado y no como un enemigo. Según Huckin y Olsen (1991: 395), el lector no se esforzará por comprender un escrito poco claro, por lo que el redactor deberá intentar expresarse lo mejor posible. A lo largo de las siguientes páginas expondremos todas las fórmulas que hemos hallado en la bibliografía consultada para guiar al redactor en su tarea. En ningún caso se trata de normas prescriptivas, fijas o infalibles sino más bien de sugerencias y de tendencias. No sólo no hemos encontrado unanimidad de criterios en los diferentes autores sino que además no

podemos ignorar la realidad extralingüística, es decir, las disposiciones que haya establecido el fabricante (como por ejemplo, un manual de estilo interno), el contexto de cada proceso de redacción e incluso la habilidad profesional de cada redactor. Así pues, pasamos a analizar en profundidad las características del estilo técnico en inglés y cómo éstas modelan la variante conocida como *Simplified English*, la estructura de un manual de instrucciones (empezando por las unidades más grandes -bloques y secciones-, continuando por los párrafos y las frases, para terminar con el vocabulario técnico) y la estrecha interrelación que existe entre el estilo y la estructura.

#### 2.3.3.1 *El estilo de la redacción técnica en inglés*

A la hora de analizar el estilo técnico en inglés, debemos partir de dos conceptos clave: los *estudios sobre legibilidad* y el *estilo llano*. Los primeros son importantes porque el manual de instrucciones debe leerse rápidamente y para ello, el redactor deberá tener en cuenta aquellas estrategias lingüísticas que le aseguran llegar a este resultado. El segundo nace precisamente en las asociaciones de consumidores estadounidenses en los años cincuenta y consiste en una serie de indicaciones de carácter lingüístico para garantizar que todo tipo de usuarios, independientemente de su formación académica, comprenda un texto que le garantice derechos (no sólo manuales de instrucciones sino también documentos de carácter legal, laboral, político, etc.).

##### 2.3.3.1.1 Legibilidad

Por *legibilidad*, o comprensibilidad, entendemos el grado de facilidad con el que un lector medio puede leer, comprender y memorizar un texto escrito con un nivel de atención habitual. Los principios de esta disciplina se pueden aplicar tanto a los aspectos tipográficos del documento como a los lingüísticos. En el primer caso se estudia la percepción visual del texto y en el segundo se tratan los aspectos estrictamente verbales. Aunque en la composición de un manual de instrucciones ambos son importantes y están íntimamente relacionados, en este apartado nos ocuparemos sólo de las reglas que deberá emplear conscientemente el redactor técnico para satisfacer las exigencias de esta situación comunicativa.

Según Cassany (1995), los estudios de legibilidad nacieron en los años veinte en EE.UU. y, en un primer momento, se ocupaban de análisis de carácter estadístico, por ejemplo, qué fonemas, palabras o estructuras eran los más frecuentes en la lengua o qué

longitud media tenía la oración. Con el paso del tiempo, los especialistas fueron diseñando diferentes pruebas para poder medir el grado de dificultad de un texto y establecer cuáles eran más legibles y cuáles lo eran menos. Tras clasificar los resultados, se extrajeron las pautas verbales asociadas a unos y a otros y se observó que el grado de comprensibilidad dependía de factores lingüísticos objetivos y medibles. Estos patrones dieron origen a tests, o fórmulas, que permitían calcular la complejidad de la prosa y compararla con la de otros textos de referencia.

Aunque los criterios varían según cada autor y el tipo de estudio que propugna, el cuadro de la figura 14 engloba la mayoría. En la primera columna vemos que los rasgos más importantes que se tienen en cuenta son la longitud del vocabulario, su registro, la extensión de las frases y el grado de concreción del lenguaje empleado. La segunda columna enumera una serie de parámetros para medir cada voz. Además, los resultados parecen ser aplicables a otros idiomas pues, según Cassany:

En la mayoría de las lenguas, las palabras más frecuentes suelen ser cortas y poco complejas fonéticamente, mientras que las polisilábicas suelen ser menos corrientes y ofrecen más dificultades. También parece claro que las oraciones breves, especialmente si no llevan incisos, son más asequibles que las largas [...]. Y normalmente nos interesamos más por textos que tratan de personas y hechos concretos [...] que de temas abstractos (1995: 21-22).

Estas pruebas tuvieron su momento de oro en las décadas de los cincuenta y de los sesenta y, aunque incluso hoy en día muchos estudiosos se siguen interesando por ellas, actualmente se cuestiona su validez pues a menudo reducen la complejidad de un escrito a una serie de fórmulas matemáticas. Richaudeau, uno de los especialistas más conocidos para el francés, aconseja usar estos criterios para reflexionar sobre la redacción pero los descalifica si van a utilizarse como auditoría rigurosa de un texto. Robinson (1984/2009: 21) recuerda que no miden otros aspectos importantes como la organización, la coherencia y la cohesión. Para Duque García (1999: 232), el gran mérito de estos estudios es que han puesto de relieve que el lenguaje lleva consigo determinadas exigencias y convenciones lingüísticas que los escritores deben tener en cuenta para conseguir unos resultados óptimos.



Punto medido	Sistema de medida
Extensión del vocablo:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de sílabas por 100 palabras.</li> <li>- Número de letras, vocales o consonantes.</li> </ul>
Vocabulario básico:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de palabras que no pertenecen a un determinado vocabulario básico.</li> <li>- Número de afijos cultos (ej.: <i>re-</i>, <i>in-</i>, <i>-ismo</i>, <i>-logía</i>...) y por lo tanto, de palabras supuestamente complejas.</li> <li>- Grado de variación léxica; con más variedad hay más probabilidad de encontrar palabras difíciles.</li> </ul>
Extensión de la oración:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de sílabas por frase.</li> <li>- Número de palabras por frase.</li> <li>- Cantidad de puntuación fuerte: punto y seguido, dos puntos, punto y coma, paréntesis...</li> <li>- Número de preposiciones de la oración: con más preposiciones, frase más compleja.</li> </ul>
Grado de interés y concreción:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de mayúsculas que no empiezan oración.</li> <li>- Número de palabras personales: pronombres personales, sustantivo de género natural (<i>Jorge</i>, <i>Miró</i>, <i>hermana</i>, <i>actriz</i>...), palabras como <i>gente</i> o <i>persona</i>.</li> <li>- Cantidad de puntuación activa: interrogaciones, exclamaciones, puntos suspensivos, guiones.</li> <li>- Frases con estilo directo, diálogos, órdenes.</li> </ul>

**Figura 14 – Principales parámetros para medir la legibilidad de un texto según Cassany (1995)**

#### 2.3.3.1.2 Estilo llano

Por una senda paralela a la de los principios de legibilidad camina el *Plain Language Movement*, importante iniciativa para simplificar la redacción de los documentos, en especial la de aquéllos que transmiten información relevante para los ciudadanos. En EE.UU. esta corriente nació en la década de los cincuenta y en los años sesenta se fortaleció gracias a la labor de las asociaciones de consumidores, quienes se dieron cuenta de que para defender a sus afiliados era necesario que éstos pudieran comprender una serie de textos de uso cotidiano<sup>84</sup> invadidos por la jerga burocrática, administrativa, legal o tecnológica hasta el punto de hacerlos prácticamente incomprensibles. Por eso, estos colectivos empezaron a exigir que todos estos escritos se redactaran con un estilo sencillo y asequible para todos. Pocos años después, el First National City Bank adhirió a estos postulados ante el elevado número de pleitos

<sup>84</sup> Leyes, normas, seguros, impresos, contratos, sentencias, condiciones, garantías, instrucciones, etc.

interpuestos contra sus clientes morosos. Desde entonces hasta hoy, el movimiento no ha parado de crecer en el mundo anglosajón<sup>85</sup>.

Las consecuencias son significativas tanto desde un punto de vista ético como desde un punto de vista económico. En una sociedad democrática es imprescindible tener acceso a la información para poder participar activamente en la vida política, cívica o cultural de nuestra comunidad. Las barreras de comunicación privan a los ciudadanos del conocimiento y, por lo tanto, los inhiben de sus derechos y deberes democráticos. La convivencia social se enrarece y nace la desconfianza. Por lo que respecta al aspecto económico, el estilo llano ha demostrado ser rentable porque supone un ahorro en términos pecuniarios y de recursos técnicos y humanos. Si bien revisar cualquier documentación supone un gasto considerable a cualquier empresa u organismo, los beneficios superan con creces la inversión tal como demuestra la experiencia (Cassany, 1995: 27).

Como ejemplo práctico de los efectos de este movimiento, exponemos los postulados de la campaña «Fight the FOG» que fue puesta en marcha por los traductores ingleses<sup>86</sup> del Servicio de Traducción de la Comisión de la Unión Europea aprovechando el semestre de Presidencia del Reino Unido en 1998. Su objetivo era reducir la «eurojerga» para llegar mejor a los ciudadanos y qué mejor manera de conseguirlo que empleando la lengua de todos los días. La pequeña guía de estilo que propusieron iba dirigida tanto a autores como a traductores y se combinó con una serie de conferencias a cargo de periodistas, políticos y expertos en lingüística inglesa y el apoyo de una página web<sup>87</sup>. He aquí los principios de esta iniciativa, que en ningún momento tuvieron carácter prescriptivo: 1. tener en cuenta a la audiencia a la hora de redactar un texto y evitar las expresiones sexistas; 2. preferir los verbos a los sustantivos, es decir, evitar la nominalización excesiva; 3. dar prioridad a los conceptos concretos ante los abstractos para que el lector no crea que se le oculta información<sup>88</sup>;

---

<sup>85</sup> Mencionamos algunas asociaciones: *Clarity*, *The Center for Plain Language*, *Plain Language Association International* y *Plain Language Action and Information Network*. Esta última asesora a la Administración Pública estadounidense, por ejemplo en la *Plain Writing Act* de 2010 firmada por el Presidente Obama.

<sup>86</sup> Tras una serie de críticas en las que se acusaba a los traductores, y no a los autores, de la mala redacción de los documentos.

<sup>87</sup> <http://europa.eu.int/comm/translation/en/ftfog> La página web documentaba actividades hasta el año 2002.

<sup>88</sup> «English is a notoriously blunt language. Too much abstract language (FOG) may make your reader suspect that something real and unpalatable is being wrapped up in verbiage. In general, if you have a choice between an abstract word and a more concrete one that means the same, choose concrete. It will

4. preferir la voz activa a la pasiva salvo en aquellos casos en los que la pasiva sea una opción mejor<sup>89</sup>; 5. indicar de manera evidente cuál es el sujeto de cada oración; 6. redactar frases claras que se entiendan a la primera lectura; 7. elegir estructuras cortas y sencillas pues llaman más la atención del lector y 8. evitar los «falsos amigos», la jerga y explicar siempre que sea posible las siglas y los acrónimos<sup>90</sup>.

El estilo llano no pretende desvirtuar los textos sino garantizar que el mensaje llega a todos los lectores. Según Cassany:

Las implicaciones del estilo llano se extienden mucho más allá de la escritura. [...] cambia la manera de leer y de escribir el texto; cambian también los hábitos lingüísticos de las personas que utilizan el documento; aumenta el grado de comprensión del impreso; cambia la filosofía de la comunicación. En definitiva, lo que nos propone el lenguaje llano es una nueva *cultura comunicativa*, una manera más eficaz y democrática de entender la comunicación escrita entre las personas (1995: 30).

### 2.3.3.2 *Las lenguas controladas y el Simplified English*

Aunque uno de los ideales a los que aspira el lenguaje científico-técnico es la claridad del mensaje, sabemos que esto no siempre se logra. Tal como sucede en cualquier otro campo de la comunicación humana, técnicos y expertos no están libres de malentendidos o de incomprensiones. Con el proceso de globalización, y el incremento de las relaciones internacionales, el riesgo de equívocos aumenta. Algunas de las empresas con las que nos hemos puesto en contacto nos han comentado que sus oficinas centrales redactan los manuales simultáneamente en su propio idioma y en inglés. Esto no significa que los redactores técnicos sean bilingües. Aun cuando lo fueran, un texto escrito en inglés puede entregarse a clientes que no dominan perfectamente el idioma o someterse a un proceso de traducción computarizada (bien con programas de TAO, bien con programas de traducción automática) en el que falle la fase de revisión.

---

make your message more direct.»

<sup>89</sup> Cuando no es necesario subrayar el responsable de la acción porque es obvio; si se desea subrayar la importancia del sujeto paciente; para poner información conocida antes que la nueva y para evitar responsabilidades.

<sup>90</sup> En 2010 la Comisión Europea llevó a cabo una campaña para simplificar la redacción de sus documentos. Se basó en «Fight the Fog» pero era independiente de ella pues no nació en ningún grupo de trabajo anglófono sino que estaba coordinada por diferentes departamentos. Sus destinatarios eran todo el personal empleado en esta institución, por ello las recomendaciones fueron traducidas y adaptadas a las 23 lenguas oficiales de la UE. Se puede encontrar información en las páginas [ec.europa.eu/dgs/translation/publications/magazines/languagestranslation/documents/issue\\_01\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/dgs/translation/publications/magazines/languagestranslation/documents/issue_01_en.pdf) y en [ec.europa.eu/translation/writing/clear\\_writing/how\\_to\\_write\\_clearly\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/translation/writing/clear_writing/how_to_write_clearly_en.pdf) (última consulta 16 de marzo de 2015).

---

Para contrarrestar dichos problemas nacieron las «lenguas controladas» (LC). Se trata de una forma especial de comunicación dentro de una lengua natural que es utilizada por un grupo determinado y que se caracteriza por tener un vocabulario restringido, unas estructuras gramaticales y sintácticas consideradas sencillas y una serie de reglas que determinan el estilo<sup>91</sup>. Uno de los grupos que emplean estas lenguas son los redactores técnicos. Los perímetros están tan bien delimitados que se tiene poco margen de libertad a la hora de escribir el texto. Como veremos más adelante, las lenguas controladas pueden estar pensadas para la comunicación humana o para la traducción (sea automática, sea TAO)<sup>92</sup>. En la ilustración 4 podemos observar las diferencias entre unas instrucciones redactadas en inglés general y en la LC llamada *Simplified Technical English* (STE).

#### 2.3.3.2.1 Panorama histórico

Los orígenes hay que buscarlos en 1930, cuando el lingüista inglés Charles Kay Ogden publicó la obra *Basic English: A General Introduction with Rules and Grammar*. En realidad Ogden quería crear un método que facilitara el aprendizaje de la lengua inglesa y redujera drásticamente el tiempo necesario para ello. Por eso simplificó las reglas gramaticales y seleccionó un vocabulario de 850 palabras que eligió en función de tres criterios: acciones (100 entradas), cosas (600 entradas) y cualidades (150 entradas). *Basic* no sólo significa «básico» sino que también es el acrónimo de *British, American, Scientific, International, Commercial*. Ogden sienta las bases porque tendrán que pasar cuarenta años hasta que la empresa americana Caterpillar lleve a cabo una de las primeras aplicaciones en campo estrictamente técnico.

A pesar de su volumen de exportaciones, Caterpillar publicaba sus manuales de instrucciones y de mantenimiento en inglés y los enviaba a clientes que no siempre eran anglófonos. Lógicamente, el mantenimiento y las reparaciones se llevaban a cabo *in situ*. En 1970, la empresa desarrolla el *Caterpillar Fundamental English* (CFE). Al igual que en el inglés básico de Ogden, encontramos un número limitado de términos técnicos

---

<sup>91</sup> Si comparamos las lenguas controladas con el *Plain English* del gobierno estadounidense, las primeras son más estrictas, se emplean en la comunicación técnica y no en la de carácter general. Por lo tanto, nos encontramos en un ámbito claramente empresarial.

<sup>92</sup> En la siguiente sección veremos algunas de las LC más conocidas pues están vinculadas a grandes multinacionales. Algunos autores, como por ej. Inaba et al (2004), explican cómo diseñar una dentro de la propia empresa. Sus indicaciones no presentan grandes diferencias con las reglas que recogemos en este capítulo y en el Anexo 9.

pero además, y esto supuso una novedad, normas que simplifican la redacción técnica de la compañía (Dekker y Wijma, 2004: 46). De esta manera, todas las personas vinculadas a la venta, reparación y uso de los vehículos en cualquier lugar del mundo podían entender mejor la documentación que tenían entre sus manos. Una mejor comprensión se traduce en una mayor satisfacción del cliente, una mayor posibilidad de fidelizarlo y en una reducción de costes (desde menos averías hasta menos llamadas al servicio de atención al cliente). En 1972, aparece *A Dictionary of Caterpillar Fundamental English*. Según la empresa Tedopres, especializada en inglés simplificado, este diccionario fue todo un éxito: «someone who had never read or spoken a single word of English was able to understand Caterpillar's Fundamental English within a month» (Dekker y Wijma, 2004: 46).

En cualquier caso, el trabajo de Caterpillar no era un hecho aislado ya que en los mismos años otras compañías estaban preparando otras versiones de inglés simplificado que se asientan en mayor o menor medida en los principios ya expuestos. Destacamos:

- a) La propuesta de E. N. White para la *Internacional Language for Service and Maintenance* (ILSAM), que se caracteriza por un uso sistemático de los términos y la de *Perkins Approved Clear English* (PACE). Según Nyberg et al. (2003 citado en Disborg 2007: 18) ILSAM es la base de lo que después conoceremos como *Simplified Technical English* (STE).
- b) La labor de empresas como Ericsson, IBM, Eastman/Kodak o Xeros entre otras, que también crean sus propios manuales de uso interno.
- c) El trabajo de los fabricantes de la industria aeroespacial. Compañías como McDonnell Douglas o Airbus ya habían confeccionado diccionarios técnicos o listas de frases estándar. A finales de los años setenta, la Asociación de Aerolíneas Europeas (es decir, los operadores de los aviones) propone a la Asociación Europea de Industrias Aeroespaciales<sup>93</sup> (los fabricantes de las aeronaves) crear una lengua controlada con gramática y terminología estándar para que sea empleada por todos los miembros de la industria. Aunque la solicitud original provenía de la aviación civil, en 1984 se unió la aviación militar. El primer manual *AECMA Simplified English Guide* (SE) se publica en 1986 y en 2004 cambia su nombre por *ASD Simplified*

---

<sup>93</sup> En 2004 esta asociación, el Grupo de Industrias Europeas de Defensa (EDIG) y la Asociación de la Industria Espacial Europea (EUROSPACE) se fusionaron para formar la Asociación Europea de Industrias Aeroespaciales y de Defensa (ASD).

---

*Technical English* (STE). Nyberg et al. (2003 citado en Disborg, 2007: 13) indican que el STE está pensado para la lectura humana y que es una de las lenguas controladas más usadas en la industria.

La guía contiene un glosario que incluye tanto los términos aceptados como los no admitidos. Los términos aprobados se han elegido porque son fáciles de reconocer. En cada entrada se explica su significado (uno por término), la función gramatical en la que se permite su uso, su ortografía y ejemplos de uso. En el caso de los términos rechazados, se propone al redactor una alternativa válida. También contiene las reglas de redacción, ilustradas con ejemplos correctos e incorrectos. Estas normas se aplican a: 1. palabras; 2. grupos nominales; 3. verbos; 4. frases; 5. redacción de instrucciones; 6. redacción de descripciones; 7. redacción de avisos, advertencias y notas; 8. puntuación y recuento de palabras; 9. otras normas de redacción y reescritura (Disborg, 2007: 13). La lista completa se encuentra en el Anexo 9.

Llegamos así a la década de los noventa cuando Caterpillar da un paso adelante para facilitar la traducción automática: el *Caterpillar Technical English* (CTE), una lengua controlada aún más restrictiva<sup>94</sup> que reduce notablemente la terminología de la empresa ya que en aquel momento se estaba usando nada menos que un millón de términos (Dekker y Wijma, 2004: 47). Según Nyberg (2003) el CTE se creó para mejorar la calidad de las traducciones y reducir sus costes. Además de aplicar el principio «un término, un concepto», el CTE también contiene reglas sintácticas elegidas para poder ser traducidas fácilmente a diez idiomas.

---

<sup>94</sup> Dekker y Wijma (2004) indican la cifra de 58.000 términos, Karin Disborg (2007) de 70.000.

---

## Redacción en inglés general

## Redacción con STE

**Cabling the Firewall**

Use the following procedure to cable your firewall:

1. Shut down your computer.
2. If you connect to the Internet through a DSL modem or cable modem, disconnect the power supply to this device.
3. Disconnect from your computer the Ethernet cable that connects your DSL modem, cable modem, or other Internet connection to your computer. Connect this cable to the WAN port (labelled WAN 1) on the firewall.
4. Connect one end of the straight-through Ethernet cable supplied with your firewall to one of the seven numbered Ethernet ports (labelled 0-6) on the firewall.

Connect the other end to the Ethernet port of your computer.

5. If you connect to the Internet through a DSL modem or cable modem, reconnect the power supply to this device. The indicator lights flash and then stop. The modem is ready for use.
6. Attach the AC adapter to the firewall. Connect the AC adapter to a power source.  
  
The power light on the firewall goes on and the WAN1 indicator lights flash and then stop. The firewall is ready for use.
7. Restart the computer.

During restart, your computer will communicate with the firewall. One pair of the Ethernet port indicator lights flash and then stop. Your computer is now connected to the firewall.

If you circled HP Enabled = Yes in the TCP/IP Settings table on page 19, your firewall is now fully installed. You should be able to test this by opening your Web browser and browsing to your favourite Internet site. However, if you circled HP Enabled = No, please continue to enable HP on your computer and configure the firewall for a static IP or PPPoE address.

**Connecting the Firewall**

Use this procedure to connect your firewall, Ethernet and power cables:

1. Shut down your computer.
2. If you use a DSL or cable modem to connect to the Internet, disconnect its power supply.
3. Find the Ethernet cable between the modem and your computer. Disconnect this cable from your computer and connect it to the firebox external interface (WAN 1).
4. Find the Ethernet cable supplied with your firebox. Connect this cable to a trusted interface (0-6) on the firewall. Connect the other end of this cable to the Ethernet interface of your computer.
5. If you use a DSL or cable modem, connect its power supply.
6. Find the AC adapter supplied with your firewall. Connect the AC adapter to the firewall and to a power source.

**The firewall power indicator light comes on and the external interface indicator lights flash and then come on. The firewall is ready.**

**WARNING: Only use the AC adapter supplied with the firewall.**

7. When the firewall is ready, start your computer.

**Ilustración 4 – Ejemplo de instrucciones redactadas con STE (Disborg, 2007: 71-72)**

### 2.3.3.2.2 Aplicación de las lenguas controladas

Después de este repaso al nacimiento y desarrollo de las lenguas controladas, veamos ahora si efectivamente suponen una ventaja desde un punto de vista exclusivamente lingüístico. No hemos hallado muchos estudios al respecto. Por una parte, hemos encontrado comentarios muy favorables de empresas fabricantes de software cuyos programas se aplican después de la redacción del texto para verificar que los redactores técnicos efectivamente han respetado todas las reglas de la lengua controlada de la empresa. A veces estos fabricantes son grandes compañías que trabajan en el área de las «industrias de la lengua»<sup>95</sup>; otras veces, se trata de importantes multinacionales, por ejemplo Boeing<sup>96</sup>. Dado que a menudo existe un obvio interés comercial, debemos ser cautos a la hora de dejarnos arrastrar por su entusiasmo.

Por otra parte, hay algunos estudios lingüísticos sobre lenguas controladas. O'Brien (2003) analiza las reglas de ocho LC empleadas en el ámbito empresarial. Siete están pensadas para la traducción automática y una para la lectura humana. La autora destaca la disparidad de pautas entre las diferentes lenguas. De hecho, los únicos puntos en común son: una redacción lo más breve posible para las frases que contengan instrucciones (25 palabras como máximo) y la concentración de un mayor número de reglas en los niveles léxico y sintáctico respecto al nivel textual. La autora explica semejante diversidad con las siguientes razones: 1. En primer lugar, cada empresa persigue objetivos diferentes. 2. Hay compañías que emplean programas de traducción automática, otras han optado por programas de TAO. 3. La escritura corporativa empleada antes de la introducción de la LC puede influir en dicha lengua. 4. Por último, no se puede excluir la simple subjetividad.

La Tesis de Máster de Karin Disborg (2007), *Advantages and disadvantages with Simplified Technical English - to be used in technical documentation by Swedish export companies*, repasa los análisis académicos previos. Entre ellos destacamos:

- a. Shubert et al. (1995) quienes investigaron si realmente los documentos escritos en STE son más fáciles de entender que los que no usan esta variedad. Para ello emplearon precisamente un texto de instrucciones y llegaron a la conclusión de que el STE simplifica considerablemente la dificultad de la lengua

---

<sup>95</sup> Por ejemplo la empresa Tedopres fabrica el HyperSTE checker.

<sup>96</sup> Creó el *Boeing Simplified English Checker*.

---



(*comprehensibility*) y facilita la localización de los datos del texto tanto si el lector es nativo como si no lo es.

- b. Spyridakis et al. (1997) quienes estudiaron la calidad de los documentos redactados en STE y posteriormente traducidos. Se trabajó con 18 nativos de lengua china, 15 de lengua española y seis japoneses que tradujeron parte del procedimiento de mantenimiento de una línea aérea. Los resultados mostraron que el estilo de las traducciones de los TO escritos en STE se parecía mucho al del TO mientras que el de las traducciones de los TO que no habían sido redactados en STE se desviaba más del original. Asimismo, el primer grupo de traducciones presentaban menos omisiones. Si por una parte las traducciones STE > español eran las más correctas, las más precisas y las más claras, en la combinación lingüística STE > chino no se apreciaron diferencias con el inglés general.
- c. Thrush (2001) quien analizó si algunos rasgos lingüísticos del STE podían jugar a favor del lector en función de cual fuera su lengua materna. En su estudio, alemanes y franceses preferían las palabras de origen latino pero el porcentaje de franceses que se inclinaba por estos términos era superior al de alemanes. Así pues llegó a la conclusión de que el éxito de una lengua controlada depende del origen de la audiencia y de la finalidad del texto.

La aportación de Disborg (2007) analiza, por una parte, la experiencia personal de los redactores técnicos que emplean lenguas controladas y si se reducen los costes del proceso de redacción de la documentación técnica, entendiendo por «costes» el tiempo necesario para la escritura y aprobación completa de los textos. Así pues estudia desde la fase de aprendizaje y familiaridad con la lengua controlada hasta la aplicación de las normas de calidad de la empresa, sin olvidar las fases de redacción y de revisión. Por otra parte, también examina si disminuyen los costes del proceso de traducción. En ese caso los «costes» incluyen desde los plazos requeridos para traducir un documento hasta la creación de buenas memorias de traducción.

Ninguno de estos estudios investiga si la calidad del TO mejora. Parece ser que no es así ya que los redactores entrevistados por Disborg pensaban que ésta iba a aumentar considerablemente cuando, en realidad, lo que gana es la lectura y comprensión del texto. No obstante, las lenguas controladas parecen ofrecer las siguientes ventajas:

a. A nivel léxico:

Por un lado, se crea una terminología estándar, acotada, simplificada y con una variedad de sinónimos reducida. Por otro, se tiende a la univocidad (un término, un concepto). Todo ello hace que la terminología empleada sea homogénea tanto a lo largo de un texto como en toda la documentación de la empresa.

Ahora bien, algunos redactores técnicos entrevistados por Disborg (2007) comentaron que dicha simplificación podía afectar a la precisión del documento cuando el término necesario no había sido aprobado y se veían obligados a emplear otro que no era exactamente igual.

b. A nivel gramatical y sintáctico:

Se eligen las reglas gramaticales más sencillas de entender y se emplean sistemáticamente las mismas estructuras sintácticas. Como veremos más adelante, estas normas son beneficiosas no sólo para el lector sino también para el traductor.

c. A nivel textual

Según el estudio de Disborg (2007) se necesita más tiempo para redactar el documento pero menos para revisarlo, la redacción gana en concisión y en claridad, se reduce la dificultad de la lengua (*comprehensibility*) y todo ello mejora la facilidad de lectura (*readability*)<sup>97</sup>. Además, desaparece el idiolecto de cada redactor y se fortalece la lengua corporativa de la empresa.

Sin duda, un texto más fácil de entender es especialmente atractivo para los lectores que no son nativos y ello implica claras ventajas económicas para la empresa fabricante en términos de fidelización del cliente. Sin embargo, no podemos olvidar que la redacción con lenguas controladas es extremadamente sencilla y tal como indica Disborg algunos lectores nativos, no acostumbrados a ellas, pueden sentirse sorprendidos e incluso ofendidos ante unas instrucciones tan simples y a veces demasiado directas<sup>98</sup>. Como con cualquier otro tipo de texto, nunca se puede perder de vista a la audiencia.

---

<sup>97</sup> El estudio de Disborg (2007) analiza instrucciones y descripciones con la fórmula de Flesch. Aunque en ambos casos el texto redactado en STE supera al redactado en inglés general, las ventajas son especialmente evidentes en el caso de las instrucciones.

<sup>98</sup> De igual modo, los revisores deben conocer las reglas de la LC de la empresa. Así no surgirán malos entendidos con los redactores técnicos y el proceso de revisión será más rápido.

d. A nivel empresarial:

Por lo que respecta a la propia empresa, cuanto más homogénea sea la documentación producida, mayor será la posibilidad de actualizarla o de volverla a emplear total o parcialmente en el futuro. Huelga decir que esto supone un ahorro de recursos. Asimismo, no olvidemos una serie de ventajas extralingüísticas para el personal extranjero de la compañía como: periodos de formación más breves u operaciones de mantenimiento, reparación y revisión más rápidas.

Por lo que concierne a la traducción, tenemos que comentar varios aspectos. Cuanto más claro sea el TO, más fácil y más rápido será traducirlo y antes se podrá comercializar el producto con su respectiva documentación. Esto puede significar para el fabricante una ventaja en el mercado respecto a la competencia.

Las traducciones también serán más claras y precisas, con un menor riesgo de mala interpretación o de error por parte del lector. Esto implica un ahorro para la compañía ya que habrá menos llamadas al servicio de atención al cliente, menos reparaciones, menos sustituciones y menos accidentes debidos a un empleo incorrecto.

Los textos redactados en STE pueden ser más largos que los escritos en inglés general. Este aparente beneficio para la agencia de traducción queda compensado a largo plazo por el uso de memorias de traducción. Éstas, dadas las características de los glosarios de las LC, serán más sistemáticas y por lo tanto el traductor tendrá que invertir menos tiempo en documentación terminológica.

Terminamos esta sección comentando que ninguno de los documentos que hemos leído sobre *Simplified English* aconseja emplear una variedad de inglés neutra. Ahora bien, esto no significa que este criterio no se tenga en cuenta a la hora de preparar las guías de estilo y los documentos de referencia de la empresa. Dado que los textos consultados se refieren fundamentalmente al campo industrial y no al político-legal, nos preguntamos si podrían surgir incompatibilidades con la terminología propia de cada compañía ya que ésta está vinculada a su marca y a la imagen corporativa que se quiere transmitir.

### 2.3.3.3 Bloques y secciones

Al tratar la planificación y disposición del texto en la fase de precomposición, se exponía la estructura que caracteriza como género a los manuales de instrucciones de carácter general y se comentaba la propuesta de Gamero (2001) de denominar *bloques* y *secciones* a las unidades que la componen. Según esta autora hay una serie de elementos que permiten reconocer los límites de un bloque: se presentan gráficamente como unidades independientes respecto a los demás bloques; están introducidos por títulos y, por último, no pueden incluirse en otro apartado lógico de orden superior pues en ese caso se trataría de una sección (2001: 109). A todo esto, hay que añadir que, en función de la complejidad técnica del aparato explicado, los bloques pueden escindirse del documento, constituir un libro independiente y dar lugar a una documentación en varios volúmenes.

Ha llegado la hora de analizar cada bloque con detenimiento. Ahora bien, también se ha observado que la estructura de un manual es flexible: ni todos los bloques deben aparecer sistemáticamente en todos los casos ni se mostrarán en el orden expuesto en la sección «Organización del texto». Ante la miríada de productos comercializados, las posibilidades de combinación son prácticamente infinitas. De ahí que hayamos limitado nuestra área de estudio y nos hayamos centrado fundamentalmente en los bloques que pueden aparecer en las instrucciones de aparatos que pertenecen a las nuevas tecnologías y en los que el software juega un papel importante como, por ejemplo, los últimos modelos de equipos de imagen y sonido, de telecomunicaciones y de informática. Por otra parte, se ha excluido de manera voluntaria: 1. el bloque legal (la garantía) pues los fabricantes que hemos entrevistado nos han comentado que corre a cargo del departamento legal de la empresa y que, por lo tanto, en cierto modo está desvinculado del proceso de redacción del resto del manual y 2. las ayudas en línea ya que el material interactivo, el audiovisual y los hipertextos cuentan con sus propias reglas.

#### 2.3.3.3.1 Cubierta y bloque de introducción

La cubierta no es sólo un elemento de la encuadernación. Además de proteger una publicación del paso del tiempo y de las repetidas consultas de sus lectores, es una

de las tarjetas de presentación del fabricante y del producto<sup>99</sup>. En el caso de los manuales de instrucciones, las tapas pueden contener fotografías o dibujos para transmitir una imagen empresarial concreta y provocar una reacción psicológica determinada en el usuario. Lógicamente, también contará con un título que informe al lector del contenido del manual (normalmente, el modelo del equipo en cuestión)<sup>100</sup> e identificará claramente al fabricante.

En la misma línea siguen las páginas que se encuentran entre la cubierta y el índice (portada, portadilla, página de derechos...). Aunque su contenido varía en función del aparato y del tipo de usuario previsto, el fabricante aprovecha este bloque preliminar tanto para establecer vínculos con el lector como para marcarle una serie de límites. Es decir, por una parte, podemos encontrar una pequeña sección de bienvenida, de carácter fundamentalmente publicitario, en la que la empresa se presentará con mayor detenimiento, saludará al comprador y le felicitará por su compra, destacará las características más sobresalientes del producto, comentará algunos consejos generales de uso, garantizará que se cumplen la legislación y todas las normas vigentes, enumerará todos los volúmenes que componen la documentación<sup>101</sup>, recordará la conveniencia de leer el manual, guiará al usuario a través de éste<sup>102</sup> e incluirá información de contacto. Por otra parte, también encontraremos una serie de advertencias de carácter legal que tutelan al fabricante. En ellas, éste indica las condiciones en las que no es válida la garantía, defenderá la propiedad industrial que posee sobre el artículo y se protegerá de posibles responsabilidades avisando que puede existir un ligero desfase entre el texto y el aparato debido a la política de continuas mejoras de la empresa<sup>103</sup>.

---

<sup>99</sup> Recordamos que según los principios de *branding*, la empresa aprovechará todos los medios que tiene a su disposición para transmitir sus valores y su imagen corporativa.

<sup>100</sup> Un título tiene que estar bien diseñado, es decir ser breve, descriptivo y atractivo (Houp et al., 1992: 277).

<sup>101</sup> Incluidos CDs, ayudas en línea o material auxiliar en internet. Lógicamente, en la preparación del material que no se presente en papel participarán otros expertos pero el redactor tiene que conocer sus características para poder incluir las referencias adecuadas en el manual.

<sup>102</sup> Gamero (2001) comenta el carácter pseudo-publicitario que puede adquirir esta sección. Price (1993: 170) aconseja escribir con un tono «bold and blunt» para captar la atención del lector y poder guiarle mejor hacia la información que más le interese.

<sup>103</sup> Este comentario es pertinente porque efectivamente el fabricante puede tardar tiempo en actualizar un manual, sobre todo si las novedades que aporta la nueva versión del aparato no son significativas. Pero por otra parte, este desfase también le sirve para comercializar diferentes modelos de un aparato con el mismo manual, lo que supone un ahorro en términos de recursos humanos y económicos pues, como veremos en esta Tesis Doctoral, el proceso de redacción y traducción de un manual es un trabajo arduo.

Una sección que puede aparecer tanto al inicio como al final del manual son las normas de seguridad en las que se enumera una serie de conductas que hay que respetar para prevenir tanto lesiones personales como daños en el producto. La extensión y el contenido de esta sección dependen, lógicamente, del aparato y del riesgo que éste pueda entrañar y su presencia es obligatoria, al menos en Europa, en todo tipo de instrucciones por razones legales. Estas advertencias no exoneran de incluir además, en cualquier lugar del documento, indicaciones de peligro junto a determinadas acciones, acompañadas por palabras como «atención» o «aviso» y combinadas con elementos gráficos para llamar la atención del lector.

Probablemente, el usuario sienta cierta impaciencia por empezar a utilizar el artículo que ha adquirido. Al redactor le corresponde evitar que se meta en una situación de la que no sepa salir pues esto se podría traducir en una actitud negativa hacia el producto y hacia el fabricante. Antes de pasar a la sección «instrucciones de uso resumidas», el redactor puede incluir una sección que muestre una vista completa del aparato (en la que se indican sus diferentes partes) o fotos agrupadas como referencia general (normalmente cuando el manual es breve). Si el equipo es complejo, quizás esta presentación vaya acompañada de una guía de instalación<sup>104</sup> en la que se encontrará toda la información necesaria para encenderlo. Price (1993) aconseja estructurar este apartado de manera que se separen las acciones de los resultados o de las explicaciones, optar por una redacción sencilla, clara, dividida en pasos y evitar alabar las características del producto pues antes de ensalzar una función determinada, hay que ser capaz de poner en marcha el aparato y de llegar a ella sin problemas. De nuevo, el redactor intentará adelantarse a las preguntas de sus lectores e indicará los límites del artículo, qué información es necesaria para la instalación, si existen problemas de incompatibilidad con otros dispositivos, etc.

Los usuarios de nivel medio y avanzado apreciarán que el redactor incluya una sección con las principales instrucciones de uso presentadas de manera muy escueta bien para poder recordar una función sin necesidad de consultar el manual, bien para familiarizarse con el equipo si anteriormente han usado uno de la competencia<sup>105</sup>. Lo ideal sería presentar todas las funciones del aparato pero si no es posible, hay que

---

<sup>104</sup> Si el fabricante no adjunta una lista de embalaje, el redactor puede enumerar todos los elementos que acompañan al equipo.

<sup>105</sup> Mientras que se dirigirá a los principiantes hacia las lecciones (tutoriales) o hacia las instrucciones de uso explicadas en detalle.

---

centrarse en las más importantes y señalar en qué lugar del documento se encuentran las demás. «In almost any program, 80% of the work is done with 20% of the tools or features. This 20% is the subject of the introductory material» (Price, 1993: 176). Esta guía resumida puede desarrollarse, articulándose siempre alrededor de una estructura esquemática, y dar origen a fichas de consulta rápida (*quick reference cards*) que mostrarán el mapa de todos los menús y submenús con sus respectivas funciones o, si el producto es muy complejo, las más importantes, agrupadas igual que en la sección «instrucciones de uso» e identificadas con títulos claros que permitan la lectura selectiva. En ambos casos, se especificarán los mandos necesarios para ejecutarlas, los atajos, los principales elementos de interfaz (centrándose en los más difíciles o problemáticos) y, si es necesario, se pueden incluir definiciones. No es imprescindible que estas fichas sean exhaustivas sin embargo sí es importante que esta sección se diseñe en función del empleo que se vaya a dar al aparato y del ambiente donde se vaya a usar: por ejemplo, puede formar un fascículo independiente, componerse de una o varias hojas plastificadas o presentarse doblado como un acordeón.

No acaba aquí la riqueza y variedad de secciones que pueden aparecer en el bloque de introducción pues otro apartado que se puede incluir es un preámbulo (o capítulo de introducción) que presentará el producto de manera mucho más profunda que la sección de bienvenida. En él se puede describir el aparato, indicarle al usuario qué ventajas le aportará, explicarle, de una manera global, cómo funciona, qué puede hacer y qué no puede hacer, cómo personalizarlo dependiendo de sus exigencias o dónde se encuentra la información necesaria para ello. «Your introduction should include a brief overview of what the product does, though, because these instructions may be the first and last booklet the user reads» (Price, 1993: 1975). No hay que confundir esta prefación con la introducción que puede iniciar todos los capítulos. Esta última debe ser breve y no sólo expondrá qué se va a aprender en ese capítulo y por qué sino que también resumirá los puntos tratados hasta ese momento para facilitar la lectura selectiva. Ninguno de los dos tipos de introducción debería hacer referencia a *cómo* se ejecutan las funciones ya que para eso existen el bloque de instrucciones de uso o el de las lecciones. En cualquier caso, un preámbulo tiene sentido sólo cuando es útil. El hecho de que ciertos manuales o capítulos tengan uno no implica que todos deban seguir este modelo. Es más, los efectos de una introducción que no dice nada son negativos pues el lector puede caer en la tentación de no leer las demás. Todo lo

expuesto puede transmitir la impresión de que parte del contenido de la documentación es redundante. Sin duda, el redactor debe evitar repetirse pero no olvidemos que el manual no se leerá de seguida y esto reduce el riesgo de que el usuario tenga la sensación de leer puntos reiterados innecesariamente.

Tras todo lo expuesto, no es de extrañar que generalmente este bloque sea el último que se escribe. Entonces, el departamento técnico sabe qué funciones incluirá el aparato, el de marketing ha decidido cuáles destacar y el redactor conoce en profundidad todos los detalles del equipo. El problema es que, en este momento, hay que respetar el calendario de trabajo, los plazos apremian y el redactor escribirá sometido a una gran presión.

#### 2.3.3.3.2 Índice

A no ser que las dimensiones del manual de instrucciones sean realmente reducidas, éste cuenta con un índice. Si bien TCEurope aconseja: «documents longer than 20 pages should have an index» y «an index should have at least one double-columned page for every 20 pages of text» (2004: 56), hemos encontrado guías de menos de veinte páginas con índice y otras más extensas que no lo presentaban a doble columna. Es decir, el fabricante tiene la última palabra. Asimismo, éste también decidirá qué tipos de índice incluye en el documento pues existen índices de capítulos, de imágenes, de términos (que trataremos más adelante), de siglas y acrónimos y de símbolos gráficos e iconos, además de índices generales al inicio del manual, parciales para presentar cada bloque o sinópticos que preceden a los índices exhaustivos<sup>106</sup>. Como vemos, las posibilidades son numerosas. En cualquier caso, el redactor estructurará estas ayudas pensando en los diferentes tipos de usuario, de manera que sean útiles para unos y que los que no las necesiten puedan prescindirán de ellas.

Los índices se definen como listas ordenadas que indican en qué lugar del documento aparecen los capítulos, artículos, materias, voces, etc. que éste contiene. En realidad, un buen índice es mucho más pues proporciona una visión de conjunto del texto, muestra la relación que existe entre las diferentes partes que lo componen y puede llamar la atención del lector sobre determinados puntos (por ej., los problemáticos). Todo ello facilita la consulta del manual y, por lo tanto, la lectura selectiva. Price

---

<sup>106</sup> Price (1993) desaconseja los índices secundarios pues, en su opinión, frenan la velocidad de consulta. Sin embargo, si el manual es un documento muy largo, con muchas secciones, y el lector no logra hacerse una idea de conjunto, se pueden emplear índices antes de empezar cada sección.



recuerda a los redactores que «your readers may look at most of the pages in the manual only once, but they will look at the table of contents dozens, perhaps hundreds, of times» (1993: 155). La longitud y complejidad del índice dependerá, lógicamente, de las características técnicas del aparato. A mayor diversidad y riqueza de funciones, mayor extensión tendrá el manual y mayor detalle presentará el índice para que el usuario no se pierda<sup>107</sup>. Ahora bien, Houpp et al. (1992: 252-253) aconsejan no clasificar el contenido en más de cuatro niveles ya que, por una parte, los lectores suelen perder la visión de conjunto a partir del quinto nivel y, por otra, una estructura excesivamente pormenorizada puede poner de manifiesto problemas de organización del texto<sup>108</sup>.

Huelga decir que un índice se compone de títulos<sup>109</sup> y que éstos pueden expresarse como preguntas, frases enteras, grupos nominales, grupos verbales o palabras clave. En cualquier caso, su mensaje debe ser significativo e inmediato para el lector y para ello, el redactor técnico debe echar mano de todas sus dotes de escritor y, al igual que los periodistas, redactar epígrafes que llamen la atención del usuario. «In a study of a government regulation, even readers who were the appropriate technical audience for a document had trouble predicting the information that would follow each key word heading» (Houpp et al., 1992: 250). Para lograr este objetivo, Price (1993: 155-161) recomienda que:

- Su estructura sea clara. Cada nivel presentará una organización sintáctica que le sea propia y que lo diferencie de los demás. Además, los títulos deben ser lo suficientemente cortos para leerlos rápidamente y comprenderlos a la primera pero sin llegar al extremo de contener sólo una sigla o un acrónimo. En estos casos, hay que escribir todas las palabras y a continuación el acrónimo.
- Los títulos indiquen de modo evidente el contenido del capítulo o de la sección a la que pertenecen. Los que den entrada a capítulos y secciones de primer nivel se redactarán pensando en los usuarios principiantes y expresarán ideas de carácter general (por ej., «Introducción»). Sin embargo, según se va descendiendo en la estructura, el redactor puede adoptar un enfoque cada vez más experto y emplear terminología especializada.

---

<sup>107</sup> Aunque, como se acaba de comentar, nada impide al redactor preparar un índice muy esquemático en el que sólo aparezcan los títulos de cada bloque.

<sup>108</sup> TCEurope (2004: 56) y Robinson (1984/2009: 92) aconsejan no superar los tres niveles.

<sup>109</sup> En el caso de que exista un índice de figuras, si las diferentes imágenes van acompañadas de un título, éste debe ser breve y claro (Houpp et al., 1992: 283).

---

- El redactor no abuse de las herramientas que tiene a disposición. Por ejemplo, un empleo excesivo de sustantivos y de cadenas nominales puede desorientar incluso a un usuario entendido<sup>110</sup>; un exceso de las preguntas (directas o indirectas) tampoco es beneficioso<sup>111</sup>. En realidad, Price no hace sino referirse a un principio de estilo aplicable a cualquier tipo de texto: jugar con una variedad de estructuras proporciona riqueza expresiva. Abusar de cualquier recurso retórico transmite monotonía.

Añadamos una consideración más. Si un título refleja de manera obvia no sólo el tema principal que se tratará en ese fragmento de texto sino también su finalidad y si los conceptos más importantes se transmiten de un modo llamativo, claro y concreto, se despertarán en el lector una serie de expectativas. «It is a well-known fact that we process information most quickly and efficiently when it agrees with our preconceptions; this is why it's important to create the right preconceptions in the reader's mind in the first place» (Huckin y Olsen, 1991: 398). Si además se utilizan términos familiares que activen los conocimientos del usuario y reflejen sus objetivos, los títulos serán aún más eficaces (Huckin y Olsen, 1991: 397).

Por lo que concierne al aspecto visual del manual, una vez más, la tipografía acude en ayuda del lector para facilitarle la consulta del índice. Las consideraciones hechas en la sección «Elementos gráficos» sirven también para este bloque pues a través de ellas quedarán más patentes su estructura y jerarquía. Así, los títulos que aparezcan con un tipo de letra más grande pertenecerán a un orden superior que aquéllos que empleen un tipo más pequeño y, en cualquier caso, ninguno será menor que el carácter empleado en el texto. Todos los epígrafes que pertenezcan al mismo nivel serán exactamente iguales y todos los niveles serán diferentes entre sí. Además, se jugará con la interlínea, dejando más espacio antes del título que después para indicar, por una parte, que se pasa a una nueva sección y, por otra, para reforzar la idea de unidad entre el título y el texto que presenta<sup>112</sup> (Houp et al., 1992: 254-257).

---

<sup>110</sup> Todos los autores consultados defienden el uso de verbos en lugar de sustantivos pues el verbo transmite más rápidamente al usuario qué puede / debe hacer con el aparato. Price aconseja usar grupos nominales en la enunciación de mandos o de conceptos.

<sup>111</sup> Las preguntas pueden ser especialmente útiles cuando el apartado cuenta con una pequeña introducción.

<sup>112</sup> Lógicamente, no debe haber saltos de página entre el título y su sección.

---

#### 2.3.3.3.3 Lecciones (tutoriales)

El objetivo de las lecciones es enseñar al usuario principiante a familiarizarse con el aparato, permitiéndole experimentar una serie de funciones en un ambiente seguro. De esta manera, el fabricante evita averías debidas a la inexperiencia y el usuario aprende, además de los primeros pasos, las ventajas que ofrece el artículo, su organización interna y la terminología elemental empleada. Además, un buen bloque de lecciones prepara para asimilar mejor el bloque de instrucciones de uso. Puesto que se trata de explicar las bases, no se incluirán todas las funciones. Ya hemos dicho que el redactor indicará en la introducción en qué punto del manual, o del resto de la documentación, se describe en detalle cada aspecto del equipo. Generalmente estos pequeños cursos se encuentran en productos complejos en los que el software es parte fundamental y pueden aparecer tanto en la guía como en un soporte diferente (CD, ordenador o internet<sup>113</sup>). En este apartado nos ocuparemos de los primeros.

Las lecciones pueden parecerse mucho a las instrucciones de uso. De hecho, Price (1993: 188) advierte que a menudo se confunden porque ambas se concentran en cómo ejecutar una función, mostrando claramente los pasos que la componen. Ahora bien, según este autor las lecciones y las instrucciones se diferencian en que el usuario se sirve de las primeras cuando quiere aprender. Por ello, éste se organiza, reserva tiempo para estudiar con calma (de quince minutos a una hora) y resuelve, como si fueran ejercicios, las tareas que propone la lección. Sin embargo, las instrucciones se consultan cuando surge una duda mientras se está usando el producto. De ahí que la actitud del usuario sea más utilitaria, se oriente hacia la resolución del problema y llegue incluso a la impaciencia pues se desea perder el menor tiempo posible. Es decir, en este caso el aprendizaje queda en segundo lugar. Además, mientras las lecciones presentan las mismas tareas para todos los usuarios, las instrucciones son generales y corresponde al usuario seleccionar los pasos que requiera su propia situación. Lógicamente, lo ideal sería que un manual incluyera ambos bloques. De los autores consultados, Price es quien con más detenimiento trata este apartado. Para escribir lecciones efectivas y útiles para el mayor número de usuarios aconseja lo siguiente:

---

<sup>113</sup> Uno de los manuales de instrucciones analizados en la segunda parte de esta Tesis Doctoral (concretamente el M1-2), indica que su página web contiene «vídeos prácticos» con los que el usuario puede aprender a emplear el teléfono.

1. Identificar las tareas que se deben aprender. Puesto que se trata de familiarizarse con el producto, se dará prioridad a las necesidades de los principiantes y, si se cuenta con espacio, se pueden incluir algunas lecciones para los alumnos más expertos<sup>114</sup>.
2. Presentar las funciones de manera clara y lógica para que el usuario vea su aplicación práctica. En palabras de Sue Espinosa, especialista en la materia, hay que enseñar «things to do, not functions to memorize»<sup>115</sup>. De esa manera, el mensaje pasa la barrera de la memoria a corto plazo y el usuario aprende más rápidamente a manejar el aparato.
3. Ordenar con una progresión lógica las diferentes lecciones y empezar con las funciones que contienen acciones que el usuario ya conoce pues «people learn best by comparing new ideas with what they already know» (Price, 1993: 195). En esta fase del aprendizaje, siempre que sea posible, es mejor mostrar una única manera de ejecutar la función ya que existe el riesgo de que el principiante confunda diferentes procedimientos.
4. Tener en cuenta el factor tiempo. Aunque las lecciones permiten a cada alumno seguir su propio ritmo, los ejercicios no deberían ser muy largos. En este punto hay que encontrar el equilibrio pues, por una parte, el usuario quiere utilizar el producto lo antes posible y, por otra, el redactor no debe meterle prisa en el proceso de aprendizaje.
5. Redactar una introducción para el conjunto de lecciones y otra por cada lección. La primera expondrá la lista del equipo necesario para llevar a cabo cada tarea y toda la información necesaria sobre éstas y sus objetivos<sup>116</sup>. La segunda estimulará el interés del usuario recordándole qué ha hecho, qué va a aprender y cuál es la finalidad de cada ejercicio.
6. Tener siempre presentes las exigencias del usuario a la hora de escribir los pasos que componen una función, imaginar el mayor número de posibles situaciones en las que se puede hallar e intentar anticiparse a las preguntas que pueda

---

<sup>114</sup> Price (1993: 193) recomienda tratar sólo un tercio de las funciones que contiene el aparato.

<sup>115</sup> Citada en Price, 1993: 194. Probablemente sea una comunicación personal porque no se incluye ninguna referencia bibliográfica.

<sup>116</sup> Por ejemplo, el nivel de competencia de los usuarios, si es necesario hacer las tareas en orden, tiempo requerido para hacer los diferentes ejercicios, qué hacer tras completar una lección, etc.

---

- plantear<sup>117</sup>. El redactor debe incluir toda la información indispensable, incluso la que contraría las expectativas del cliente pues ésta puede evitar problemas más tarde. Si el alumno se pierde, se le indicará educadamente cómo subsanar su error<sup>118</sup>.
7. Evitar que el usuario se meta en un embrollo pero si esto ocurre, el redactor le enseñará cómo salir de dicho trance, le explicará el significado de los diferentes mensajes de error que pueden aparecer (pues comprenderlos reduce la ansiedad y la frustración) y hará todo lo posible para que el alumno termine el ejercicio con satisfacción y sensación de progreso<sup>119</sup>.
  8. Alentar y dar la ocasión al usuario para que explore otras funciones por su cuenta cuando supere cierto nivel. Comunicarle cuándo está preparado y advertirle de las dificultades que puede encontrar.
  9. Indicar claramente el final de una función, de un ejercicio o de una lección y terminar este bloque con un resumen que enumere todo lo que se ha enseñado. De esta manera, el usuario podrá evaluar mejor sus progresos. Asimismo es importante felicitarle ya que los elogios motivan y ayudan a consolidar el aprendizaje.

Algunos aparatos muy sofisticados cuentan con formación asistida por ordenador (*computer based training* o CBT), es decir una serie de lecciones de carácter interactivo y multimedia en la que la presentación del material didáctico, la secuencia de los ejercicios y la gestión del aprendizaje del usuario está controlada por el PC. Según Weiss (1991) existen dos maneras de disponer estas lecciones: siguiendo una estructura lineal o bien una ramificada. En la primera, todos los alumnos deben seguir las

---

<sup>117</sup> Por ejemplo, presentando cada acción significativa en un paso independiente y numerado; separando las acciones de las explicaciones para que quienes no estén interesados las pueden evitar; incluyendo el mayor número posible de ilustraciones pues poder comprobar que el resultado obtenido coincide con la imagen tranquiliza a los usuarios principiantes; definir la terminología según va apareciendo sea en el texto, sea fuera de él.

<sup>118</sup> Price aconseja evitar cualquier comentario que pueda interpretarse como una crítica, así como el uso de los términos «error», «equivocación», «falta», etc. Por una parte, cualquier desacierto del usuario es, en realidad, un error del redactor. «After all, they were trying to follow your directions» (1993: 218). Por otra, uno de los objetivos de las lecciones es transmitirle confianza antes de que use el equipo para resolver exigencias de la vida real.

<sup>119</sup> Para conocer en profundidad las posibles reacciones de los usuarios, las lecciones se someten a pruebas de utilización (*usability tests*) con usuarios reales que desconocen el producto que están ensayando. Sin duda, estos tests reducen los ejercicios mal diseñado o mal redactados pero no eliminan completamente el riesgo de error.

---

lecciones en el mismo orden<sup>120</sup> y, por lo que respecta a su redacción, es válido lo comentado hasta ahora. La segunda, por el contrario, al articularse como hipertexto posee sus propias convenciones y cada usuario puede decidir su camino en función de sus intereses<sup>121</sup>. La diferencia es pues de organización ya que en ambos casos el contenido es generalmente el mismo que el de las lecciones impresas en papel.

Por estos motivos, no se considera conveniente profundizar esta variante del bloque de formación en esta Tesis. Sencillamente nos limitamos a hacer un breve comentario sobre el tono que debe adoptar el redactor técnico debido a una característica informática que no encontraremos en la documentación tradicional.

Because the CBT program responds to people, the series of interactions seems like a conversation. John Butah says, "It's a dramatic dialog between you and the program, so there's a natural tendency for people to anthropomorphize the program or the computer" (Price, 1993: 222)<sup>122</sup>.

Sin embargo, aunque sea útil presentar la información como si el ordenador conversara con el usuario, no se justifica un lenguaje excesivamente coloquial. En este bloque debe primar una actitud neutra que transmita seguridad al guiar al alumno principiante por las diferentes funciones del producto.

¿Documentación tradicional o CBT? Ambos tienen puntos fuertes y puntos débiles. Por lo que respecta a los fabricantes, el aprendizaje asistido por ordenador implica un diseño muy complejo, exige más horas de trabajo y por lo tanto resulta más caro que un manual. Sin embargo, una vez creado, es más fácil actualizarlo y cuesta menos, en términos económicos y de esfuerzo, duplicarlo y distribuirlo. Algunos usuarios, por su parte, prefieren el papel por diversas razones (porque les cansa leer en la pantalla, porque una guía se puede consultar sin encender el ordenador o porque tienen la impresión de aprender más con un libro que con el PC<sup>123</sup>, por ejemplo). Otros encuentran más cómodo visualizar toda la información en la pantalla en vez de pasar constantemente de la página al monitor (Price, 1993: 191). En cualquier caso, aunque el

---

<sup>120</sup> El sistema más sencillo son las «demos» en las que el usuario se limita a observar una serie de imágenes que aparecen en la pantalla de su PC a modo de diapositivas. Los programas más elaborados presentan ejercicios que el alumno debe resolver ya que sólo podrá pasar al siguiente cuando haya dado la respuesta acertada (Weiss, 1991: 206).

<sup>121</sup> La reacción del programa varía en función de los intereses del usuario o la respuesta que se haya dado a un determinado ejercicio. En caso de error, puede aparecer una pantalla para resolver las dudas (Weiss, 1991: 208).

<sup>122</sup> Probablemente sea una comunicación personal porque no se incluye ninguna referencia bibliográfica.

<sup>123</sup> Para borrar esta impresión, Price propone incluir resúmenes o exámenes que obliguen al usuario a medir sus conocimientos reales (1993: 224).

---

redactor no sea responsable de este bloque, o colabore con un experto, debe conocer las convenciones y las particularidades técnicas de este medio<sup>124</sup>.

#### 2.3.3.3.4 Instrucciones de uso

El bloque de instrucciones de uso es el núcleo de un manual pues enseña a los lectores todas las acciones necesarias para poder servirse de las diferentes funciones del aparato: desde la instalación y puesta en marcha, pasando por el empleo, limpieza y mantenimiento, para terminar, en el caso de ciertos equipos, con la puesta fuera de uso, el desmontaje y el reciclaje de sus partes. Ya hemos visto que las instrucciones tienen otra función aparte de la puramente didáctica: evitar problemas al usuario mientras maneja el artículo adquirido. «You owe your readers instructions that steer them away from trouble and an explanation that tells them how to get out of the mud if they do fall in» (Price, 1993: 200). Un menor número de averías evitables se traduce en una mayor satisfacción del cliente y en un ahorro para la empresa fabricante.

Dado que el redactor tiene que incluir en el manual todos los pasos necesarios para poder ejecutar cada una de las funciones del aparato y que, cuando éstos sean parecidos, debe subrayar las semejanzas y las diferencias<sup>125</sup>, no es de extrañar que éste sea el bloque más extenso de todos<sup>126</sup>. Según Gamero ocupa aproximadamente un 75 % del manual y su longitud depende, lógicamente, de las características de cada producto. La autora continúa precisando que las secciones y sus subsecciones suelen presentarse en la secuencia lógica de aprendizaje. Es decir, se empieza enseñando al lector la instalación y la puesta en marcha; a continuación, se describe exhaustivamente el modo de funcionamiento; posteriormente se enumeran las normas de mantenimiento (operaciones para garantizar el máximo rendimiento, precauciones que hay que tomar para evitar averías o lesiones personales e indicaciones sobre la limpieza del artículo) y se termina con la inutilización, retirada y transporte del mismo cuando se ha agotado su vida útil (2001: 122-124).

---

<sup>124</sup> Una de las consecuencias de la democratización del consumo de productos tecnológicos es un aumento de los conocimientos de los usuarios. Además, los últimos dispositivos que han aparecido en el mercado están diseñados de manera que su empleo es casi intuitivo. YouTube, por su parte, es una de las grandes fuentes actuales de tutoriales. Esto haría pensar que hoy en día el bloque *Lecciones* ya no tiene razón de ser en una guía de usuario. Dado que no podemos afirmar que haya desaparecido completamente de los manuales de instrucciones de todos los aparatos avanzados, hemos optado por incluirlo en este estudio.

<sup>125</sup> Para simplificar la consulta al usuario.

<sup>126</sup> Anderson (2003: 567) considera que el redactor tiene que imaginar todos los posibles errores que puede cometer el usuario. Esto significa que este bloque también deberá explicar qué hay que hacer si se ha cometido un error o el resultado de una acción no es el deseado.

Además, todos los procedimientos que puedan implicar un riesgo deben indicarlo claramente no sólo con mensajes escritos sino también con rótulos (por ej. «atención», «cuidado», «peligro») y símbolos que llamen la atención del usuario (generalmente un punto exclamativo dentro de un triángulo)<sup>127</sup>. Esto es especialmente importante en ciertos países de cultura anglosajona, como EE.UU., donde el usuario puede demandar al fabricante y acusarle de no haber explicado suficientemente los peligros que presenta el producto. De ahí que las advertencias se especifiquen con claridad incluso en los artículos o en las funciones aparentemente más sencillos. Normalmente, estos avisos aparecen junto a las instrucciones que los generan, redactados de manera especialmente inequívoca<sup>128</sup>. Según Houp et al. (1992: 447) y Anderson (2003: 561), aunque no existe acuerdo en inglés sobre los términos que se deben emplear para indicar el grado de peligro, habitualmente se utiliza «caution» para prevenir un uso erróneo del producto que no implica ni daños para el equipo ni lesiones para el usuario, «warning» para llamar la atención sobre los errores que pueden estropear el producto y «danger» para expresar el nivel más alto de alerta, es decir aquel comportamiento incorrecto por parte del usuario que podría lesionarlo gravemente o incluso resultarle fatal<sup>129</sup>.

Existen diferentes maneras de clasificar las instrucciones. Así pues Trimble (1985/92: 20-21) empieza distinguiendo entre «instructions» (qué hay que hacer y cómo hay que hacerlo) e «instructional information» (información adicional como descripciones, explicaciones, teoría o advertencias). A continuación, divide las primeras en *instrucciones directas* (expresadas en imperativo) e *instrucciones indirectas* (aquéllas que usan verbos modales o voz pasiva)<sup>130</sup>. Encontramos otra ordenación en

---

<sup>127</sup> La legislación nacional y las normas internacionales indican cómo redactar y presentar los mensajes de seguridad.

<sup>128</sup> Robinson (1984/2009: 266 y 271) sugiere una redacción sencilla, específica, concisa, directa y fácil de entender; el empleo de la voz activa y del imperativo y un uso normal de la puntuación. Inaba et al. (2004: 35 y 82) proponen que cuando un párrafo del manual contenga varios avisos, cada uno se escriba en una frase independiente. Éstas se ordenarán en función de la gravedad de las consecuencias

<sup>129</sup> Citamos a otros autores para ilustrar esta falta de consenso. Para Inaba et al (2004: 35) la diferencia entre «danger» y «warning» radica en que el primer término identifica un peligro inminente y el segundo uno potencial. Según estos autores, los riesgos señalados con la palabra «caution» podrían lesionar al usuario. Sin embargo, Robinson (1984/2009: 267) aconseja emplear «danger» y «warning» en aquellas situaciones que podrían herir gravemente al usuario o incluso matarle, «caution!» cuando los riesgos para la salud sean menores o moderados y «caution» (sin exclamación) si sólo se daña el aparato.

<sup>130</sup> Éste tipo de instrucciones se presentan como si fueran sugerencias pero en realidad se trata de órdenes. Trimble explica que «in what we might call ‘general English’ oriented grammars, the consensus seems to be that ‘should’ and ‘ought’ have a meaning close to ‘must’ – in the sense of obligation – but with less force, less insistence that something be done (or not be done). Only a few of the books on scientific English comment on these modals [...]». Two books, however, do point out that in certain instances



Huckin y Olsen (1991: 332) quienes citan a Sticht, Fox, Hauke y Welty-Sapf (1977) – que han estudiado textos empleados en la formación técnica de la Marina estadounidense– y a Mikulecky (1981) –que ha analizado ejercicios de lectura destinados a estudiantes y adultos–. Todos ellos han identificado dos tipos de instrucciones: 1. las que son necesarias para realizar una acción pero que no es necesario memorizar («reading-to-do tasks») y 2. las que hay que entender, aprender y recordar («reading-to-learn tasks»). En cualquier caso, todas ellas se combinan a lo largo de las diferentes secciones que componen este bloque.

Estas secuencias de acciones se pueden disponer tanto en listas verticales como en párrafos. Si seguimos la clasificación de Trimble que acabamos de comentar, las instrucciones directas aparecen en listas y están presentadas por un título que especifica el objetivo de dicho procedimiento<sup>131</sup>. Los párrafos se emplean con las instrucciones indirectas y su primera frase es la que delimita claramente su contenido (ilustración 5). Lógicamente, las instrucciones indirectas pueden aparecer en el interior de una lista, en párrafos independientes o combinadas tanto con instrucciones directas como con información adicional. En realidad, en los manuales de instrucciones son más frecuentes las listas. Según *The Internal Revenue Service* de EE.UU., «even the clearest instructions embedded in paragraph form produce a high incidence of errors and frustrations» (citado en Weiss, 1991: 114). Para Weiss, no se trata sólo de una cuestión de legibilidad: «Even though there are many readers who do not read paragraphs, there are many more who cannot –and still more who will not» (1991: 114).

---

‘should’ has the force of ‘must’. [...] We find the most common use of ‘should’ in the rhetoric of instructions, usually when the reader is being warned to do or not to do something» (1985/92: 119). Las obras mencionadas son Huckin y Olsen (1991) y Leech and Svartvik (1975).

<sup>131</sup> El título debe ser significativo para los usuarios, reflejar su forma de percibir el producto y no el punto de vista del ingeniero o del fabricante.

---

Lista	Párrafo
Carriage and Assembly Removal	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Remove the snap rings from the chain anchors and pull the chain anchors out of the carriage.</li> <li>2. Secure the carriage with an overhead crane. Remove the carriage by pulling it out the bottom of the mast channels.</li> <li>3. Remove the two middle and two lower assemblies.</li> <li>4. Remove the two upper roller assemblies by removing the cap screws that connect the retaining plates to the stub shafts. Pull the roller assemblies off the stub shafts.</li> </ol>	<p>Carriage and assembly removal is carried out by the following steps. First, we remove the snap rings from the chain anchors. We then pull the anchors out of the carriage. Once the anchors have been removed, we secure the carriage with an overhead crane. We then remove the carriage from the mast by pulling it out the bottom of the mast channels ...</p>

**Ilustración 5 – Ejemplo de instrucciones dispuestas en lista o redactadas en un párrafo (Trimble, 1985/92: 56-57)**

Gracias a su estructura, las listas verticales son especialmente útiles para resaltar información pues permiten presentar de manera casi inmediata cada paso, independientemente del anterior, facilitando así la lectura selectiva. Houpp et al. aconsejan que, incluso cuando una función conste sólo de dos acciones, éstas se enumeren verticalmente (1992: 239)<sup>132</sup>. Inaba et al. (2004: 76) van más allá pues proponen listar los complementos del verbo. Ahora bien, un inventario excesivamente largo es poco útil pues la atención del usuario se saturará antes, leerá con dificultad y olvidará rápidamente. Para limitar el número de pasos, hay que eliminar todos aquéllos que sean innecesarios, evitar las repeticiones inútiles y escindir algunos procedimientos reagrupándolos de forma diferente. No olvidemos que el redactor también cuenta con diferentes estrategias de maquetación que le permiten jugar con diferentes tipos de letra y de sangría, identificar cada acción bien con un número (cuando el orden de ejecución es relevante) bien con un topo, una raya o un símbolo (si no lo es)<sup>133</sup> y añadir todo tipo de ilustraciones para facilitar la comprensión de la instrucción.

<sup>132</sup> Si el procedimiento consta de un único paso y se desea presentar en forma de lista para enfatizarlo, se aconseja identificarlo con un topo o una raya y no con un número pues el lector podría preguntarse dónde está el resto de la lista.

<sup>133</sup> Algunos autores como Inaba et al. (2004), Robinson (1984/2009) y Anderson (2003: 564) prefieren los números porque facilitan la tarea a un usuario que lee y actúa al mismo tiempo.

Por lo que respecta al aspecto lingüístico, una buena organización facilitará una buena redacción<sup>134</sup>. El desorden, los comentarios irrelevantes, la ambigüedad, el fárrago, un tono incorrecto no sólo no ayudan a la hora de aprender la utilización del aparato sino que también irritan al usuario y transmiten una mala imagen del producto y del fabricante<sup>135</sup>. Para Price (1993) y Anderson (2003: 564), en este bloque sólo deben aparecer acciones, cada una de ellas expresada por una frase clara para evitar que las explicaciones diluyan las instrucciones. Al fin y al cabo, el redactor puede comentarlas en otro punto del manual, por ej. en la introducción. A veces, la primera parte de la instrucción queda en el cuerpo del texto y la segunda aparece en forma de lista (en realidad, se trata de una serie de pasos diferentes)<sup>136</sup>. En este caso, se deben respetar dos principios: 1. cada elemento enumerado debe ser correcto gramaticalmente y tener sentido independientemente de la primera parte de la instrucción, y 2. todo el listado debe presentar la misma estructura sintáctica (*paralelismo*). Al terminar una función, el redactor indicará al usuario qué debe hacer (por ej. pasar a otra) pues con algunos productos especialmente complejos (como los programas informáticos), las aplicaciones pueden entrelazarse y el usuario no siempre conoce estos vínculos<sup>137</sup>.

Huckin y Olsen, por su parte, proponen dejar claro al usuario el porqué de los procedimientos y qué resultado se obtendrá con cada uno de ellos. Defienden su postura alegando las siguientes ventajas: el usuario tendrá mayor facilidad para leer y aplicar cada paso, para adaptarse a situaciones similares y, si es principiante, se quedará más tranquilo al comprobar que el resultado al que ha llegado coincide con el que indica la guía (1991: 342). Por lo que respecta a la redacción de cada comando, estos autores creen conveniente presentar las condiciones<sup>138</sup> antes que las acciones que hay que ejecutar (1991: 347). Veámoslo en el siguiente ejemplo. Entre «if you have highlighted

---

<sup>134</sup> Según Inaba et al. (2004: 19) la redacción de muchas instrucciones es pobre y, por lo tanto, hay consumidores que no las leen porque dan por descontado que no serán útiles.

<sup>135</sup> El usuario consultará el manual a lo largo de la vida útil del aparato si la primera impresión es positiva.

<sup>136</sup> Por ejemplo, cuando existen diferentes posibilidades para realizar la misma tarea. El redactor puede servirse de condicionales, presentando primero la acción común y después, las diferentes alternativas en una lista de frases que empiecen por «if».

<sup>137</sup> Inaba et al. (2004) organizan los procedimientos en «actions», «steps» y «tasks». Un paso es la unidad básica de una instrucción. Se compone de 3 acciones (máximo 4) con un principio y un final claro. Una tarea es un grupo de pasos y al ser una secuencia, puede aparecer en diferentes procedimientos. Según estos autores, a la hora de escribir las instrucciones no hay que olvidar: la coordinación de los ojos (que leen el texto) y de las manos (que aplican la instrucción) y los límites de la memoria a corto plazo. En su opinión, ejecutar una tarea no debería superar los 30 segundos. Si no es así, habrá que añadir otros pasos independientes y revisar la redacción para que la comprensión de la instrucción sea inmediata. La propuesta de Anderson (2003: 564) es más sencilla: una acción por paso.

<sup>138</sup> Generalmente se trata de frases introducidas por *if* o por *when*.

the correct text, press the ENTER key» y «press the ENTER key, if you have highlighted the correct text», prefieren la primera opción pues, a su parecer, la segunda puede inducir a error sobre todo a los inexpertos que, movidos por la impaciencia, pueden pulsar la tecla sin haber acabado de leer toda la frase. No hace falta comentar que en determinadas circunstancias las consecuencias pueden ser irreversibles.

Otra cuestión que el redactor técnico debe tener en cuenta es la de la redundancia. Huelga decir que ésta no favorece al texto, sin embargo, la repetición controlada es útil como herramienta de consolidación de conocimientos, siempre que el mensaje resultante sea evidente e inequívoco para el lector, y sirve para enfatizar una parte de la información, como por ejemplo las advertencias<sup>139</sup>. A nivel terminológico, los sinónimos desorientan a los usuarios principiantes. A nivel oracional, nada impide repetir una frase o una misma secuencia de pasos cuando una acción o procedimiento se deba realizar varias veces. Es más, un giro para presentar una variante refinada puede ser contraproducente: «When you invent variations on the same idea, you raise doubts in people's mind: Is this the same action? Is there some significant difference?» (Price, 1993: 241). Ahora bien, esto no significa caer en una prosa mecánica pues ya hemos visto que el redactor cuenta con estrategias, como por ejemplo las tablas, para condensar una serie de datos y presentarlos con un nuevo aspecto.

El tiempo verbal típico de las instrucciones es el imperativo, dado su carácter coercitivo<sup>140</sup>. Price (1993: 237) recomienda empezar cada paso del procedimiento con este tiempo y con verbos que expresen acciones y no estados, indicando quién hace qué, cómo y cuándo y dirigiéndose directamente al usuario siempre que sea necesario. De esta manera se imprime dinamismo al texto, se atrae la atención del lector, la instrucción se entiende mejor y se recuerda con más facilidad. Dicho esto, es lógico que este autor desaconseje el exceso de frases impersonales que empiecen con «it» («this crowd of neutrons [...] are puzzling because they might refer to a reader, to the writer, or to some computer system»), el uso de la pasiva («people wonder, does the operation just occur, or should I do something to make it happen?») y de los verbos modales («here people wonder whether they should, or must, or if this choice is purely optional, if they may

---

<sup>139</sup> Ya se ha comentado que la lectura selectiva reduce el riesgo de que el usuario tenga la sensación de leer puntos repetidos innecesariamente.

<sup>140</sup> Lassen (2003: 40) y Robinson (1984/2009: 41) matizan el valor coercitivo de este tiempo verbal. La primera considera que el imperativo no es legalmente vinculante y que, por lo tanto, su función es apelativa. La segunda coincide en que los imperativos expresan consejos: se puede informar al usuario pero no se le puede obligar a obedecer.

skip altogether»). Esta última observación de Price parece poner de manifiesto que el uso de un modal con valor prescriptivo en inglés no es sólo problemático para un extranjero, como indica Trimble (1985/92), sino también para un usuario nativo<sup>141</sup>.

Todas estas indicaciones, y lógicamente las que se enumerarán en los apartados «Párrafos» y «Léxico», ayudarán a redactar instrucciones completas, precisas, comprensibles y no sujetas a interpretación. Asimismo, cuanto más claro sea el texto, será más fácil traducirlo a otra lengua de la cultura occidental<sup>142</sup>. «Most of the general principles of technical writing apply around the world, but you need to give the local writers the freedom to organize and write in a way that seems natural for their audiences» (Price, 1993: 378). Por otra parte, no olvidemos las consecuencias extralingüísticas. Si una mala expresión afecta negativamente a la imagen del producto y del fabricante, una escritura cuidada y una lectura fluida facilitan el empleo del artículo en cuestión. Si además el redactor enfatiza qué hace el aparato y qué tareas le simplifica al usuario, éste deducirá que ha realizado una compra buena y útil y se sentirá satisfecho.

#### 2.3.3.3.5 Material de referencia

Una vez que en el manual se ha presentado el producto, con más o menos detalle, y que se han explicado todas las instrucciones de uso y los posibles riesgos, el fabricante puede optar por incluir otros datos, como por ejemplo proporcionar mayor información sobre el aparato o la tecnología en cuestión, explicar los principios sobre los que se basa el funcionamiento, enumerar sus límites, etc. Si bien, los usuarios principiantes normalmente se concentran en la sección de instrucciones (*qué hace* el artículo adquirido), los expertos –interesados en saber *cómo funciona*– suelen leer estas páginas. En este bloque podemos encontrar diferentes secciones: 1. los controles del equipo, 2. el lenguaje y las fórmulas de programación, 3. la identificación y solución de anomalías y 4. las especificaciones técnicas.

---

<sup>141</sup> Una década más tarde, otros autores corroboran las recomendaciones de Price. Sólo añadimos una más a la lista ya expuesta. Anderson (2003: 246) critica el abuso del verbo «to be» y la nominalización que implica (por ej. «it is a protection» en vez de «it protects»).

<sup>142</sup> Price (1993: 378) comenta que los manuales de instrucciones redactados en Estados Unidos sufren una fuerte manipulación para adaptarlos al mercado japonés.

---

En la primera, «controles del aparato», el redactor define, describe y explica cada botón del equipo, cada mando y cada opción de los diferentes menús: qué son, qué hacen, cuándo se usan, cómo funcionan, etc. Por lo que respecta a su presentación, sirven las indicaciones expuestas hasta el momento:

1. se empezará por los controles que se emplean más a menudo, se seguirá la misma organización que muestran los mandos en el aparato y se evitará una disposición en orden alfabético pues para ello está el índice;
2. se describirán todos los controles del mismo modo (*paralelismo*) ya que cuando el usuario identifica la estructura que el redactor ha aplicado, leerá más fácilmente;
3. se jugará con la maquetación y con los diferentes elementos gráficos para presentar los datos de la manera más eficaz posible pero se evitarán las imágenes generales saturadas con infinidad de términos porque es difícil leerlas.

Hay autores para los que la sección «fórmulas de programación» enseña a personalizar el empleo del producto. Consideramos que esta posición es poco clara ya que adaptar el artículo a las exigencias del usuario puede entenderse desde crear «atajos» sencillos hasta manipular el componente lógico del equipo. En el primer caso, el redactor indicará el nombre de la función que se quiere diseñar, expondrá los requisitos previos o el contexto, explicará la sintaxis o los parámetros necesarios, advertirá de los riesgos e ilustrará el proceso con un ejemplo. La segunda opción, intervenir en el *software*, está reservada a los usuarios realmente expertos y, más que en los manuales, esta información se encuentra en publicaciones completamente independientes de las instrucciones o de la documentación del fabricante.

Una de las secciones más consultadas es la de «identificación y solución de problemas», que consiste en una guía rápida para resolver pequeños fallos de funcionamiento del producto<sup>143</sup>. Ahora bien, ni es exhaustiva ni pretende resolver todas las disfunciones que puedan surgir. Para Price (1993) la finalidad de este apartado es

---

<sup>143</sup> El redactor puede aprovechar esta sección para explicarle al usuario cómo dirigirse al servicio de asistencia al cliente.

---

evitar que el usuario realice llamadas innecesarias al servicio técnico<sup>144</sup>; para Gamero, en cambio, estas páginas son importantes porque la garantía no cubre aquellas averías cuya resolución sea simple y esté indicada en el manual (2001: 129) y la asociación TCEurope insiste en que no deben aparecer operaciones que pongan en riesgo la seguridad del usuario (2004: 49). Consideramos que sería interesante estudiar las políticas comerciales de las empresas en los próximos años pues si bien es cierto que una reparación innecesaria cuesta dinero al fabricante, es obvio que un servicio de atención al cliente en el que las llamadas no son gratuitas puede ser una fuente de ingresos adicionales.

Quizás la estructura más frecuente sea una tabla, con dos o tres columnas, en las que se identifica el problema, se explica la posible causa y se prescribe una solución. Si el fallo puede estar originado por diferentes motivos, éstos se enumeran y se indica una acción para cada uno de ellos. Esta sección también puede presentarse con forma de diálogo (en el que la descripción de la avería aparece como una pregunta y el remedio necesario en una respuesta) o de árbol (el usuario contesta a una pregunta con un «sí» o un «no» y, en función de su respuesta, se le guía a otra pregunta o a una sección determinada del manual). Independientemente de la estructura elegida, los problemas más corrientes se pueden organizar bien en orden cronológico, bien agrupados por funciones<sup>145</sup>.

Algunos equipos muy sofisticados, como los ordenadores, pueden contar con un programa de diagnóstico que identifica los problemas automáticamente. En este caso, habrá que explicar su funcionamiento, los diferentes mensajes que pueden aparecer y cómo debe reaccionar el usuario además de incluir un tutorial en el bloque «Lecciones». Price hace hincapié en el tono que debe emplearse al redactar los mensajes de error: «Remember, the context for error messages is anger and frustration. No one likes being told about mistakes, whether they were responsible or merely present when things went wrong. First say, in a neutral tone, what has gone wrong; then say what to do about it» (1993: 263).

---

<sup>144</sup> Para ello propone: «Having a checklist that customers fill out before calling helps them focus on what's descriptive of their problems, calms them down and lead to a more useful response from customer support. That promotes all-around satisfaction. And it saves your company a lot of time they would otherwise spend answering silly questions» (Price, 1993:265).

<sup>145</sup> Inaba et al. (2004:121-123) recomiendan las tablas cuando las causas del problema son pocas y fáciles de identificar. En caso contrario, aconsejan los diagramas.

Por último, la sección de «especificaciones técnicas» puede tratar infinidad de cuestiones que a menudo aparecen en forma de listado: datos de carácter doméstico, límites y medidas, jerarquía de operaciones, símbolos gráficos usados, lista de elementos lingüísticos, ejemplos, fórmulas, atajos de los menús, información variada sobre el aparato u otros equipos auxiliares, suministro incluido con el aparato y piezas de repuesto, conexiones eléctricas, etc. Generalmente esta información se incluye en uno o más apéndices. Según Price (1993), uno de los motivos para crear anexos es que permiten alojar aquellos datos que no se sabe bien dónde incluirlos. Normalmente son cortos e independientes entre sí y, a menudo, organizan su contenido en tablas precedidas de una breve introducción y completadas con algún ejemplo. En cualquier caso, a diferencia de las demás secciones del manual, se suelen consultar una única vez a lo largo de la vida del aparato.

#### 2.3.3.3.6 Índices de términos

Al final de los manuales de instrucciones extensos suele haber un índice analítico que contiene los términos clave que han ido apareciendo a lo largo del documento, ordenados alfabéticamente, junto con el número de la página en la que se encuentran. Al igual que los índices iniciales, o *de contenido*, los índices de términos son uno de los bloques más consultados ya que son fundamentales para localizar rápidamente la información deseada. «According to a series of studies by the American Institute of Research, about a third of your readers use the index as the first step in finding the information they need. (Another third look first in the table of contents, and the rest leaf through the pages.)» (Price, 1993: 271). Lógicamente, es uno de los últimos bloques que se prepara del manual. En los próximos párrafos haremos de nuevo referencia a Price pues, de los autores consultados, es el único que los estudia en profundidad.

A la hora de seleccionar los términos que se incluirán en el índice, el redactor técnico puede 1. trabajar manualmente, 2. servirse de la ayuda de un programa informático o bien, 3. encargar la tarea a un *indizador*, es decir, a un profesional cuyo trabajo consiste, precisamente, en preparar los índices de la documentación. En la primera opción, el redactor elige personalmente los vocablos más significativos. Sin duda, él es la persona más indicada para hacerlo ya que conoce perfectamente el producto, la terminología empleada y el perfil de su audiencia. Se trata de una labor



larga y complicada que exige disponer de una gran cantidad de tiempo. Aparentemente, un programa de indexación automática facilitaría este quehacer pero por muy avanzado que sea, la lista propuesta debe ser revisada y corregida, por lo que al final absorbe casi tanto tiempo como la indexación manual. Sin embargo, su gran ventaja es que puede numerar automáticamente cada voz. Si los plazos de entrega apuran al redactor, y siempre que el presupuesto económico lo permita, se pueden contratar los servicios de un indizador. Puesto que éste conoce la materia menos que el redactor, ambos deberán ponerse de acuerdo sobre la profundidad de contenido del índice. En cualquier caso, también hay que controlar el trabajo resultante.

Sea cual sea la opción elegida, redactar un índice alfabético exige una fase de planificación intensa. Ni se deben incluir todos los términos que aparecen en el manual ni tampoco hay que limitarse a enumerar las funciones centrales de cada sección (que ya se encuentran en el índice inicial). Para garantizar que este bloque refleja toda la información expuesta en las instrucciones, se abarcarán: 1. todas las funciones, principales o secundarias, del aparato; 2. la terminología empleada más todos los sinónimos utilizados en el manual para designar dichas funciones e incluso los que pueda usar la competencia o se puedan encontrar en diccionarios especializados y 3. las siglas y los acrónimos tanto en su forma abreviada como extendida. Todas estas estrategias aumentan las posibilidades de que la audiencia halle lo que busca. Una vez que se ha decidido el contenido, se puede proceder a organizarlo jerárquicamente por medio de entradas y subentradas<sup>146</sup>. Si algunas de ellas están vinculadas, se indicará el nexo mediante referencias cruzadas introducidas por expresiones como, por ejemplo, «ver también...». Estas llamadas deben dirigir al usuario a información nueva y no al mismo punto que ha recibido un nombre diferente.

Cuando se cuenta con un primer borrador, se imprime para revisarlo. Se eliminarán todas las repeticiones que no aporten nada al usuario, se supervisará que la expresión y las estrategias ortotipográficas empleadas sean claras y consistentes a lo largo de todo el índice, se controlará la corrección de los números de página, etc. No olvidemos que durante la elaboración de este bloque el redactor colaborará con otros departamentos implicados en el desarrollo del aparato (técnicos o comerciales) y que, en teoría, llevará a cabo pruebas de utilización con usuarios reales. La interacción de todos ellos servirá de filtro y permitirá ver si la versión final está completa y es útil.

---

<sup>146</sup> Price no recomienda más de tres subniveles (1993: 280).

#### 2.3.3.3.7 Glosarios

Siempre que en el manual aparezca un vocablo que el lector pueda desconocer, éste se debe explicar. Si la definición es breve y de carácter general, puede incluirse en el texto la primera vez que se emplea el término. Si es necesaria una aclaración más extensa, el redactor puede usar los márgenes de la página, una nota o bien compilar un glosario que generalmente se sitúa al final del documento<sup>147</sup>. Estas opciones son útiles sobre todo para los lectores especialistas, quienes de este modo no se ven obligados a leer una definición que ya conocen pero, sin embargo, pueden perjudicar a los usuarios principiantes pues tal como indican Houp et al., si las palabras que se deben consultar están distantes del texto, el lector debe interrumpir la lectura y disminuirá su atención (1992: 169).

Huelga decir que las diferentes entradas de un glosario deben ordenarse alfabéticamente. En nuestro caso, éstas abarcarán jerga técnica, siglas y acrónimos (en versión abreviada y completa), mandos, frases, vocablos usados de manera atípica y cualquier palabra que pueda crear dificultades de comprensión<sup>148</sup>. Es decir, todos aquellos términos y conceptos necesarios para usar el producto que no son familiares a ciertos usuarios (en especial a los principiantes), los que pasan de una marca a otra o los que comparten distintos fabricantes. De hecho, cuanto más inexpertos sean los lectores, más amplio será el glosario. Por el contrario, en él no deben figurar vocablos que no aparezcan en el manual.

Según Trimble, hay dos tipos de definiciones: sencillas y complejas. Las primeras no exceden de una frase y pueden presentar diferentes grados de complejidad. Las más completas indican el nombre del término definido, la clase a la que pertenece y las diferencias existentes con otros miembros de la misma clase. Las segundas son mucho más extensas y ocupan todo un párrafo (1985/92: 79). En los manuales, las explicaciones deben ser precisas, mostrar claramente la relación con el contexto en el que aparecen y, si es posible, evitar emplear de nuevo el vocablo en cuestión. Si se considera necesario, se pueden incluir ejemplos, referencias a otras expresiones

---

<sup>147</sup> Houp et al. también consideran la posibilidad de definir los términos en la introducción del manual (1992: 169).

<sup>148</sup> A la hora de elegir los términos que se incluirán, el redactor puede echar mano de su propia experiencia como usuario, de la experiencia previa del fabricante y de los resultados de las pruebas de utilización.

similares (aclarando las semejanzas o las diferencias) o a otras secciones de las instrucciones. Al igual que los índices, los glosarios también se escriben en las últimas fases de preparación del manual.

Con los glosarios, terminamos el apartado dedicado al estudio de los diferentes bloques y secciones que puede presentar un manual de instrucciones. Como ya se ha indicado, éstos dependerán de la complejidad técnica de cada producto, por lo que este recorrido no es, ni mucho menos, inamovible. Por ejemplo, algunos artículos muy sofisticados pueden contar con un programa de *ayuda en línea* que, lógicamente, no se puede visualizar sin la ayuda de un ordenador<sup>149</sup>. Los equipos que requieran una instalación profesional pueden incluir un bloque de *instrucciones para el técnico* que seguirá las convenciones del manual de instrucciones especializado. A continuación, pasamos a analizar las características los párrafos, las frases y el vocabulario propios de un manual de uso.

#### 2.3.3.4 Párrafos

El *Oxford Advanced Learners Dictionary* define el párrafo como «a distinct section of a written or printed text, usually consisting of several sentences dealing with a single theme and starting on a new (usually indented) line» (1990: 895). Si nos centramos en los textos de carácter científico-técnico, el estudio de Trimble (1985/92: 14-15) puntualiza que el redactor estructura estas unidades de manera que los conceptos retóricos elegidos y las relaciones entre ellos sean eficaces tanto para expresar una finalidad retórica como para adaptarse a los conocimientos que el lector posee del tema en cuestión (nivel principiante, intermedio o experto). Según este autor existen dos tipos de párrafo: el *conceptual* y el *físico*. El primero abarca todos los datos de los que el redactor se sirve para sostener una afirmación que aparecerá de manera explícita o implícita en el texto. El segundo tiene carácter visual y sus fronteras son una mayúscula inicial (generalmente, también una sangría) y un punto y aparte final. Es decir, el párrafo conceptual puede coincidir con el párrafo físico pero también puede superarlo y desarrollarse en más de uno.

Existen diferentes maneras de organizar las relaciones conceptuales de un párrafo pero todas ellas deben respetar el principio de la *progresividad textual*, que consiste en saber cómo introducir constantemente información nueva. El redactor debe

---

<sup>149</sup> No analizaremos este bloque, pues se rige por las convenciones del hipertexto.

lograr un buen equilibrio entre los datos ya presentados y los nuevos ya que los primeros facilitan la comprensión de los segundos. Una vez leída, la información nueva se convierte en conocida lo que permite integrar nuevos datos. El resultado debe ser un texto bien estructurado, coherente, comprensible que, además, favorezca la lectura selectiva. Según Duque García (1999: 183), para que el texto avance es necesario saber identificar los elementos de los enunciados oracionales («sentence topics») y determinar cómo estos enunciados aportan significado progresivamente<sup>150</sup>.

A continuación, comentamos las estrategias que se emplean con más frecuencia en la comunicación técnica y que podemos encontrar a lo largo de los diferentes bloques de un manual de instrucciones. En algunos casos, estas estructuras aparecerán «puras» y monopolizarán toda la extensión del párrafo; en otros, se combinarán entre sí. Independientemente del tipo elegido, es importante que la pauta se mantenga a lo largo de todas sus líneas y que el paso de un párrafo al siguiente sea fluido. «It's a general fact about human nature that once we perceive a pattern in something, we expect it to continue –unless, of course, it's explicitly broken» (Huckin y Olsen, 1991: 411).

1. Descripción cronológica. Una de sus aplicaciones principales es mostrar procesos ya que permite presentarlos en el orden en el que ocurren. Este tipo de exposición se caracteriza por el uso de expresiones temporales, por tiempos verbales que subrayan la secuencia de las acciones efectuadas y por construcciones paralelas. El redactor puede adoptar dos puntos de vista en función de que el lector deba efectuar las acciones descritas o de que se limite a observar porque lo que le interesa es entender el proceso.
2. Descripción espacial. El redactor se convierte en los ojos del usuario y le define el producto desde diferentes puntos de vista. Trimble (1985/92) distingue entre *descripción general* y *descripción específica*. La primera transmite datos aproximados de las dimensiones del equipo o de la relación que existe entre éste y su ubicación. La segunda, por el contrario, es precisa y permite crearse imágenes nítidas.

---

<sup>150</sup> Para esta autora, los «sentence topics» se pueden analizar desde tres puntos de vista: 1. por la función sintáctica que desempeñan (sujeto y predicado), 2. por la posición que ocupan dentro de la oración (tema / rema), 3. por la información que aportan (conocida y nueva). A la hora de determinar la progresión oracional, sigue el trabajo de Lautamatti (1987): 1. progresión paralela, 2. progresión secuencial y 3. progresión paralela extendida.

---

3. Relación causa–efecto. Este modelo rara vez es la espina dorsal de un párrafo ya que se combina con otros. Sirve para expresar razonamientos lógicos, para comentar procesos, para explicar por qué algo sucede de un modo determinado y para predecir una secuencia de hechos en el futuro. El redactor empleará conectores, frases subordinadas y verbos causativos y, si se combina con otro modelo, también aparecerán sus características lingüísticas. Los autores consultados aconsejan que la causa se presente antes que el efecto.
4. Comparación y contraste. Podemos encontrarlos, por ejemplo, en aquellas secciones de los manuales que comparen dos versiones de un mismo producto o, eventualmente, los propios artículos con los de la competencia<sup>151</sup>. Para asegurar la claridad de los resultados, es importante respetar un orden y no saltar de manera indiscriminada de un argumento a otro. En este tipo de párrafo -que se puede combinar con ilustraciones- presenta conectores, oraciones comparativas, subordinadas y construcciones paralelas.
5. Listas. Hasta ahora hemos analizado las listas verticales, introducidas por números, letras, rayas, bolos u otros símbolos y sangradas respecto al texto principal<sup>152</sup>. No son las únicas. Una variante consiste en organizar los elementos verticalmente pero omitiendo el símbolo o la secuencia alfanumérica de presentación. Además, nada impide disponerlas horizontalmente, enumerando sus componentes uno tras otro y separándolos bien con una secuencia alfanumérica bien con comas o puntos y coma. Todos los elementos de la lista deben mostrar una estructura gramatical paralela (sobre todo el último tipo ya que carece de elementos gráficos que la identifiquen a simple vista como tal) pues esto facilita su lectura y su comprensión.
6. De lo general a lo particular. En el apartado «Instrucciones de uso» comentábamos que si un procedimiento se redacta con forma de párrafo, su objetivo aparece en la primera frase. De hecho, en los textos técnicos ingleses son más frecuentes los párrafos que presentan una estructura

---

<sup>151</sup> Esta segunda opción no suele ser frecuente.

<sup>152</sup> Los números y las letras organizan jerárquicamente los elementos de la lista; las rayas y los demás símbolos se emplean cuando todos los elementos tienen el mismo valor.

---

deductiva, es decir, la afirmación principal («core statement») se encuentra en las primeras líneas (Trimble, 1985/92: 48). Aunque probablemente se prefieren porque facilitan la lectura selectiva, esto no significa que sean el único tipo de párrafo posible. Trimble distingue, además, el párrafo inductivo, el híbrido y el implícito. El primero acaba con una declaración, el segundo combina la estructura deductiva con la inductiva y sitúa la aseveración aproximadamente en el centro del párrafo y en el tercero la afirmación principal se deduce de la naturaleza de la información.

Aunque no hemos encontrado normas sobre la longitud ideal de un párrafo en inglés técnico, Houpp et al. (1992: 114) comentan que los editores la tienen en cuenta debido a los efectos psicológicos que provoca en el lector. Si al contemplar una página el lector la percibe como un muro, no la leerá. Ahora bien, si en la redacción de textos de carácter general una serie de párrafos de extensión homogénea parece ser la más legible (cf. Cassany, 1995: 83), en la comunicación técnica el párrafo corto tiene más adeptos. Así pues, según Huckin y Olsen:

Short paragraphs are common in much good technical writing. This may seem surprising to those who were taught that a “good” paragraph should be at least 100 to 200 word long to be fully developed. Notice, however, that short paragraphs are not necessarily undeveloped paragraphs (1991: 179-180).

También Duque García (1999: 212) los defiende porque son incisivos y rápidos y porque, además, exigen menos esfuerzo creador, resultan más adecuados para una información escueta y su empleo resulta más fácil cuando se dominan sus resortes.

La autora cita a Scott (1984) y a Scarbrough (1985) quienes sostienen una posición intermedia. El primero aplica al párrafo la técnica denominada «orchestration»: cuando sean necesarios uno o varios párrafos largos, es importante que después vayan seguidos de otro corto. De este modo, el lector seguirá y asimilará más fácilmente la información y además se dará cierto aire de frescura, tono y color al estilo (1984: 73). El segundo autor (1985: 46) comenta que al combinar párrafos de diferente longitud se consigue un mayor contraste y, por lo tanto, se capta mejor la atención del lector. Por ejemplo, el uso de un párrafo largo inmediatamente después de varios cortos sirve para dar mayor énfasis a la información proporcionada en ese párrafo largo (y viceversa). En cualquier caso, no olvidemos que la estrategia elegida por el redactor debe contribuir a garantizar la lectura rápida del manual.

### 2.3.3.5 Frases

Si las frases son incomprensibles, difícilmente el texto fluirá de manera natural. La ilegibilidad tiene diversos orígenes: una sintaxis deficiente, un vocabulario inadecuado o un uso de los conectores incorrecto. Según las leyes de legibilidad, una serie de frases muy cortas es fácil de leer pero difícil de recordar si carece de conexiones lógicas ya que el lector no las relaciona significativamente para formar unidades superiores (Cassany, 1995: 98). En el otro extremo, cuanto más largo sea un periodo, mayor dificultad tendrá el lector para comprenderlo. Sin embargo, Houp et al. (1992) argumentan que la extensión, por sí sola, no crea problemas. Éstos nacen cuando una longitud excesiva se combina con la densidad conceptual o la confusión sintáctica (incisos numerosos, orden de las palabras inusual o determinadas estructuras sintácticas). En cualquier caso, siempre según estos autores, la media de una frase en un texto técnico en inglés es de 20 palabras (Houp et. al., 1992: 117-118)<sup>153</sup>. Esta cifra no es, ni mucho menos, prescriptiva pues el redactor deberá tener en cuenta factores como el perfil de su audiencia o las características del tema que esté tratando. Por lo tanto, es lógico que los periodos varíen y se adapten a las circunstancias<sup>154</sup>.

Según el estudio de Duque García (1999: 211-212), en escritura técnica las oraciones largas exponen de manera especialmente apropiada los datos relacionados entre sí como, por ejemplo, las causas, las razones, las listas, los resultados o las características. Al poder agrupar ideas afines, estas frases suele ser muy efectivas para las conclusiones ya que permiten resumir los conceptos enumerados. Las oraciones cortas, por su parte, tienen una función diferente pues, al ser más dinámicas, proporcionan nervio, fuerza, énfasis e incluso agudeza y chispa. Una frase corta que contenga una idea importante después de varias largas produce un contraste bastante efectivo y llama la atención del lector. Las oraciones de longitud media son frecuentes en los documentos técnicos, sin embargo presentan la desventaja de ser algo monótonas tanto si las consideramos independientemente como si aparecen en una serie. En el primer caso, el redactor aportará variedad a través de los elementos iniciales, las construcciones y eliminando las palabras superfluas para acortar su longitud. En el

---

<sup>153</sup> Inaba et al. (2004:75) la elevan a 25 palabras salvo cuando un «paso» se combine con una lista y Robinson (1984/2009) la mide en pulgadas: 3 pulgadas.

<sup>154</sup> A la hora de establecer la longitud ideal de una frase pueden intervenir factores históricos e incluso modas. El estudio de Richaudeau (1992) demuestra que en los últimos tres siglos la narrativa inglesa ha acortado la oración, pasando de un promedio de 41 palabras por frase a mediados del s. XVIII, a 15 en el s. XX (Cassany, 1995: 97).

segundo, no se puede olvidar que la información expresada en una serie de frases intermedias destaca menos que si se combinan oraciones de diferente longitud, por lo tanto, se optará por estas últimas.

La investigación psicolingüística sobre la capacidad de comprensión de los lectores indica que las frases demasiado densas en contenido son difíciles de entender. Esto se debe a cómo asimilamos los datos que recibimos y a los mecanismos de la memoria a corto plazo. Normalmente nuestra mente procesa un máximo de nueve elementos diferentes de información juntos; con más se satura y eso provoca que «perdamos el hilo». Si queremos producir un documento que se lea rápidamente, como es un manual, es importante que la mente pueda interpretar el significado de una frase lo antes posible. Por eso, es importante que las nueve primeras palabras de la oración contengan el máximo de información<sup>155</sup>. Huckin y Olsen (1991: 456) clasifican los grupos nominales en *light noun phrases* y *heavy noun phrases*. Los primeros son cortos y sencillos y los segundos largos y complejos. Si los «fluidos» aparecen antes que los «densos», la frase ganará en dinamismo y en legibilidad. Si invertimos este orden, la mente se cansará antes. Algunas sugerencias. Si la información importante pasa a la posición de sujeto, se controla su longitud (corta o media) e inmediatamente después sigue el verbo, se logra concentrar mucha información en la primera parte de la frase. Si la frase no empieza con el sujeto, los elementos que aparezcan antes no deben ser demasiado extensos para no distraer la atención del lector. Si el redactor opta por incluir un inciso entre el sujeto y el verbo, es aconsejable que sea muy breve.

¿Cuál es, pues, el mejor método para disponer los diferentes elementos de una frase? La mayoría de los autores consultados defiende una estructura sintáctica predecible (SVO) que evite la inversión entre el sujeto y el verbo. Houp et al. (1992) citan un estudio llevado a cabo en la *University of Southern California* cuyos resultados parecen contradecir el principio según el cual un buen estilo implica saber emplear diferentes estructuras oracionales. Francis Christensen examinó la obra de 20 escritores literarios y descubrió que, fundamentalmente, utilizaban estructuras básicas:

---

<sup>155</sup> Esta es la tendencia más defendida entre los expertos en comunicación técnica en inglés. Sin embargo, otros autores defienden que la información importante vaya al final de la frase.

---



They wrote 75.5% of their sentences in plain subject-verb-object (SVO) or subject-verb-complement (SVC) order [...]. Another 23% of the time, the professionals began a sentence with a short adverbial opener [...]. These adverbial openers are most often simple prepositional phrases or single words such as *however, therefore, nevertheless* and the other conjunctive adverbs. Generally, they provide the reader with a transition between thoughts. Following the opening, the writer usually continued with a basic SVO or SVC sentence (Houp et al., 1992: 118).

Es decir, según este análisis, incluso en literatura parece más importante transmitir el mensaje que jugar con una organización demasiado elaborada.

Ahora bien, aunque las oraciones simples suelen ser las más enfáticas y claras, el redactor técnico puede combinarlas con coordinadas y subordinadas para huir de una prosa mecánica y monótona. Sin embargo, hay situaciones en las que se aconseja no combinar las frases. Por ejemplo, las listas de instrucciones. Aunque en algunos casos dos pasos se puedan presentar conjuntamente, en general es mejor presentar cada acción por separado y si la frase resultante es demasiado larga, conviene agrupar bien sus ideas y dividirla. Huelga decir que el redactor debe hacer todo lo posible por mostrar claramente la relación entre los conceptos principales y los de apoyo. Como regla general, los buenos escritores experimentados suelen preferir la subordinación a la coordinación, que apenas emplean porque es menos concisa que la primera. Por el contrario, encontramos la tendencia opuesta entre los que empiezan a dar los primeros pasos en la profesión ya que utilizan muy poco la subordinación y mucho la coordinación (Markel, 1988/1992; Brusaw, Alfred, Oliu, 1993 y Samson, 1993 citados en Duque García, 1999: 173).

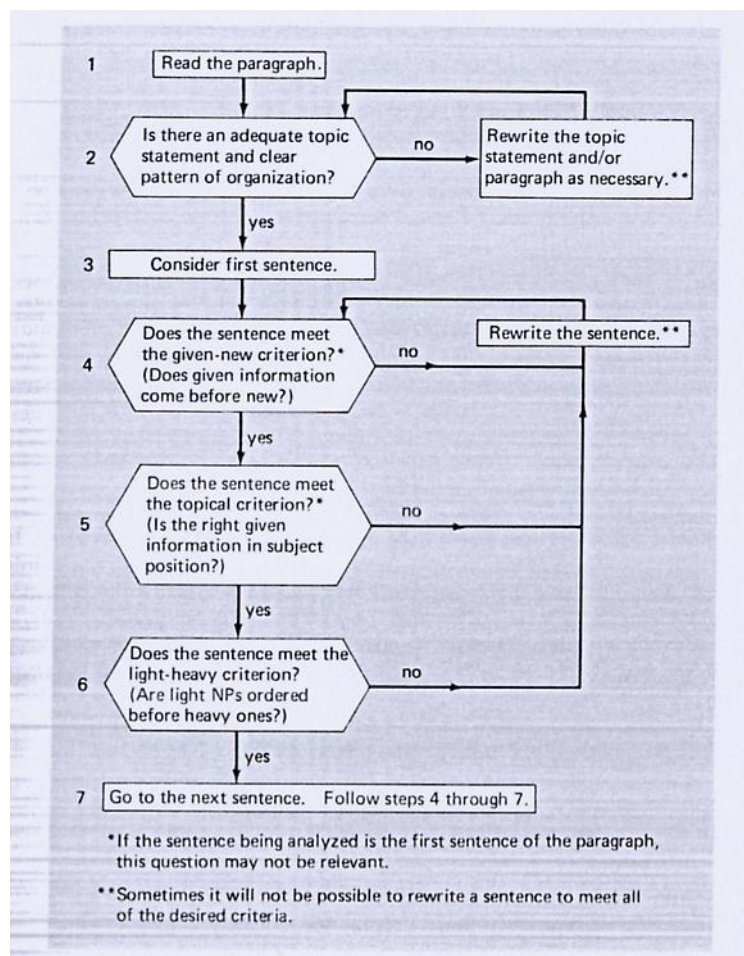
Íntimamente relacionado con la estructura oracional está el uso de la voz activa y de la voz pasiva. Muchos expertos en redacción técnica coinciden en señalar que en este tipo de textos son más aconsejables los verbos en activa, especialmente aquéllos que expresan acciones, pues imprimen dinamismo e inmediatez al mensaje. Por el contrario, la voz pasiva, al ser la antítesis de la acción, transmite un ritmo más lento al texto. El exceso de oraciones pasivas parece ser más perjudicial que el de activas pues produce escritos pesados, aburridos y farragosos. Esto no significa que esta estructura deba eliminarse por completo ya que, lógicamente, cada situación comunicativa decidirá qué voz es la más indicada. Para Duque García:

Cuando la *información conocida* se proporciona como sujeto del verbo pasivo, es muy correcto el uso de la voz pasiva; en cambio para introducir información nueva se recomienda mejor o bien el uso de la voz activa, o bien el uso de expresiones como “*it is recommended that ...*” seguidas de la información nueva (1999: 163).

La autora vuelve a citar a Scott (1990: 72) quien prefiere directrices de carácter numérico (de cada 10 verbos, 3 en pasiva) siempre que se tenga en cuenta la siguiente recomendación de Williams: «you may find yourself writing as many passive sentences as active. But if active sentences create a less consistent string of topics, leave the sentences passive» (Duque García, 1999: 163). Es decir, el redactor optará por aquella que garantice la claridad y comprensibilidad del documento.

Por lo que respecta a la elección entre un sujeto pronominal u otro impersonal, el primero aporta claros matices significativos de aproximación a la audiencia frente al distanciamiento que implica el segundo (Alcaraz Varó, 1990: 122). Como veremos en detalle en la segunda parte de esta Tesis, en un manual de instrucciones aparecen ambas estructuras. En el caso de pronominalización, no encontraremos ni la primera persona singular (porque el redactor técnico es la voz de la empresa) ni plural (ya que el fabricante no se presenta como una corporación). Por el contrario, aparecen con mayor frecuencia «you», que permite dirigirse directamente al usuario, y grupos nominales o pronombres en tercera persona que hacen clara referencia al aparato adquirido o a la empresa fabricante. Es decir, el redactor se centra en dos focos, el usuario y el equipo, para crear un vínculo entre ellos.

En cualquier caso, cuanto más clara sea la estructura de la frase, más fácil será comprender su mensaje y, lógicamente, traducirlo. En una época caracterizada por la globalización de los mercados, el redactor no debería olvidar a los profesionales que trabajarán lingüísticamente con su texto después de él. La ilustración 6 muestra la lista de comprobación que Huckin y Olsen (1991: 463) proponen para controlar la validez de las frases redactadas en ámbito técnico.



**Ilustración 6 – Diagrama propuesto por Huckin y Olsen para editar frases (1991)**

### 2.3.3.6 Léxico: Palabras y términos

Uno de los rasgos del texto técnico es, precisamente, su léxico ya que encarna las nociones especializadas a las que hace referencia el redactor. Huelga decir que coexisten términos muy eruditos y otros con carácter divulgativo y, entre ellos, un *continuum* de variedades que se elegirán en función de la situación comunicativa. Además, cada tecnología cuenta con su propia jerga y, a menudo, cada empresa diseña su terminología, el llamado «estilo de la casa», para diferenciarse de la competencia. En cualquier caso, la comunicación técnica necesita el vocabulario de la lengua general para construirse y, llegados a este punto del proceso de redacción, una mala elección de las palabras, especializadas o comunes, puede menoscabar el trabajo realizado.

El lenguaje técnico, en cuanto lengua de especialidad, se caracteriza por el uso de una terminología específica, propia de una temática que no forma parte del conocimiento general de los hablantes, compartida por los profesionales de cada sector

y reservada para la transmisión de información entre ellos. Dicho léxico ofrece la ventaja de permitir expresarse de una manera precisa y rápida pues no es necesario explicar cada vocablo empleado. Cuando el especialista comunica con un lego en la materia deberá intentar que su receptor le comprenda. Sin embargo, según Martín Camacho «ocurre no pocas veces que el emisor renuncie a sabiendas a esos esfuerzos»<sup>156</sup> (2004: 20). Este autor añade que, además de este contenido conceptual, los términos de las lenguas de especialidad poseen también una vertiente pragmática muy poderosa que nos obliga a superar nuestro papel de profanos intentando asimilarlos, aunque sea sólo de forma pasiva. Sin embargo, a diferencia del lenguaje común que se aprende de manera espontánea, los vocabularios especializados exigen de sus usuarios un aprendizaje voluntario y consciente.

Si bien el léxico común se guía por la intuición a la hora de llevar a cabo el análisis de la realidad, los lenguajes de especialidad se basan, al menos en teoría, en una objetividad con la que se busca el rigor y la eliminación de posibles equívocos y ambigüedades. Bédard (1986) sostiene que las propiedades de monosemia, ausencia de sinonimia, neutralidad, claridad, corrección, integridad o uniformidad no deben interpretarse como valores absolutos, sino más bien como tendencias o como objetivos a los que se aspira. Para los autores consultados, las características más importantes del vocabulario técnico aplicado a la redacción técnica son:

1. La precisión. En realidad esta cualidad pertenece tanto a la terminología técnica como a la general. Las palabras deben elegirse con cuidado porque deben transmitir un mensaje. Si no, no hay comunicación. La precisión se combina con la *corrección*, que no es un término estático sino dinámico: «correctness is a function of how the people you are communicating with use language» (Huckin y Olsen, 1991: 490). Es decir, la corrección tiene un componente gramatical y otro pragmático: el valor con que se perciba un término en un momento o situación determinados. Pensemos, por ejemplo, en las políticas lingüísticas sobre lo que se considera «políticamente correcto». Con estos elementos, un redactor preciso transmite una buena imagen profesional y, por lo tanto, aumenta su credibilidad.

---

<sup>156</sup> Los motivos son varios: deseo de convencer, de impresionar, de intimidar, de ocultar información - por delicadeza o aviesamente (Martín Camacho, 2004: 20).

---

2. La comprensibilidad. El usuario debe entender el significado del léxico que está leyendo si no, la comunicación fracasará. Así pues, en el caso de usuarios no especializados, el redactor intentará evitar al máximo las palabras abstrusas, la jerga y aclarará todos los términos técnicos que emplee. Es más, si existe un vocablo del lenguaje general que pueda sustituir al término especializado, se puede emplear sin problemas. Asimismo, se explicarán la primera vez que aparezcan y se emplearán con moderación las abreviaturas, las siglas y los acrónimos<sup>157</sup>. Si, en cambio, los lectores son especialistas, el redactor informará si algún término ha modificado su definición. Por último, se evitarán las palabras poco comunes y las expresiones idiomáticas pues parte de los lectores puede ser internacional.
3. La concisión. Para lograrla, el redactor eliminará todas las expresiones innecesarias ya que restan énfasis a la frase. Huckin y Olsen (1991: 478) citan un estudio en el que un grupo de 182 personas (compuesto por ejecutivos, científicos, jefes de proyecto y otros cargos técnicos) evaluó los documentos que leían. Todos ellos se quejaron unánimemente de «generally foggy language», «failure to connect information to the point at issue», «wordiness» y «lack of stressing important points». Estos autores también citan otro análisis llevado a cabo por la *British Ecological Society* en el que los encuestados debían elegir entre dos versiones de un mismo texto. Se prefirió la versión redactada con estructuras más sencillas, menos frases y más cortas y pocos elementos entre el inicio de la frase y el verbo. Además, esta versión carecía de elementos redundantes, la terminología técnica innecesaria se había sustituido por vocablos cotidianos y se empleaban más pronombres y más demostrativos. Es decir, un estilo farragoso no sólo no es del agrado de los lectores sino que puede dañar la imagen profesional del redactor al transmitir la idea de que no domina el tema del que escribe.

---

<sup>157</sup> «Research by cognitive psychologist indicates that readers confronted with an unfamiliar abstract concept will often try to construct a concrete example they can relate to; in some cases, they will actually build a scenario with themselves as the principal actor acting out the concept. As a writer, you can sometimes save the reader this effort by providing an example, or even a scenario, yourself. This will also prevent the reader from constructing a misleading example or scenario» (Huckin y Olsen, 1991:401). La profundidad de la explicación y el método empleado para ello (ejemplo, analogía, descripción, etc.) dependerá del perfil de la audiencia y de sus conocimientos.

---

4. El tono. No sólo cuenta qué se dice sino también cómo se dice. «The words you select reveal much about how you see the subject and about how you see yourself; they project a “voice”» (Huckin y Olsen, 1991: 486) y el redactor será juzgado en función del tono con el que se emita esa voz. Un exceso de formalidad muestra cortesía hacia la audiencia pero también crea una barrera entre el redactor y sus lectores. El lenguaje coloquial tiene los efectos contrarios: el redactor se acerca a los usuarios pero el tono es menos respetuoso. Para lograr el equilibrio entre ambos extremos, las palabras deben elegirse con cuidado<sup>158</sup>.

A estas características, Houp et al. (1992: 129) añaden una advertencia: evitar la grandilocuencia. Esto se consigue eligiendo palabras claras y sencillas que pertenezcan al registro correspondiente y no a otro superior o inferior; limitando la jerga a la imprescindible aunque los usuarios sean especialistas; eliminando la redundancia y los pleonasmos. Es decir, el redactor no debe servirse del léxico para impresionar a los lectores pues, en caso contrario, no transmitirá una imagen más profesional sino un texto que no se entiende<sup>159</sup>.

Una de las etiquetas que recibe el inglés técnico es que soporta mejor la repetición de términos que otros idiomas. Esta afirmación es cierta en parte ya que, a menudo, las razones que la justifican son de naturaleza legal y no lingüística. Algunos usuarios que han dañado el aparato o se han lesionado han denunciado al fabricante acusándole de una mala redacción del manual. Para curarse en salud y evitar problemas en los tribunales, los redactores pueden optar por la repetición<sup>160</sup>. Si nos ceñimos a los aspectos lingüísticos, una reiteración controlada puede ser útil como herramienta de consolidación de conocimientos y para proteger el mensaje de una posible falta de

---

<sup>158</sup> En la obra de Robinson (1984/2009:27) hemos leído una afirmación que nos ha sorprendido: «make the user feel smart». Este consejo, que sin duda será válido para los redactores estadounidenses, nos recuerda que cada cultura tiene sus propias convenciones sobre lo que es aceptable o no pero también diferentes niveles de tolerancia cuando se transgreden las normas socio-culturales. Como el saber no ocupa lugar, consideramos útil que redactores, traductores y revisores tengan conocimientos sobre la teoría de la cortesía (*politeness*) y sobre comunicación intercultural.

<sup>159</sup> Nos gustaría añadir un comentario a todo lo expuesto. En este capítulo hemos mencionado los conceptos de «marca» e «imagen corporativa» en diferentes ocasiones. Nos preguntamos si el uso de términos comunes en los manuales de determinados dispositivos podría restar valor a las características asociadas al producto. Por ejemplo, en su día «buzón de voz» sustituyó a la expresión «contestador automático». Los primeros están digitalizados, los segundos no pero los dos desempeñan la misma función.

<sup>160</sup> Desde un punto de vista lingüístico sería recomendable limitar a esta práctica, por ejemplo, a instrucciones realmente delicadas para el usuario o a puntos legalmente vinculantes para ambos.

atención del lector. Sin embargo, una vez redactados los puntos en los que sea estrictamente necesaria, el resto del texto debe ser fluido.

Los estudios consultados destacan las siguientes estrategias para enriquecer la expresión: 1. copiar de nuevo todo el grupo nominal (GN) cuando el redactor desea clarificar el significado o proporcionar énfasis; 2. repetir el grupo nominal parcialmente, por ejemplo, eliminando parte de sus elementos, con abreviaturas o mediante cadenas nominales; 3. usar anáforas y catáforas prestando atención a no crear ambigüedades para que quede claro cuál es su referente textual; 4. emplear la sustitución, es decir reemplazar un elemento por otro que tenga la misma función estructural que el elemento sustituido<sup>161</sup>; 5. buscar un sinónimo del GN que se está repitiendo, sin olvidar que el lector puede no conocerlo y, por lo tanto, no vincularlo al GN o pensar que el sinónimo aporta un matiz nuevo o diferente; 6. asociar el grupo nominal a un segundo grupo nominal que exprese una idea fuertemente vinculada al concepto que expresa el primero, por ejemplo de manera más general o más específica. En este caso el lector tiene que conocer la relación entre el todo y la parte, la causa y el efecto o las similitudes y diferencias entre dos objetos o conceptos.

De todas estas estrategias, dedicamos una atención especial a las cadenas nominales ya que están consideradas una de las estructuras más llamativas de la redacción técnica en inglés. «Noun compounds (also called noun strings) can be defined as two or more nouns plus necessary adjectives (and less often verbs and adverbs) that together make up a single concept» (Trimble, 1985/92: 130). No cabe duda de que concentrar los conceptos por medio de estos GN agiliza la comunicación, como podemos observar en el siguiente ejemplo en el que, gracias a una comprensión progresiva, se guía suavemente a los lectores: «The increased radiation dosages that would be experienced at sea level / The radiation dosages experienced at sea level / The radiation dose at sea level / Sea-level radiation» (Huckin y Olsen, 1991: 445).

Un lugar común sobre estas cadenas es que el sustantivo que aparece más a la derecha suele ser su núcleo y que, a la hora de interpretar su mensaje, basta leerlas de derecha a izquierda. Sin embargo, esto no siempre es así. En los textos reales encontramos series ambiguas o difíciles de comprender porque están mal redactadas, son excesivamente largas<sup>162</sup> o carecen de los signos de puntuación necesarios para

---

<sup>161</sup> Por ejemplo, a nivel nominal «one, ones, the same», a nivel verbal «to do», a nivel oracional «so, not».

<sup>162</sup> La bibliografía consultada recomienda que éstas no superen los tres elementos.

---

indicar la relación entre los diferentes elementos. Algunos autores de redacción técnica se lamentan de que, en algunos casos, ni siquiera los expertos las comprenden bien. Sin duda los conocimientos sobre la materia tratada ayudan a interpretarlas pero el vínculo entre los diversos componentes debe quedar claro<sup>163</sup>.

Trimble (1985/92: 131-133) proporciona una serie de reglas para facilitar su redacción y comprensión. Por lo que respecta a las cadenas que se encuentran en inglés general: 1. no siempre nacen de procesos de derivación regresiva (*back-formation*) por lo que muchas no se podrán interpretar leyéndolas de derecha a izquierda; 2. las que, en cambio, sí se creen a partir de una derivación regresiva, irán acumulando los elementos a la izquierda del núcleo; 3. el sustantivo (o sustantivos) que pasa como modificador queda siempre en singular aunque la idea esté en plural; 4. una fuente de cadenas nominales son los grupos preposicionales<sup>164</sup> y las frases de relativo. El inglés técnico, además, añade estos matices: 1. la cadena puede formarse no sólo con grupos preposicionales sino también con cadenas de grupos preposicionales; 2. un sustantivo puede ser modificado por una frase de relativo o por un gerundio; 3. a veces desaparecen las conjunciones<sup>165</sup> y 4. otra serie de cadenas nacen de la combinación de diferentes elementos. Trimble advierte que estas reglas no son infalibles y que no se puede aplicar al cien por cien de los casos. Los traductores bien conocen la verdad de esta afirmación.

Otra barrera que obstaculiza la comprensión de un texto técnico es el exceso de nominalizaciones. Se denomina nominalización a la «conversión de una expresión de acción en un nombre» (Duque García, 1999: 166). Es decir, se trata de un sustantivo que deriva de un verbo o, a veces, de un adjetivo. Al tratar la cuestión, esta autora cita varias aportaciones académicas. Según Ferguson (1995: 11-19) sirve como estrategia de tematización; para rediseñar la disposición de la información en la frase y adaptarla a la finalidad retórica; para elidir parte de los datos expuestos; para introducir presuposiciones en el discurso y para modificar y pluralizar los sustantivos ya que esto no se puede hacer con los verbos. Es útil, a veces incluso es necesaria, sin embargo según Williams (1990: 29) y Ebel, Bliefert y Russey (1990: 360), su exceso impregna el escrito con lentitud y falta de acción. Los sustantivos, al hacer referencia a cosas u objetos, se identifican con estados estáticos y se contraponen a las acciones. No es de

---

<sup>163</sup> Otra recomendación es no incluir más de una cadena por párrafo.

<sup>164</sup> Especialmente los que contengan las preposiciones «of» y «for».

<sup>165</sup> Generalmente se trata de «and».



extrañar que el uso de nominalizaciones conlleve frecuentemente al uso de pasivas y que una mala combinación de ambas ralentice el texto y no favorezca la claridad de ideas<sup>166</sup>.

Estos mismos autores han estudiado por qué los escritores, en un contexto profesional, abusan de este recurso y sus hallazgos más significativos sugieren que los motivos son la actitud del propio redactor ante su obra (ansiedad, estrés o inseguridad) y la idea errónea, pero sobrevalorada, de que se trata de un signo de prestigio. Williams enumera una serie de situaciones en las que aconseja evitar la nominalización: 1. cuando ésta va detrás de un verbo carente de significado, es mejor reemplazarla por un verbo con pleno significado; 2. cuando aparece detrás de “*there is*” o “*there are*”, debe ser sustituida por un verbo y darle un sujeto; 3. cuando es el sujeto de un verbo carente de significado, también conviene cambiarla por un verbo y buscar un sujeto; 4. cuando existen nominalizaciones consecutivas, es aconsejable expresar la primera con un verbo y la segunda bien se mantiene, bien se cambia por una oración que comience con “*how*” o “*why*”, y 5. cuando una nominalización actúa como sujeto y está conectada mediante un verbo o una frase con una segunda nominalización en el predicado, se recomienda reemplazar las nominalizaciones por verbos, buscar sujetos para esos verbos y unir las nuevas oraciones con un conector que exprese su conexión lógica (1990: 31).

Puesto que las nominalizaciones suelen ir acompañadas de la preposición «of», ésta es la más asociada a un estilo nominal (Bostian y Hollander, 1990: 159). Por lo tanto, a un mayor número de nominalizaciones innecesarias corresponde un uso excesivo de esta preposición. Sin embargo, según Duque García (1999: 170), ésta no es la única preposición de la que se abusa en la redacción técnica. La autora cita el trabajo de King (1978: 39) que propone que ninguna oración contenga más de cuatro preposiciones o más de tres frases preposicionales consecutivas. Esta demasía de preposiciones, simples o compuestas, favorece un estilo pomposo, artificioso y a veces difícil de seguir y entender puesto que sólo sirven de relleno y distraen la lector de las partes que aportan significado a la oración. Weiss (1991: 143-143), por su parte, recuerda que los técnicos y los ingenieros tienden a evitar las preposiciones y los artículos. Su deseo es ser concisos pero en realidad producen frases crípticas, difíciles de leer y de comprender.

---

<sup>166</sup> Si además se añade un exceso de términos abstractos, peligra la legibilidad del texto.

### 2.3.4 Fase de postcomposición de un manual de instrucciones

#### 2.3.4.1 *Revisión, pruebas de utilización y gestión documental*

Cuando se termina el borrador de cada una de las diferentes partes del manual, se somete a revisión. No es aconsejable esperar a que todo el documento esté terminado ya que cuanto antes se detecte un error más fácil será corregirlo y evitar que sus efectos salpiquen a las demás secciones del manual<sup>167</sup>. Ahora bien, el revisor debe saber en qué fase del proceso de composición se encuentra el redactor. En las primeras etapas, la revisión es una herramienta que sirve fundamentalmente para diseñar el documento y establecer las bases sobre las que se construirá ya que el departamento técnico puede variar las funciones del aparato y el de marketing la imagen del producto. Posteriormente, cuando el borrador se considera completo y no es necesario añadir ningún dato más, el revisor puede pasar a controlar el contenido, el estilo y el impacto que tendrá en el lector. No podemos olvidar que éste juzgará al fabricante por la calidad del manual y por la facilidad con la que haya podido ejecutar las instrucciones, por lo que es importante detectar y subsanar todos los errores que pueda contener la documentación<sup>168</sup>.

En realidad, la fase de revisión se compone de lecturas, correcciones, relecturas y nuevas correcciones<sup>169</sup>. Price (1993: 331) aconseja no presentar más de tres borradores pues cuanto más se conoce el texto, más fácil es pasar por encima de los errores. Además, el manual se examinará desde cuatro puntos de vista (contenido, estructura, estilo y eficacia), buscando siempre un documento comprensible y útil para el usuario. «As with steel ingots or electronic watches or any other manufactured product, a piece of writing needs to undergo quality control. If it looks like it's not going to do what it's supposed to do, you want to find out and make corrections before it's too late» (Huckin y Olsen, 1991: 124-125). Ahora bien, como hemos visto en el Capítulo 1, la revisión no puede ser subjetiva. Tiene que existir una serie de normas para lograr la máxima objetividad posible.

---

<sup>167</sup> No sólo desde un punto de vista lingüístico, sino también económico: «The sooner an error or problem is detected, the cheaper and easier to correct it. [...] The more costly and complicated a needed change, the less likely it is to be made, or made properly» (Weiss, 1991: 42).

<sup>168</sup> La mayoría de las obras consultadas dan por hecho que el revisor no es el propio redactor. Imaginamos que esto depende de las dimensiones y de los recursos de la empresa. Dado que los manuales que analizaremos en la segunda parte de esta Tesis pertenecen a grandes multinacionales, en las siguientes páginas el revisor no será el redactor. Esto no exonera al redactor de revisar su trabajo.

<sup>169</sup> Sin olvidar, lógicamente, los plazos de entrega.

El primer aspecto que hay que comprobar es el contenido, es decir, deben aparecer todas las funciones del aparato y lo escrito ha de ser veraz. Esta revisión generalmente corre a cargo de los técnicos que han creado el equipo pero también pueden intervenir el servicio de asistencia al cliente (que controlará que las preguntas más frecuentes de los usuarios estén recogidas y bien explicadas en el manual) y el departamento legal (que controlará los aspectos vinculados a la propiedad industrial y a la garantía).

A continuación se revisa la estructura del documento y el orden con el que se ha dispuesto el contenido. No se trata sólo de una cuestión de legibilidad: los textos de orden lógico se leen y se recuerdan mejor que los de orden aleatorio (Richaudeau, 1992 citado en Cassany, 1995: 78). Los autores consultados coinciden en que una organización clara resuelve muchos problemas de sintaxis que nacen, precisamente, para compensar el desorden de la redacción. Price (1993: 349) propone: «Think of structure as a series of promises to the readers. Does your content deliver what your headings promise? Consider alternate structures before rewriting anything. Whenever a problem crops up, focus first on its cause, and then on its cure». Además, hay que revisar las introducciones pues el manual se ha redactado paralelamente al desarrollo del producto, por lo que algunas pueden no coincidir con el contenido de su capítulo. El resultado debe ser una organización coherente que guíe al lector a través de las instrucciones con un orden lógico, que evite dar saltos hacia atrás y hacia adelante, que remita al material de referencia cuando sea necesario, que presente referencias cruzadas correctas, que carezca de información irrelevante y que siempre refleje el punto de vista del usuario. En el peor de los casos, «readers care more about meaning than style» (Price, 1993: 392).

Sigue la revisión de estilo. De nuevo, el revisor puede colaborar con distintos departamentos, como por ejemplo el de marketing que controlará que el tono del documento sea el adecuado para la audiencia meta. El redactor debe informar al revisor del análisis que ha llevado a cabo sobre los usuarios, de los objetivos que persigue con su escrito, del enfoque que ha adoptado y de la guía de estilo que ha aplicado. Si ambos no comparten el mismo punto de vista, el revisor perderá tiempo corrigiendo un texto que puede ser perfectamente correcto. La misión del revisor tampoco consiste reescribir todo el documento para sustituir el estilo del redactor por el suyo propio. Es una prueba de profesionalidad alabar los puntos positivos del borrador y, siempre que sea posible,

---

comentar directamente con el redactor las correcciones y propuestas ya que, al menos en teoría, la última palabra le corresponde al redactor. El redactor y el revisor deben entender que el objetivo de ambos es mejorar la calidad del manual y que, por lo tanto, no son rivales sino que el trabajo de uno complementa el del otro<sup>170</sup>.

En esta fase, el revisor también tendrá en cuenta las convenciones de inglés técnico que rigen en su país, controlará la uniformidad terminológica<sup>171</sup> del documento y unificará la expresión de las diferentes secciones que lo componen siguiendo el manual de estilo del fabricante<sup>172</sup>. En vez de proceder línea por línea, es más útil identificar los errores recurrentes del redactor, sus «tics de expresión» y sugerir cómo solucionarlos de la manera más específica posible (Price, 1993: 401). También es aconsejable que el revisor no intente corregir el documento de una sentada sino que lo lea varias veces y que en cada lectura se concentre en un aspecto. Según Huckin y Olsen (1991: 130) primero se deben controlar los puntos principales y asegurarse de que son claros, después se pasa a los puntos secundarios, para terminar con los detalles. A continuación se comprobarán, en este orden, el tono del manual, el formato, la legibilidad y, por último, las galeradas. Lógicamente, el revisor puede ayudarse con una lista de comprobación. Dado que los plazos de entrega apremian, Anderson (2003: 376-377) sugiere revisar con más atención las secciones en las que el impacto de un error sea más grave. Es evidente que el bloque de introducción y el de instrucciones son más importantes que los anexos.

El resultado debe ser un documento: 1. Bien estructurado a nivel de contenido y de maquetación, que permita localizar la información rápidamente. 2. Claro y correcto desde un punto de vista lingüístico. Si no lo es, no sólo se pierde la fuerza expresiva de la prosa sino que el lector pensará que también puede haber errores de carácter técnico que no se han revisado y corregido. Si el texto se considera de calidad dudosa, la imagen profesional del redactor se resiente. 3. Coherente con el producto, con el resto de la documentación del aparato si estuviese compuesta de más de un volumen, con la terminología y el estilo adoptados por la empresa; 4. Útil, pues prima el contenido sobre

---

<sup>170</sup> Uno de los puntos que el revisor debe controlar con atención son las necesidades de los usuarios inexpertos pues a lo largo del proceso de composición del manual, el redactor se ha familiarizado con el producto y se ha ido convirtiendo en un usuario experto.

<sup>171</sup> Inaba et al (2004:75) recuerdan que esta regla generalmente no se respeta.

<sup>172</sup> Recordamos que aunque hasta ahora nos hayamos referido al redactor en singular, puede haber varios coordinados por un jefe de proyecto.

---

la forma. «Don't stick with a beautiful sentence just because it's beautiful; if it doesn't say what you want it to say, get rid of it» (Huckin y Olsen, 1991: 129).

El último aspecto que queda por controlar es la eficacia y se medirá a través de pruebas de utilización<sup>173</sup>. Estas consisten en una serie de estudios de campo en los que un pequeño grupo de usuarios representativos del público meta, que no conocen el aparato, revisan la eficacia y comprensibilidad del manual<sup>174</sup>. Para ello, deberán llevar a cabo varias tareas y servirse de las instrucciones para resolverlas<sup>175</sup>. Previamente se les explica que la finalidad del test es detectar los posibles errores del documento, que si no entienden algo probablemente se deba a un fallo del redactor y no a su desconocimiento de la tecnología en cuestión, que tienen total libertad para expresar su opinión y dar sugerencias y que cada uno puede ir a su propio ritmo. El redactor observa y anota sus reacciones y posteriormente analizará los datos obtenidos<sup>176</sup>. Tras incluir las correcciones en el manual, habría que efectuar una nueva prueba con usuarios diferentes pero como la teoría a menudo es incompatible con la realidad profesional, el redactor verá qué margen de maniobra le permite el fabricante.

Se aconseja empezar a realizar estas pruebas lo antes posible porque identificar y corregir una serie de fallos al inicio del proceso de composición del manual proporciona

---

<sup>173</sup> «During the 1980's, developers and designers learned that users should participate in the design of a human interface and test the usability of a series of evolving prototypes. The same is true for manuals. With a series of reviewers, plus the results of a number of user tests, you can refine a manual to increase its usability» (Price, 1993:331). Sin embargo estas pruebas no son infalibles: «Los experimentos de Karen Schriver demuestran que incluso los expertos pueden estimar de forma errónea la comprensibilidad de un manual y que la experiencia y la intuición no muestran dónde están los puntos conflictivos» (Krings, 2003).

<sup>174</sup> De 6 a 12 personas para que el redactor pueda observar a todas simultáneamente. Se debe excluir a los sujetos que colaboren con agencias que lleven a cabo estudios de mercado, a los empleados de la empresa fabricante aunque no colaboren en ese proyecto, a los familiares y a los amigos (Price, 1993:343). Inaba et al. (2004:113) recomiendan que ni el redactor técnico ni los ingenieros que han diseñado el dispositivo participen en estas pruebas. Anderson (2003:363 y 369) añade que sus conocimientos no deben ser ni muy elevados ni muy bajos pues en ambos casos se distorsionan los resultados. Además recuerda que deben ser voluntarios y, cuando lo indique la legislación, se deben tramitar las autorizaciones correspondientes.

<sup>175</sup> Se pueden decidir con el departamento de marketing pues éste decide qué funciones del aparato quiere resaltar (Price, 1993:341).

<sup>176</sup> Huckin y Olsen (1991:128) comentan dos tipos de prueba: una visual y otra oral. En la primera, el redactor observa las reacciones de los usuarios mientras tratan de utilizar el equipo leyendo las instrucciones y toma nota de todos los puntos donde hayan dudado o que les hayan creado problemas. En un primer momento no interviene para ayudarles y posteriormente se reúne con ellos para comentar el manual. En ningún momento se critica su competencia pues el objetivo de la prueba es conocer su opinión, no inhibirla. El segundo test es parecido al primero. Se pide a los usuarios que piensen en voz alta mientras aplican las instrucciones para poder grabarles. Este método es más lento, ya que hay que transcribir y analizar las cintas, pero proporciona mayor información y más precisa. El inconveniente es que, al tener que usar el aparato hablando en voz alta, el usuario puede sentirse en una situación poco natural.

una base sólida sobre la que construir el texto. Por el contrario, dejar esta revisión para el final es muy arriesgado ya que si detecta un error importante (por ejemplo, un análisis de la audiencia incorrecto), se corre el riesgo de perder buena parte del trabajo. Huckin y Olsen (1991: 404) aconsejan hacerla con el primer borrador y Price (1993) añade que en aquellos casos en los que el fabricante considere este test un lujo, pues efectivamente supone una inversión importante en términos económicos y de recursos humanos<sup>177</sup>, al menos se deben comprobar las instrucciones de la versión beta del aparato<sup>178</sup> ya que todavía se está a tiempo de introducir modificaciones (1993: 340).

Existe otro tipo de revisión pero en este caso es posterior a la publicación y entrega del manual: *su actualización*, sea porque se descubren errores en el documento que se ha comercializado, sea porque un modelo nuevo va a salir al mercado pero sus diferencias técnicas no justifican la redacción *ex novo* de un manual. A la hora de poner al día unas instrucciones, la estructura modular va facilitar enormemente la labor del redactor pues se puede extraer un bloque, una sección o una subsección y sustituirlo por otra unidad sin que el resto de la estructura se resienta. Esta nueva versión se puede encargar al mismo redactor o bien a otro. Por ello, es conveniente que el primer redactor prepare un informe que quede a disposición del segundo que, a su vez, respetará su estilo e intentará adaptarse a éste para que el resultado final sea lo más homogéneo posible.

A la espera de la publicación del nuevo manual, ciertos aparatos eligen una opción intermedia: mandar a los usuarios una hoja informativa, un fascículo o un boletín en el que se explican los cambios introducidos. Encontramos esta solución cuando se descubre un fallo en el equipo que puede resultar peligroso para el usuario: «If there's a danger to users' health or data, you'd better let them know fast» (Price, 1993: 382)<sup>179</sup>. Ahora bien, en cualquier caso el redactor debe analizar las sustituciones necesarias, se deban a errores de redacción o a mejoras técnicas; en este segundo caso,

---

<sup>177</sup> Preparar una prueba de utilización es una tarea ardua. Por una parte, deben establecerse unos objetivos claros y precisos, redactarse un protocolo para el test, seleccionar el material que se empleará y elegir a sujetos representativos de los usuarios. Añadamos el factor económico. El redactor no trabajará solo pues en este tipo de pruebas pueden intervenir psicólogos, sociólogos, antropólogos, expertos en calidad, en encuestas y en estudios de mercado y la mayoría de ellos no forman parte del personal del fabricante. Añadamos, por último, el coste de un local adecuado para llevar a cabo la prueba, si la empresa careciera de él.

<sup>178</sup> Se trata del segundo prototipo del aparato e incluye todas las funciones y la interfaz con las que se comercializará. Sin embargo, este prototipo todavía presenta defectos. Cuando éstos se solucionan, se considera que el aparato está listo para pasar a la fase de producción y venta.

<sup>179</sup> El número de suplementos debe ser limitado para no confundir al usuario.

---

estudiará el nuevo aparato como si fuera un usuario y establecerá una buena relación con los técnicos para asegurarse de que no olvida ningún detalle; analizará los comentarios que hayan hecho los usuarios sobre la documentación tanto en la prueba de utilización como a través del servicio de asistencia al cliente; examinará el informe del manual que se actualiza para ver por qué se organizó de esa manera y qué problemas surgieron; incluirá tablas que comparen la versión antigua y la nueva del manual y las comentará si es preciso; si hay problemas de espacio, limitará los cambios y escribirá de manera escueta para evitar modificar de manera drástica la paginación. Es decir, el proceso de actualización es prácticamente idéntico al de composición.

#### 2.4 REDACCIÓN TÉCNICA EN ESPAÑOL

Al igual que sucede en otros países, uno de los documentos técnicos que peor fama tiene en España son los manuales de instrucciones que acompañan a toda esa serie de productos que facilitan nuestros quehaceres cotidianos. De vez en cuando los periodistas, algunos de ellos tan conocidos como Alex Grijelmo, censuran la indiferencia de ciertos fabricantes ante textos llenos de errores gramaticales y conceptuales. Así pues leemos en *El País*:

Desde hace años, cualquier producto a la venta en España debe llevar las instrucciones en español. Literalmente es así, aunque en algunos casos las instrucciones son incomprensibles. Tras analizar los manuales de 22 marcas de electrodomésticos, todos tienen errores tipográficos; la mayoría relegan el castellano al penúltimo lugar; algunos son sexistas (van dirigidos a la mujer), y en un par de casos lo recomendable es tirar el manual a la basura (Martín 1995).

Ahora bien, estos artículos periodísticos se limitan a exponer toda una retahíla de ejemplos pero no toman una posición activa ofreciendo sugerencias para resolver el problema, informando a los usuarios de sus derechos como consumidores o incitándoles a dirigirse a la oficina de defensa del consumidor más cercana para presentar una queja. El lector, por su parte, sonríe pero no sabemos si actúa. Queda fuera de los objetivos de esta Tesis analizar si, efectivamente, la calidad media de las instrucciones publicadas en nuestro país deja tanto que desear como se comenta. Sin embargo, sí podemos analizar las características del género en español para ver posteriormente, a la hora de evaluar la calidad de la traducción, si sus convenciones se respetan y si los errores encontrados se deben a una mala redacción del TO, a una traducción deficiente, a ambas o a otras razones.

Empezamos nuestra investigación analizando la oferta bibliográfica sobre escritura técnica redactada en español que, desafortunadamente, es escasa. Por ello, hemos explorado otras opciones que permitan capacitarse a aquellos que deseen dedicarse a este oficio. Tampoco son numerosas. El único curso del que tenemos noticia en nuestro país es alemán, pertenece a Tekom (la asociación alemana de comunicación técnica), se imparte en inglés y se hace en línea<sup>180</sup>. Actualmente, no existen asociaciones nacionales de redacción técnica en España y desconocemos si se celebran jornadas o seminarios en esta disciplina. Ante este vacío, nos hemos puesto en contacto con empresas de traducción que ofrecen servicios de escritura técnica, con la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU) y con fabricantes. Además, hemos consultado la legislación española y las normas AENOR. Todos los datos obtenidos quedan recogidos en las tablas nº 65 (*Cotejo de los principios de redacción técnica*) y nº 66 (*Cotejo de la legislación española y comunitaria*) que aparecen al final de esta sección. Como veremos en las siguientes páginas, la comunicación técnica en castellano presenta contradicciones<sup>181</sup>. En los últimos diez años no sólo no se ha avanzado sino que en algunos casos se ha retrocedido<sup>182</sup>.

### 2.4.1 Bibliografía

A diferencia de los países anglosajones, y en especial de EE.UU., que cuentan con una amplia tradición de estudios sobre redacción técnica, nuestro país carece prácticamente de bibliografía sobre la cuestión. Por una parte hemos encontrado libros,

---

<sup>180</sup> De acuerdo con la información que hemos podido obtener, el contenido del curso está pensado para un público internacional. En Alemania, la redacción técnica es una disciplina que goza de gran reputación. De hecho, algunas de las personas que hemos entrevistado opinan que posiblemente su nivel sea equivalente al de EE.UU. y superior al de Gran Bretaña. Si tenemos en cuenta el volumen de las importaciones germanas en nuestro país, nos preguntamos si existe el riesgo de introducir las convenciones de este idioma junto con las anglosajonas.

<sup>181</sup> Durante las entrevistas que hemos llevado a cabo, han sido frecuentes los comentarios del tipo: «se sale al paso», «cada uno escribe a su manera», «no se considera importante», «no hay requisitos», «no hay exigencias».

<sup>182</sup> Al tratar las lenguas controladas, mencionamos la campaña llevada a cabo por la Comisión Europea en 2010 para reducir la «eurojerga» y mejorar la redacción de sus documentos en las 23 lenguas oficiales de la UE. No incluimos las decisiones tomadas para la lengua española por dos motivos: no se refieren a textos técnicos y son una mera traducción del original inglés. La revista *Clear Writing* de la Dirección General de Traducción explica la iniciativa e incluye entrevistas a representantes de diferentes departamentos lingüísticos quienes explican cómo han adaptado el mensaje original a las exigencias de su propio idioma. Creemos que esto no se ha producido en español.

([http://ec.europa.eu/dgs/translation/publications/magazines/languagestranslation/documents/issue\\_01\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/dgs/translation/publications/magazines/languagestranslation/documents/issue_01_en.pdf), última consulta 06 de abril de 2015).



redactados en español o traducidos<sup>183</sup>, que hacen referencia a los principios generales de la comunicación empresarial, comercial<sup>184</sup>, publicitaria o periodística. Por otra parte, están los manuales de estilo, de comunicación o de relaciones públicas sacados al mercado por diferentes empresas y organismos. Sin embargo, no hemos hallado textos que traten los principios lingüísticos, y extralingüísticos, que deben regir la composición en español de los documentos que nacen de la realidad industrial (manuales de instrucciones, especificaciones técnicas, informes de trabajos en curso o de factibilidad, planes de producción, patentes, etc.).

De los libros consultados dedicamos unas líneas al *Manual de estilo para profesionales de las telecomunicaciones* publicado en el año 2000 por la Fundación Airtel y la Universidad Antonio de Nebrija, en el que también participó la Real Academia Española en calidad de asesora. Estas instituciones se percatan de la presión lingüística que puede ejercer el inglés y del riesgo de anglicismos léxicos y sintácticos que amenaza a nuestro idioma. Por ello, presentan esta propuesta que en ningún caso consideran una norma prescriptiva. La obra se divide en cinco secciones (estilo, dudas de gramática, léxico, ortografía, siglas y acrónimos) de las que sólo nos interesa la primera en nuestra Tesis<sup>185</sup>. En ella encontramos una serie de pautas generales para la redacción de textos científico-técnicos aunque ni una sola referencia a los manuales de instrucciones<sup>186</sup>. Dado que el objetivo del redactor es escribir un texto claro, conciso, coherente y con un tono adecuado al lector, se propone:

1. Mantener el equilibrio a la hora de emplear las voces activa y pasiva.
2. Preferir la pronominalización a la impersonalidad.
3. Anteponer los verbos dinámicos a los estáticos.

---

<sup>183</sup> Los libros traducidos pueden importar principios que no son propios de nuestro idioma. Cassany (1995:20) comenta que uno de los manuales de redacción estadounidenses más conocidos, *The Elements of Style* (1919), contiene la mayoría de las reglas de construcción de frases que aparecen, con ciertas pretensiones de novedad, en manuales de estilo españoles.

<sup>184</sup> Correspondencia comercial, memorias, informes, etc.

<sup>185</sup> En realidad esta obra tiene muchos puntos en común con los diccionarios de dudas y de dificultades y nos preguntamos si una persona que desempeña un trabajo que implica escribir no debería contar con material de consulta más extenso y exhaustivo. En las secciones dedicadas al léxico y a las siglas y acrónimos es loable el esfuerzo realizado para proporcionar una oportuna traducción al español a las casi 1250 entradas incluidas. Sin embargo, desconocemos si este material (y los demás diccionarios elaborados por la Fundación Airtel) llega efectivamente a traductores, revisores y validadores.

<sup>186</sup> El listado léxico de este manual cuenta con 700 términos de los que sólo un 16 % puede aparecer en un manual de instrucciones. Las demás entradas pertenecen al ámbito de las telecomunicaciones en general o son sencillamente dudas y dificultades gramaticales.

---

4. Evitar las nominalizaciones innecesarias y en el proceso de nominalización respetar las estructuras propias del español.
5. Emplear con moderación
  - a. la preposición *de* para evitar circunloquios innecesarios;
  - b. las locuciones propositivas y frases adverbiales (no más de tres por oración);
  - c. los nombres en cadena;
  - d. las abreviaturas, en especial las creadas por el propio autor.
6. Sopesar cuál es la longitud adecuada para las oraciones teniendo en cuenta que las breves (entre quince y veinticinco palabras) son más efectivas.
7. Alternar frases de diferente longitud para romper la monotonía del texto y mantener la atención del lector.
8. Combinar oraciones coordinadas y subordinadas<sup>187</sup>.
9. Redactar párrafos que incluyan unas cinco oraciones aproximadamente; esto supone una longitud media de unas 125 palabras.
10. Explicar entre paréntesis el significado de una sigla desconocida la primera vez que aparezca en el texto.
11. Distribuir la información nueva de forma variada sin olvidar que es más eficaz presentar la información más importante al principio de la frase.

Como se puede ver, estas indicaciones son las mismas que las defendidas por los expertos en escritura técnica en inglés y sin duda se podrían aplicar a otros idiomas europeos, por lo menos a los de origen latino. Creemos que el valor de esta propuesta radica en ofrecer un primer manual de estilo para el sector de las telecomunicaciones y en reflejar cuáles son las áreas en las que un redactor técnico podría necesitar ayuda lingüística. Desgraciadamente la oferta bibliográfica sigue siendo escasa y esto sólo puede significar que la demanda de este tipo de obras es mínima. Intentemos entender el porqué.

---

<sup>187</sup> Al igual que sus colegas anglosajones, los autores del libro comentan que, como regla general, los escritores experimentados suelen utilizar la subordinación con más frecuencia que la coordinación.

---

#### 2.4.2 ACOMTEC y las empresas de redacción técnica

En la década de los noventa, Cassany escribía:

La preocupación por mejorar la comunicación escrita también está llegando a la empresa. [...] clientes, técnicos y empresarios se están dando cuenta de que la lengua incide decisivamente en la actividad económica: un anuncio publicitario o una carta comercial bien escritos pueden vender más que una visita o una llamada telefónica (1995: 34).

Algunas iniciativas parecían indicar que, efectivamente, algo estaba cambiando. En enero de 2002 se publicaba el primer número de la revista *La comunicación técnica* editada por Tecom España, que era una filial de Tekom Alemania. Esta agrupación organizó encuentros para desarrollar en nuestro país la cultura de la redacción técnica. Lógicamente, sus consejos no eran vinculantes<sup>188</sup>. Unos años más tarde, en abril de 2005, se fundó en Barcelona la Asociación para la Comunicación Técnica en España (ACOMTEC) de la que tenemos noticias hasta 2007<sup>189</sup>.

El reto era estimulante, sin duda, pero se presentaba arduo en un país en el que, aparentemente, no existía o no se reconocía esta disciplina. Según Cassany, las personas que en esas fechas desempeñaban su profesión con la escritura, se habían ido formando exclusivamente en su puesto de trabajo y en su área específica de conocimiento pues «la escuela obligatoria y el instituto ofrecen unos rudimentos esenciales de gramática que no pueden cubrir de ninguna manera las complejas y variadas necesidades de la vida moderna» (1995: 14). Sin embargo, en nuestro campo concreto de estudio, el mercado estaba evolucionando, la globalización ofrecía nuevas posibilidades y las empresas fabricantes debían adaptarse a las nuevas reglas. A continuación exponemos los datos obtenidos en las entrevistas que mantuvimos con TECOM, ACOMTEC y diversas compañías entre 2002 y 2005.

En 2005, ACOMTEC no había llevado a cabo estudios sobre la redacción técnica en nuestro país ni comparaciones con el estado de la cuestión en otros países. La asociación consideraba que España se encontraba en una situación de “despegue”. Ahora bien, otras naciones con un tejido industrial más fuerte que el nuestro parecían

---

<sup>188</sup> De hecho, la primera plataforma de comunicación técnica que se forma en España, Tecom España, fracasa y ante el escaso interés que despierta, se integra en ACOMTEC.

<sup>189</sup> Los objetivos de ACOMTEC eran: promover la importancia de la comunicación técnica en nuestro país; formar a profesionales especializados; apoyar a las empresas en el desarrollo de su documentación técnica; fomentar y favorecer el intercambio de experiencias y conocimientos entre los socios tanto a nivel nacional como internacional y crear un centro de difusión tecnológica destinado a la formación de profesionales. La página web de la asociación era <http://www.tekom.de/index.jsp?pid=1852910822>.

encontrarse en las mismas circunstancias: «En algunos países europeos, como Alemania y Gran Bretaña, la industria empieza apenas a reconocer el área profesional y la necesidad de encargar estas tareas a profesionales especialistas» (Wirtz, 2005). Huelga decir que nuestros datos eran mucho más modestos. Sin embargo, permitían delinear dos perfiles de empresas: las que preparaban su propia documentación (la mayoría) y las que se la encargaban a compañías especializadas que suministraban todos los servicios lingüísticos (composición, revisión, traducción) y extralingüísticos (ilustración, maquetación, imprenta). La situación no era perfecta en ninguno de los dos casos.

En el primer tipo de empresas fabricantes, rara vez se había definido en el organigrama a quién correspondía la tarea de escribir un documento, por lo que el redactor se elegía de manera aleatoria en función del contexto del momento. Esta persona generalmente carecía de formación para llevar a cabo el trabajo satisfactoriamente, lo que le provoca inseguridad y rechazo ante el cometido que se le había confiado. El resultado era un texto que no era tan bueno como debería serlo. En el segundo caso, el redactor externo también podía encontrar problemas pues no conocía el producto tan bien como los técnicos de la empresa para la que trabajaba. Una posible solución habría sido que el fabricante hubiera incorporado a su plantilla, de manera permanente, redactores profesionales. En aquellas fechas Thomas Dietrich<sup>190</sup> calculaba que una pyme de cincuenta personas necesitaba, por lo menos, dos redactores fijos. Las empresas que entrevistamos entonces, aunque reconocían la importancia de una buena documentación técnica, afirmaban que no podían sostener ese coste pues la inversión necesaria hubiera anulado completamente la competitividad de sus productos.

Cuando quisimos actualizar estos datos, nos dimos cuenta de que necesitábamos nuevas fuentes pues ACOMTEC había desaparecido en 2007 y otras compañías entrevistadas ya no existían o habían cerrado su sede en España. Por ello nos pusimos en contacto con empresas de traducción que ofrecían servicios de escritura técnica. Los datos que aparecen a continuación son generales pues los entrevistados en todo momento respetaron con escrúpulo la confidencialidad de sus clientes. A la hora de escribir estas líneas, los fabricantes se sirven de diferentes estrategias para preparar un manual de instrucciones. Algunos grandes exportadores solicitan a una agencia de comunicación técnica extranjera que redacte el manual directamente en inglés. Ese

---

<sup>190</sup> Comunicación personal y [http://www.eurologos.be/htm/Pages/Conferences/conf\\_bilbao\\_03\\_03FR.pdf](http://www.eurologos.be/htm/Pages/Conferences/conf_bilbao_03_03FR.pdf)

documento se entregará a una agencia de traducción que lo trasvasará a otros idiomas, entre ellos el español<sup>191</sup>.

Lógicamente otras compañías escriben directamente en español. Algunas continúan sin dar importancia a los manuales de instrucciones y, por lo tanto, tampoco les dedican los recursos necesarios. La redacción de estas guías se puede organizar de dos maneras:

1. El personal de la empresa fabricante escribe las instrucciones. En este proceso, se pueden seguir las normas internacionales que regulan esa área de producción. Por ejemplo, las compañías aeronáuticas nacionales aplican las pautas de redacción y publicación de la S1000D<sup>192</sup>. Posteriormente, el texto se entrega a una agencia de traducción para que revise el estilo en función de la guía de estilo del fabricante y de las indicaciones que haya impartido. Si no existiera dicha guía de estilo, la agencia empleará la suya. La última revisión, la validación, suele llevarla a cabo el fabricante.
2. El fabricante confía la composición del manual a un redactor externo español que normalmente está licenciado en una facultad de ciencias (Ingeniería, Química, Informática...) aunque también puede haber recibido formación interna en la agencia que ofrece los servicios de redacción. Tras escribir el documento, la fase de revisión es similar a la ya explicada.

Los datos expuestos parecen indicar que nos encontramos en una fase de unificación y homologación cuyo objetivo es minimizar las diferencias que puedan presentar las guías de usuario de un país a otro. De hecho, ya en 2005, las asociaciones de redactores técnicos que entonces formaban parte de TCEurope, en su búsqueda por obtener el reconocimiento oficial de la profesión, redactaron la guía «Professional education and training of technical communicators in Europe», subrayando que era aplicable en todos los países europeos (Wirtz 2005)<sup>193</sup>. La última publicación de la que

---

<sup>191</sup> Desconocemos si algún gran fabricante español que exporte bienes de consumo cuenta con un departamento interno de redacción técnica.

<sup>192</sup> Redactada por Aerospace and Defence Industries Association of Europe.

<sup>193</sup> Este documento consta de cuatro capítulos: 1. definición de la comunicación técnica y descripción de la situación en ese momento así como del futuro desarrollo de la profesión; 2. lugar de trabajo de los redactores técnicos, posición de la documentación técnica dentro de una empresa y niveles de ingresos; 3. aptitudes personales y conocimientos requeridos para desempeñar la profesión y 4. formación para convertirse en redactor técnico.

tenemos noticia es «Rule-Based Writing – English for Non-Native Writers» editada por Tekom en 2014.

### 2.4.3 Las asociaciones de consumidores

Otra fuente de información para un redactor técnico español podrían ser las asociaciones de defensa del consumidor. En 2004 encontramos un estudio sobre los manuales de uso llevado a cabo por Javier Pablo García de la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU)<sup>194</sup>. Aunque no se trata de un tratado lingüístico profundo, encontramos una serie de reflexiones útiles. Este análisis empieza comentando que, aunque las instrucciones varían en función de las características del producto que ilustran, también comparten una serie de rasgos comunes. Además, el manual es el primer contacto entre el usuario y el producto adquirido y, por lo tanto, hay que tener en cuenta tanto su presentación (formato, diseño, dibujos y esquemas) como su redacción y legibilidad. Así pues la OCU se decanta por manuales que:

- Empleen un lenguaje claro, conciso, directo y fácil de comprender. Se evitará el abuso de términos técnicos y una misma función se denominará siempre de la misma manera. Igualmente, el fabricante evitará felicitar al cliente por haber comprado uno de sus productos.
- Utilicen un sólo idioma por publicación pues no es agradable encontrar varias lenguas en una misma página. Si no se puede aplicar esta opción, cada idioma aparecerá en una zona independiente del manual. Además, se debe hacer referencia a la legislación particular de cada país.
- Traten un sólo artículo, el adquirido. Presentar diferentes aparatos, o diferentes modelos, en la misma publicación dificulta la lectura ya que puede no quedar claro qué aspectos pertenecen al producto comprado.
- Expresen claramente cualquier tipo de indicación sobre la seguridad del usuario o del producto. Cuanto más inmediatas sean, mayor número de problemas se evitarán en el futuro.
- Expliquen cómo llevar a cabo el mantenimiento del artículo. Un buen mantenimiento se traduce en un mejor funcionamiento y en una mayor vida útil del aparato.

---

<sup>194</sup> <http://www.tceurope.org/pdf/presentacion%20ocu.pdf>

- Contenga ilustraciones claras, lo más semejantes posible al producto y con el detalle necesario. En el caso de esquemas, el usuario debe poder identificarlos con el equipo. Asimismo, el tamaño de la letra y la disposición del texto deben facilitar la lectura del documento.
- Sean suficientemente extensos. No es preciso que se reduzcan a una simple hoja ni que se explayan en demasía. Además deben incluir teléfonos o direcciones a través de los cuales el usuario se pueda poner en contacto con el fabricante.
- Comprendan un índice y una guía rápida de referencia que permitan agilizar determinadas consultas del usuario y, si la naturaleza del aparato lo permite, consejos prácticos de utilización<sup>195</sup>.
- Cuenten con una versión interactiva en internet. En 2004 primaba la calidad de los manuales ofrecidos pero no se descartaba que en el futuro se pudieran consultar manuales interactivos.

La OCU publica una revista para sus abonados, *Compra Maestra*, que contiene estudios sobre diferentes productos presentes en el mercado. No sólo se evalúan las prestaciones técnicas sino también la calidad de las instrucciones de uso. Hace diez años, se realizaban pruebas de utilización con sujetos que representaran al usuario final y éstos opinaban sobre el grado de legibilidad del manual en cuestión. Los parámetros que se tenían en cuenta eran los que se acaban de enumerar. Aunque el análisis era completamente intuitivo y no se llevaban a cabo reflexiones lingüísticas, el usuario indicaba su grado de comprensión e informaba si el texto contenía expresiones que le resultaban extrañas. A continuación se elaboraba una tabla en la que cada voz se calificaba con una nota numérica o con un símbolo (por ejemplo, + ó -). Si el lector de la revista necesitaba ampliar dicha información, el artículo que acompañaba a la tabla explicaba los datos con más detalle.

En 2015 OCU seguía analizando los manuales de instrucciones. En la última entrevista que mantuvimos con ellos, nos comentaron que, en su opinión, a menudo aún dejaban mucho que desear<sup>196</sup>. Por lo que respecta a la maquetación, consideraban que la disposición no era siempre la más idónea, que el vínculo entre las imágenes y el texto

---

<sup>195</sup> Por ejemplo recetas y tiempos de cocción en un microondas.

<sup>196</sup> Se referían a los manuales comercializados en español, independientemente de que los fabricantes fueran españoles o extranjeros.

podía ser débil y que ciertas guías contenían demasiadas traducciones. Por lo que concierne al aspecto lingüístico, algunas instrucciones se comercializaban incompletas (es decir, no incluían todas las funciones del aparato), en otras las explicaciones eran muy básicas y carecían del grado de detalle apropiado para los usuarios. En el caso de las traducciones, todavía circulaban TM pobres y OCU dejó claro que no todos los errores se podían achacar a los traductores. Aunque la legislación y la normativa se solían respetar, en ocasiones los datos sobre la alimentación eléctrica del producto eran incorrectos. Una de las excusas de los fabricantes ante esta falta de esmero era que los usuarios no leían estos documentos o que lo hacían de manera selectiva. Para concluir: la información obtenida parece indicar que no se han producido avances sustanciales en los últimos diez años.

#### 2.4.4 Legislación y normas

##### 2.4.4.1 *Legislación española*

¿Existen leyes que regulen la estructura, el contenido o la redacción de un manual de instrucciones? Tras entrevistarnos con el Instituto Nacional de Consumo<sup>197</sup> y con la Dirección de Consumo del Gobierno Vasco, entre 1999 y 2011<sup>198</sup> no había en nuestro país normas que reglamentaran ni el fondo ni la forma que debían presentar estos documentos<sup>199</sup>. En esos años estaban en vigor varias disposiciones relacionadas con la defensa de consumidores y usuarios de las que destacamos tres: 1. la Ley 26/1984, de 19 de julio, general para la defensa de los consumidores y usuarios; 2. el Real Decreto 1468/1988, de 2 de diciembre, por el que se aprueba el reglamento de etiquetado, presentación y publicidad de los productos industriales destinados a su venta directa a los consumidores y usuarios y 3. el Real Decreto 1801/2003, de 26 de diciembre, sobre seguridad general de los productos. Además, dado que en la segunda parte de esta Tesis analizaremos la traducción de los manuales de instrucciones de teléfonos celulares, también tendremos en cuenta el contenido del Real Decreto 1890/2000, de 20 de noviembre por el que se aprueba el reglamento que

---

<sup>197</sup> Organismo que pertenece al Ministerio de Sanidad y Consumo. En 2015 se refundieron el Instituto Nacional del Consumo y la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición en un nuevo organismo autónomo denominado Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN).

<sup>198</sup> Años de publicación de los manuales que analizaremos en la segunda parte de esta Tesis Doctoral.

<sup>199</sup> La Administración Pública tampoco había llevado a cabo ningún estudio monográfico sobre los manuales de instrucciones.



establece el procedimiento para la evaluación de la conformidad de los aparatos de telecomunicaciones<sup>200</sup>.

Ahora bien, a la hora de examinar la legislación española no podemos olvidar que, desde nuestra entrada en la Comunidad Económica Europea, transponemos las directivas que emana el Consejo de la Unión Europea desde Bruselas. Huelga decir que la finalidad es homologar y unificar las diferentes actuaciones de cada país miembro para facilitar la libre circulación de bienes y mercancías. Aunque estos factores podrían condicionar la estructura y el contenido de una guía de usuario, no deberían afectar a su redacción en cuanto las características lingüísticas de un idioma no son extrapolables a otro. Sin embargo, dado que el proceso de globalización que caracteriza nuestra época es especialmente intenso dentro de la Unión Europea, no podemos excluir esta hipótesis, por lo que dejamos para estudios posteriores a esta Tesis analizar si se está produciendo una uniformidad también a nivel lingüístico.

#### 2.4.4.1.1 Ley 26/1984

Esta ley «defiende la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos» de los consumidores, en especial cuando estas cuestiones están directamente relacionadas con productos de uso común, ordinario y generalizado. Por lo que respecta a los manuales de instrucciones, este texto no dice prácticamente nada sobre ellos aparte de indicar que los diferentes bienes llevarán consigo «indicaciones para su correcto uso o consumo» y que se advertirá sobre los riesgos previsibles que presente cada producto (art. 13.1.f). El resto de la información debemos obtenerla interpretando los artículos que componen la ley. Así, creemos que los siguientes preceptos se pueden aplicar al contenido de un manual de uso:

1. La información que acompañe a los bienes de consumo deberá ser veraz, eficaz y objetiva. Además, el fabricante explicará suficientemente las características esenciales del aparato<sup>201</sup> (art. 13.1) para que el usuario pueda sacarle el máximo partido y conocer sus límites.

---

<sup>200</sup> Nuestra Comunidad Autónoma cuenta además con la Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de estatuto de las personas consumidoras y usuarias, que no desarrollamos pues no hemos encontrado diferencias significativas con las leyes nacionales.

<sup>201</sup> Con el tipo de equipos estudiados en esta Tesis, se especificarán, al menos, el origen, la naturaleza, la composición y finalidad del aparato; la calidad o la denominación comercial si la tiene; la fecha de fabricación y de caducidad de determinados accesorios.

2. El art. 3.2 establece que, teniendo en cuenta la naturaleza del producto y las personas a las que está destinado, el manual debe explicar los riesgos que pueden aparecer en condiciones normales de uso. Esto implica indicar también los usos no previstos ya que presentarán un mayor índice de peligro tanto para el usuario como para el dispositivo.
3. Los bienes de naturaleza duradera se deben comercializar con su correspondiente garantía que especificará el objeto sobre el que recae, el garante, el titular y sus derechos y el plazo de validez (art. 11.2). El fabricante decidirá si ésta aparece dentro del manual o en un documento independiente.
4. «La imposición al consumidor de bienes y servicios complementarios o accesorios no solicitados» queda prohibida (disposición adicional primera, apartado 23). Así pues, la empresa fabricante evitará invitar, directa o indirectamente, a sus clientes para que adquieran material auxiliar.
5. El usuario tiene «derecho a un adecuado servicio técnico y a la existencia de repuestos durante un plazo determinado» (Art. 11.5). Por ello, el fabricante especificará que hay que dirigirse a su propia asistencia, o bien a técnicos autorizados, y que la garantía no cubrirá ni los defectos debidos a una reparación inadecuada ni los fallos causados por el uso de accesorios que no sean originales.
6. Por lo que respecta a los aspectos lingüísticos del manual, creemos que el art. 10.1.a -que establece que las cláusulas de una oferta o de un contrato deben escribirse de manera concreta, clara y sencilla para que se comprendan directamente y que éstas no pueden reenviar a textos que no se faciliten con el aparato- también puede aplicarse a la redacción de las instrucciones.

Para ser completamente exhaustiva, la 26/1984 recuerda a los fabricantes que también deben conocer las reglamentaciones o normativas específicas de cada categoría de productos (art. 13.2). En caso de incumplimiento, esta ley no les responsabiliza sólo a ellos sino también a los importadores y a los comerciantes ya que todas estas disposiciones se aplican a los productos nacionales e importados (art. 5.2.h). Aparentemente, los manuales se mencionan muy superficialmente. Sin embargo, si éstos estuvieran mal redactados y pusieran en peligro la seguridad o los intereses

económicos del usuario, la empresa fabricante sería sancionada. Así pues, en el año 2000 la Audiencia de Barcelona condenó a una tienda a devolver a un cliente el importe que había pagado por un equipo informático porque los manuales de instrucciones estaban redactados exclusivamente en inglés<sup>202</sup>.

#### 2.4.4.1.2 Real Decreto 1468/1988

El Real Decreto 1468/1988 complementa la ley 26/1984. En aras de que el consumidor reciba una información correcta sobre los diferentes bienes comercializados, fija cuáles son el contenido y los requisitos mínimos exigibles en el etiquetado, la presentación y la publicidad de los productos industriales. Su finalidad es evitar que el usuario desconozca las características esenciales del artículo adquirido y los posibles riesgos que pudieran surgir como consecuencia de una manipulación incorrecta o indebida. Quedan excluidos de este decreto los dispositivos que cuenten con características o con un régimen jurídico propios que no hagan aconsejable su aplicación. Además, el decreto es válido también para la mercancía de importación al impedir que sus etiquetas se expresen sólo en idiomas extranjeros y que no se traduzcan al español.

Aunque este R.D. no cita explícitamente los manuales de instrucciones, creemos que sus preceptos se pueden extender a este tipo de documentos. Así pues, en la introducción leemos que es obligatorio que:

Tanto los datos de identificación, como los folletos informativos que se ofrecen al público conjuntamente con productos cuyo funcionamiento o características resulten más o menos complejas, sean fácilmente comprensibles para que cumplan la misión a la que están destinados, además de permitir que el consumidor realice un correcto uso de lo que adquiere y con las debidas garantías de seguridad.

Además el art. 9 añade que «al etiquetado obligatorio podrá acompañar otro tipo de información, siempre y cuando no esté en contradicción con lo establecido en esta disposición».

¿Cómo deben ser el etiquetado o la presentación del producto? Según el art. 2, éstos deben asegurar al consumidor una información suficiente, en castellano y que no induzca a error. Para lograr este objetivo, el art. 6 enumera una serie de principios que se deben respetar. Éstos son: las inscripciones, los signos, los anagramas o los dibujos que aparezcan en el artículo no provocarán errores o engaños; no se omitirán o falsearán

---

<sup>202</sup> [http://www.euskadi.net/cgi-bin\\_115/canalnot?C](http://www.euskadi.net/cgi-bin_115/canalnot?C), referencia 032104599.

los datos para propiciar una imagen falsa del producto; quedan prohibidas las indicaciones, sugerencias o formas de presentación que puedan confundir al consumidor; se declarará la calidad del producto en base a normas específicas de calidad y se advertirá de la peligrosidad del artículo o de sus partes integrantes. Todos estos principios se pueden resumir en dos: 1. la verdadera naturaleza del artículo debe quedar clara y no ser ambigua y 2. el fabricante debe anunciar de manera eficaz, veraz y suficiente las características esenciales de sus productos.

La información mínima que debe contener el etiquetado la encontramos, precisamente, en el art. 7. En el tipo de productos que nos ocupa en esta Tesis deben aparecer: la denominación usual o comercial del artículo, para identificarlo y distinguirlo de otros; la composición, si alguno de sus elementos puede caducar; el plazo recomendado para su uso, si con el transcurso del tiempo pierde alguna de sus cualidades; el lote de fabricación, cuando existan series identificables; el lugar de fabricación, si su omisión pudiera inducir a error al consumidor; la potencia máxima, la tensión de alimentación y el consumo de energía eléctrica; la identificación de la empresa fabricante (o del envasador, transformador o vendedor) y de su domicilio y, sobre todo,

las características esenciales del producto, instrucciones, advertencias, consejos o recomendaciones sobre instalación, uso y mantenimiento, manejo, manipulación, peligrosidad o condiciones de seguridad, en el caso de que dicha información sea necesaria para el uso correcto y seguro del producto.

Las pocas, pero explícitas, referencias lingüísticas se encuentran en el art. 8 del decreto. Todas las inscripciones que se han comentado deberán figurar, al menos, en castellano. Además, los datos obligatorios del etiquetado deberán aparecer con caracteres claros, bien visibles, indelebles y fácilmente legibles por el consumidor. Éstos se pueden situar bien en el propio producto bien en su envase pero, en los artículos duraderos de uso repetido o por razones justificadas de espacio, también podrán figurar en los folletos o documentos que acompañen al mismo. Por lo que respecta a las abreviaturas, sólo se pueden emplear para las unidades de las magnitudes físicas reseñadas y, en este caso, se respetará la legislación oficial vigente. Para terminar, como sucede con cualquier otra ley, incumplir las prescripciones contenidas en este R.D. se considerará infracción administrativa en materia de defensa del consumidor y, por lo tanto, se sancionará de acuerdo con las disposiciones vigentes en la materia (art. 11).

#### 2.4.4.1.3 Real Decreto 1801/2003

El objetivo del R.D. 1801/2003, de 26 de diciembre, sobre seguridad general de los productos es, como su título indica, «garantizar que los productos que se pongan en el mercado sean seguros» (art. 1.1). Este decreto se concentra en aquellas medidas que defiendan tanto la salud del usuario como la integridad del propio dispositivo y no tiene en cuenta la protección de los intereses económicos de los consumidores<sup>203</sup>. Aunque los manuales de instrucciones se mencionan una única vez (art. 2.a.3), se consideran uno de los factores que determinan la seguridad del artículo adquirido. Poco podemos añadir a los elementos que se deben tener en cuenta a la hora de redactarlos pues se reiteran principios ya expuestos en otras leyes. Así pues, la única aportación es que el fabricante debe incluir la declaración europea de conformidad o cualquier otra marca de seguridad obligatoria (art. 3.5.a).

Ahora bien, este Real Decreto supone la incorporación de España al sistema europeo de alerta RAPEX<sup>204</sup>. Esta iniciativa consiste en una red interestatal cuya finalidad es facilitar la comunicación entre las distintas administraciones públicas para poder intercambiar rápidamente información cuando un país descubra en su territorio un producto que, en condiciones normales de funcionamiento, suponga un riesgo grave para el usuario (art. 19.1). En nuestro caso concreto, si un artículo se comercializara sin su guía de usuario o si ésta estuviera redactada de manera que indujese a error a los consumidores y pusiera en peligro su seguridad, se daría parte a la red. A partir de ese momento, se aplicarían las medidas que establezca la legislación, llegando incluso a retirar el producto del mercado. Sin duda, esta red de alerta supone una pieza clave para defender eficazmente a los ciudadanos en un contexto de comercio internacional tan intenso como el que vivimos en la actualidad.

#### 2.4.4.1.4 Real Decreto 1890/2000

Dado que en la segunda parte de esta Tesis analizaremos la calidad de la traducción de los manuales de instrucciones de los teléfonos celulares, también hemos consultado la legislación nacional aplicable a esta tecnología para ver existen referencias que se deban tener presentes a la hora de redactar estos documentos.

---

<sup>203</sup> Para ello ya existen otras leyes como la 26/1984.


<sup>204</sup> También colaboran en esta red de alerta otros países como EE.UU. En 2015 seguía activa.

Destacamos el Real Decreto 1890/2000, de 20 de noviembre, por el que se aprueba el reglamento que establece el procedimiento para la evaluación de la conformidad de los aparatos de telecomunicaciones, cuyo Capítulo III del Título II está dedicado a las guías del usuario. Reiteramos que toda ley debe ser flexible para poder adaptarse a la gran diversidad de casos que se puedan presentar, de manera que ésta tampoco es totalmente exhaustiva (la telefonía móvil es sólo una parte de las telecomunicaciones). Por ello, se debe completar con otras leyes o normas AENOR específicas. Este R.D. comienza estableciendo la obligación del fabricante de adjuntar un manual de instrucciones con el producto, redactado por lo menos en castellano (art. 11), que incluya como mínimo:

- Toda la información necesaria que permita al usuario poner en servicio, mantener apropiadamente y utilizar de forma adecuada el aparato para que se mantengan inalterables sus características técnicas (art. 12.1).
- El nombre (o razón social) y el domicilio del fabricante<sup>205</sup> y de la persona (física o jurídica) encargada de la comercialización en nuestro país ya que ésta última será la responsable de la garantía del aparato. Además, aparecerán todos los datos que permitan ponerse en contacto con ellos (art. 12.2).
- Una declaración realizada por el fabricante que señale expresamente que el aparato es conforme con las disposiciones de la Directiva 99/05/CE (transpuesta a la legislación española mediante este reglamento) (art. 12.3).
- Información sobre las redes públicas de telecomunicación a las cuales está destinado el aparato y sobre los servicios que es capaz de proporcionar en el caso de ser facilitados por el operador de red o prestador de servicio (art. 13.1).
- La relación de países miembros de la Unión Europea, o las áreas geográficas dentro de dichos estados, en las que esté permitido emplear el equipo y si existen restricciones o requisitos potenciales adicionales para su uso en alguno de ellos (art. 14.1)<sup>206</sup>.
- El mercado CE (art. 15) que a su vez implica adjuntar una declaración escrita de conformidad (art. 27) en castellano<sup>207</sup>.

---

<sup>205</sup> O de su mandatario establecido en la Unión Europea si el fabricante no está afincado en la misma o del importador en el caso de no existir ninguno de los dos.

<sup>206</sup> Si existieran, el símbolo «» deberá aparecer en el manual del usuario, en el aparato, y en el embalaje (art. 14.2).

<sup>207</sup> Su contenido aparece en el Anexo IV de este R.D.

---

#### 2.4.4.2. *Resolución del Consejo de la Unión Europea de 17 de diciembre de 1998*

Tras terminar este recorrido por la legislación española, nos detenemos en una resolución del Consejo de la Unión Europea, aprobada el 17 de diciembre de 1998, sobre las instrucciones de uso de los bienes de consumo técnicos que no ha sido transpuesta a nuestras leyes porque no es jurídicamente vinculante. Sin embargo, esto no impide que un fabricante la tenga en cuenta a la hora de redactar su documentación técnica. La resolución considera que cuanta mayor información posea un consumidor sobre el artículo que va a adquirir, mejor podrá proteger su salud, su seguridad y sus intereses económicos. Dado que unas instrucciones inadecuadas pueden afectar a la presentación de un artículo y a su buen empleo, a la hora de determinar si un producto es defectuoso, se analizará toda una serie de elementos, entre ellos las guías del usuario (apdo. 4).

A diferencia de las leyes que hemos analizado hasta ahora, esta resolución denuncia sin ambigüedades las deficiencias lingüísticas de estos documentos:

Las instrucciones de uso de los bienes de consumo técnicos con frecuencia son percibidas por los consumidores como inadecuadas tanto por su falta de claridad y por las dificultades lingüísticas que presentan, debido a traducciones deficientes o a la utilización de terminología demasiado compleja, como por su falta de estructura y por su contenido inadecuado; [...] el uso del lenguaje adecuado es fundamental para la claridad y facilidad de empleo de las instrucciones de uso (apdo. 5).

Partiendo de la base de que los productos de empleo cotidiano deben estar diseñados de manera que pueda utilizarlos con facilidad cualquier persona, la resolución invita a los estados miembros a que fomenten una mayor colaboración entre los fabricantes y las asociaciones de consumidores y a tener en cuenta las siguientes indicaciones<sup>208</sup>:

1. A la hora de elaborar este tipo de documentos: a) se respetará toda la legislación y normativa existente en la materia; b) se llevarán a cabo pruebas de utilización con personas representativas de los consumidores; c) se incluirá información de tipo práctico y se estructurará con arreglo a los actos cotidianos típicos del usuario (principio de la orientación a la función); d) se omitirá la información que se deduzca claramente del propio producto, del conocimiento y experiencia del usuario o de las características de la función que se desea realizar<sup>209</sup>.

---

<sup>208</sup> La resolución no considera estas indicaciones ni exhaustivas, ni prescriptivas.

<sup>209</sup> Este último punto supone una diferencia considerable respecto a las recomendaciones que reciben los redactores técnicos anglosajones: evitar que el usuario interprete las instrucciones para no ser demandados por daños y perjuicios. Sólo el tiempo puede decir si es mejor la práctica estadounidense o la

2. Por lo que respecta al contenido, según esta resolución, una guía de usuario generalmente contiene: a) una lista que enumera las diferentes versiones del producto y que incluya sus características distintivas; b) un índice inicial y otro alfabético, sobre todo si el manual es largo; c) una breve descripción de las funciones del artículo; d) información sobre cada función, orientada a la actividad, que incluya las instrucciones y las advertencias de seguridad pertinentes; e) todo tipo de información que garantice el empleo seguro del aparato; f) los datos técnicos; g) la dirección y el número de teléfono del servicio de asistencia al cliente; h) una separata con instrucciones de consulta rápida (para los productos que realizan varias funciones o funciones que se dividen en pasos independientes); i) una lista de errores de uso típicos, sus causas y sus posibles soluciones; j) información sobre la facilidad de uso del artículo, así como sobre la manera en que puede reciclarse; k) información acerca de la disponibilidad de las instrucciones en soportes distintos del papel impreso, como pueden ser vídeos, CDs, páginas web, etc. Todos estos datos se presentarán con un orden lógico que refleje una utilización segura y práctica y que separe claramente las diferentes secciones que componen el manual.
3. En el caso de que un mismo producto contara con diferentes modelos, se aconseja que los manuales de instrucciones se refieran solamente a una única versión del mismo, en especial cuando una confusión podría constituir un peligro para la seguridad del usuario. No obstante, se acepta incluir varios modelos en un único manual cuando las características de cada versión no impliquen diferencias de funcionamiento. Es decir, un aparato puede presentar valores adicionales pero las instrucciones básicas deben seguir siendo las mismas.

---

europea pero empiezan a aparecer las primeras señales de que nuestros consumidores están aprendiendo de los norteamericanos. En septiembre de 2005, una madrileña pudo adquirir un coche de lujo al 20 % de su coste real gracias a una errata en un folleto publicitario. El Instituto Regional de Arbitraje de Consumo falló a favor de esta ciudadana pues al buzoneo de la publicidad errónea no siguió otro avisando del error ni tampoco se expuso un cartel en el comercio en el que se alertara de la errata. («Una mujer compra un coche de lujo al 20 % de su coste real por una errata en un folleto» en [http://elpais.com/diario/2005/09/29/madrid/1127993057\\_850215.html](http://elpais.com/diario/2005/09/29/madrid/1127993057_850215.html), última consulta 6 de abril de 2015).

---



4. Cualquier tipo de advertencia deberá figurar de manera destacada al comienzo de las instrucciones de uso. Huelga decir que se deben usar los mismos pictogramas en el manual y en el propio producto. Dichos avisos se repetirán, si fuese necesario, en los apartados correspondientes pues el usuario recibe mejor el mensaje cuando se combinan las instrucciones con las advertencias de seguridad y queda claro el vínculo entre la secuencia de pasos que debe efectuar y el aviso. Asimismo, los errores típicos de uso deberán figurar en el orden en que pueden aparecer.
5. Dos apartados del Anexo de la resolución (concretamente, el 5 y el 6) tratan directamente los aspectos lingüísticos del manual. El primero establece que el documento estará redactado, por lo menos, en la lengua materna del consumidor para que éste pueda leerlo y comprenderlo con facilidad. En el caso de un documento plurilingüe, por razones de claridad y facilidad de uso, se recomienda que cada idioma se presente separado de los demás. Por lo que concierne a las traducciones, éstas

deberán basarse sólo en el idioma original y tener en cuenta las características culturales distintivas de la zona en la que se usa el idioma correspondiente; esto requiere que las traducciones sean hechas por expertos con la formación adecuada, que utilicen el idioma de los consumidores a los que está destinado el producto, y que, en la medida de lo posible, sean sometidas a una prueba de comprensión de los consumidores (apdo. 5).

El apartado 6 establece que para garantizar que el proceso de comunicación con el consumidor se realice con éxito, el texto debe cumplir, en la medida de lo posible, los siguientes requisitos: a) ser suficientemente claro y comprensible; b) ser correcto ortográfica y gramaticalmente; c) emplear una terminología accesible para el usuario y mantener su coherencia a lo largo de todo el documento; d) preferir la voz activa a la pasiva, siempre que sea posible; e) elegir expresiones de la vida cotidiana y eliminar los términos especializados innecesarios y f) explicar las abreviaturas por medio de un texto claro.

Por lo que respecta a los elementos gráficos, a) la tipografía debe evitar cualquier confusión entre mayúsculas, minúsculas y cifras, permitir la legibilidad del documento por parte de todo tipo de usuarios y resaltar la información importante; b) las ilustraciones utilizadas deben ajustarse exactamente con lo que ve el consumidor, describir sólo la información

necesaria y representar sólo un dato informativo nuevo por imagen; c) los símbolos empleados deben corresponder a pictogramas de uso común, fácilmente reconocibles y deben mantener el mismo significado a lo largo de todo el manual; d) cuando se utilice una combinación de texto e ilustraciones, se debe escoger sólo uno de ellos como principal y mantenerlo en todo el documento; e) no es conveniente limitarse al uso de imágenes sin texto pues las imágenes por sí solas no siempre son lo bastante explícitas y garantizan la claridad del mensaje.

#### 2.4.4.3 Normativa AENOR

A falta de leyes que regulen la forma y el contenido de un manual de instrucciones, volvemos a la biblioteca de AENOR donde encontramos la norma UNE EN 62079:2001, «Preparación de instrucciones: estructura, contenido y presentación». El problema de este texto, como todos los de esta asociación, es que no es de obligado cumplimiento en las empresas y que lo aplicarán sólo las que hayan adherido a la norma. El segundo inconveniente es que se trata de la traducción al español de la norma CEI 62079:2001 «Preparation of instructions: structuring, content and presentation», aprobada por CENELEC, Comité Europeo de Normalización Electrotécnica. Por lo tanto importa una serie de patrones que pueden coincidir o no con las convenciones que hasta ahora han estado aplicando nuestros fabricantes. En cualquier caso, se trata de una guía completa, que orienta en su trabajo a todos los profesionales implicados en el proceso de redacción y de traducción técnica.

##### 2.4.4.3.1 Objetivo de la norma

El objetivo de la EN 62079 es proporcionar información detallada sobre el contenido que deben incluir todas las instrucciones, independientemente del producto que acompañen. Dicho esto, tenemos que matizar algunos conceptos. Aunque la norma aspira a ser exhaustiva, la variedad de artículos comercializados impide que sea universal. Por eso recuerda que también hay que respetar los requisitos de la normativa específica de cada dispositivo, la legislación de cada país y los acuerdos entre el fabricante y el cliente. Esta norma examina las «instrucciones». Las guías de usuario son uno de los posibles soportes en los que pueden aparecer pero existen otros como, por ejemplo, el propio producto, su envase, su embalaje o documentación de

acompañamiento audiovisual, digital o informática. La EN 62079 define al usuario como aquella «persona u organización con la capacidad de poner en servicio y/o utilizar un producto para efectuar una función requerida, incluyendo una serie de acciones que van desde la limpieza hasta la puesta fuera de servicio al final de la vida de un producto» (art. 3.20). Es decir, sus disposiciones se aplican tanto a los manuales generales como a los especializados. Por ello, en las siguientes páginas nos centraremos en aquellos puntos que se puedan incluir en los primeros.

#### 2.4.4.3.2 Principios de la norma

«Las instrucciones son una parte integral del suministro del producto. Deben permitir y promover la utilización correcta de un producto» (art. 4.1). Esto implica que su contenido tiene que cubrir todas las necesidades del usuario<sup>210</sup>, salvaguardar su seguridad así como proteger la integridad de la mercancía<sup>211</sup>. Para garantizar un empleo óptimo se especificarán los usos previstos, los que se consideren indebidos, y sean razonablemente previsibles, y toda la información que permita evitar situaciones de riesgo o peligro<sup>212</sup>. Si el fabricante quiere cumplir estos objetivos, deberá analizar además si la posición de las instrucciones, su durabilidad<sup>213</sup>, disponibilidad<sup>214</sup> y distribución<sup>215</sup>, el soporte elegido, los sistemas de seguridad integrados (en el caso de sistemas complejos) y las modalidades de formación ofrecidas son los más adecuados. Asimismo toda la información relativa a un mismo producto debe ser coherente en los diferentes soportes que la distribuyan (por ej. el propio artículo, su embalaje, la guía de usuario, folletos publicitarios).

No se pueden olvidar los conocimientos de los usuarios (si no son técnicos especializados, el texto se redactará de forma clara y fácilmente comprensible). Si las instrucciones se presentan en más de una lengua, cada una se distinguirá claramente de las demás y se situará en diferentes folletos, secciones o páginas. Cuando sea posible, cada una tendrá sus propias ilustraciones junto al texto que las genera y, cuando no lo

---

<sup>210</sup> «Porque la forma de utilizar el producto no se deduce de forma evidente del propio producto» (art 4.6).

<sup>211</sup> Sin olvidar que unas instrucciones no pueden compensar las deficiencias técnicas.

<sup>212</sup> Advertencias, medidas y equipos de protección, supervisión de determinados grupos de usuarios como niños o ancianos, fechas de fabricación y de caducidad que indiquen claramente la vida útil del producto.

<sup>213</sup> Variará en función del lugar previsto de utilización y de la vida útil del producto. En cualquier caso, las instrucciones se deben poder leer claramente hasta que el artículo se deje de emplear (art. 4.6.3).

<sup>214</sup> Hay que recordar al usuario que debe conservar las instrucciones pues en algunos casos tendrá que transmitir las al futuro propietario del artículo. El suministrador debe contar con ejemplares de repuesto.

<sup>215</sup> Disponer la información en un documento o en varios independientes o en secciones bien definidas que permitan al usuario encontrar fácilmente los datos que necesita.

sea, se optimizará el espacio a disposición (por ejemplo, figuras con números de referencia y leyendas que se traducirán en la sección que corresponda a cada idioma o con abreviaturas aceptadas a nivel internacional). La norma dedica un artículo (el 4.7.3.4) a la calidad de las traducciones: «Cuando las instrucciones son traducidas de la lengua original a otras, se recomienda que lingüistas técnicamente competentes lleven a cabo todos los pasos del proceso, incluyendo la verificación y corrección de las pruebas de composición».

#### 2.4.4.3.3 Contenido de las instrucciones

Todas las instrucciones deben incluir los siguientes datos: la identificación del fabricante/suministrador (nombre o marca) y la utilización prevista del producto, su función principal y su gama de aplicaciones (art. 5.1). El resto de la información se seleccionará en función del artículo y de las tareas específicas que expliquen esas instrucciones ya que, si fuera necesario, pueden dar origen a un documento independiente. Enumeramos a continuación los puntos que suelen aparecer en una guía general destinada a usuarios no especializados e impresa en papel<sup>216</sup>. Se identificará el producto<sup>217</sup>, sus accesorios y sus piezas de recambio; se facilitará toda la información relevante sobre puesta en marcha, funcionamiento<sup>218</sup> y retirada de forma segura. Se proporcionarán los datos del servicio de asistencia o del proveedor de determinados materiales; se describirá el tipo de usuario<sup>219</sup> y se adjuntará la garantía. Además el manual incluirá las actualizaciones que se hayan incorporado en el aparato, llamará la atención del usuario sobre la importancia de leer las instrucciones, de conservarlas y de transmitir las en el caso de que venda el producto y, puesto que es un documento publicado, se identificará con datos editoriales<sup>220</sup>.

---

<sup>216</sup> Por lo tanto, no haremos referencia al almacenamiento, al transporte, a los desembalajes complejos, a la puesta en servicio de productos que no sean bienes de consumo, al control de calidad. Tampoco incluiremos las instrucciones que se presenten en soportes electrónicos o audiovisuales ya que tienen sus propias normas.

<sup>217</sup> Referencia, número de serie, nombre, modelo, tipo, marca de conformidad (si fuera aplicable).

<sup>218</sup> Empleo previsto, usos indebidos, función principal y funciones secundarias, gama de aplicaciones, características y limitaciones de utilización, dimensiones y peso, datos relativos a la fuente de alimentación del producto (por ej., eléctrica), consumibles necesarios (por ej. productos de limpieza), consumo de energía, clase de protección, emisiones (por ej. ruido), compatibilidad electromagnética, radiaciones.

<sup>219</sup> En este caso nos referimos a si necesitan supervisión.

<sup>220</sup> Nombre/título, número de identidad, fecha de publicación y de revisión, nombre y dirección del editor.

Las instrucciones de funcionamiento explicarán el manejo normal y seguro del producto desde la puesta en marcha a la retirada de servicio<sup>221</sup> y se limitarán a aquellas tareas que puede desempeñar el usuario porque no implican riesgos: puesta en marcha, utilización, parada, apagado; ciertos ajustes; identificación y tratamiento de algunas disfunciones<sup>222</sup>; limpieza y mantenimiento<sup>223</sup>; emergencias y situaciones excepcionales; sustitución sencilla de piezas y «detalles de toda técnica susceptible de ser novedosa para los usuarios, por ejemplo, con respecto a las tecnologías de la información» (art. 5.10.1). El documento debe ser completo, se anticipará a las preguntas del usuario e intentará responderlas. Por lo que respecta a las normas de seguridad, el texto y los símbolos de las advertencias deben verse con claridad y también se incluirán en los folletos de promoción y en los puntos de venta. Se especificarán las utilizaciones incorrectas previsibles, las restricciones de uso, las modificaciones que puede realizar el usuario, los peligros y los riesgos residuales, las medidas y los equipos de protección necesarios.

#### 2.4.4.3.4 Presentación de las instrucciones

Si las instrucciones ocupan más de una página, las páginas estarán numeradas y si sobrepasan las cuatro hojas, se incluirá un índice inicial. En él se controlará que los títulos sean informativos y que coincidan con los de las secciones del manual. Si la guía es extensa y compleja, al final aparecerá un índice de términos ordenado alfabéticamente. También pueden tener un glosario que defina todas las expresiones y abreviaturas (técnicas o no) de las que no se pueda prescindir y que puedan causar problemas de comprensión y malentendidos<sup>224</sup>. La terminología debe ser coherente no sólo en el manual sino también en todos los otros soportes empleados (el propio producto, el embalaje, los folletos publicitarios). Asimismo son útiles las listas (por ejemplo, la de los controles manuales o la de los signos y símbolos empleados). Por último, puede ser oportuno aclarar los convenios de presentación, es decir la estructura tipográfica del documento, para facilitar la lectura selectiva.

---

<sup>221</sup> Destrucción, reciclado, eliminación.

<sup>222</sup> A través de listas para identificar los fallos pero también descripción de los sistemas de diagnóstico integrados en el producto.

<sup>223</sup> Así como la frecuencia recomendada.

<sup>224</sup> También se explicarán la primera vez que aparezcan en el texto.

La norma EN 62079 no olvida que las instrucciones también deben facilitar el proceso de aprendizaje. Por ello, aparecerán primero las funciones básicas y a continuación otras más complejas. Los procedimientos se presentarán paso a paso y cada uno contendrá una frase, una acción o incluso varias siempre que estén estrechamente relacionadas y que no acumulen demasiada información. La redacción será muy clara, sencilla, concisa, sin ambigüedades. La guía se dirigirá al usuario de manera directa para permitir que actúe rápidamente. Se dará prioridad a la voz activa, a los imperativos y a los infinitivos, al estilo declarativo, a las frases afirmativas, a los verbos de acción en vez de sustantivos, se controlará que el texto sea correcto desde un punto de vista lingüístico y se respetará el principio es «lea primero, actúe después».

Se cuidará la calidad de los elementos gráficos. Para facilitar la comprensión de las instrucciones, cada ilustración presentará una sola unidad de información (al igual que los procedimientos) y las figuras se repetirán siempre que sea necesario. Los avisos de advertencia combinan imágenes con texto. Por una parte, se dará prioridad a las expresiones, los símbolos, los signos y los colores normalizados<sup>225</sup>. Por otra, serán concisos, se destacarán para que no pasen desapercibidos, se explicará la naturaleza del peligro y, si se considera oportuno, sus causas, se indicará claramente qué hay que hacer y qué no. No se repetirán innecesariamente ya que una presencia excesiva banaliza su importancia y reduce su eficacia. Los manuales también explicarán las señales visuales y sonoras integradas en el producto. Por último, se controlará la legibilidad de las instrucciones en los diferentes soportes utilizados teniendo en mente las circunstancias en las que se consultarán.

### 2.4.5 Las empresas fabricantes

En función de lo visto hasta este momento, son pocas las referencias de carácter claramente lingüístico que se puedan aplicar a la redacción un manual de instrucciones en español. Por ello, tanto en 2004 como en 2015 nos pusimos en contacto con diferentes fabricantes nacionales cuyo nombre no citaremos por obvios motivos de confidencialidad. El primer bloque de entrevistas fue muy positivo, no sólo porque los datos obtenidos nos permitían delinear mejor el perfil del proceso de escritura<sup>226</sup> (en el que, de nuevo, la realidad se alejaba de la teoría), sino también porque las empresas nos

---

<sup>225</sup> En el caso de los colores, no se puede olvidar que una parte de los lectores puede tener problemas para percibirlos.

<sup>226</sup> Teniendo en cuenta que podía variar en función de la empresa o de las exigencias del momento.

transmitieron su opinión sobre el papel y el peso de la redacción técnica. Diez años más tarde, actualizar estos datos fue imposible. Los servicios de atención al cliente no nos facilitaron los números de teléfono que necesitábamos sino que nos remitieron a direcciones de correo electrónico de carácter general en las que se perdieron nuestras solicitudes. Por consecuencia, la única información que conocemos es la que compartieron con nosotros algunas agencias de traducción que ofrecen servicios de redacción técnica, que ya ha sido expuesta en este capítulo pero que no ha podido ser contrastada con los propios fabricantes.

Hace diez años, los redactores eran, por lo general, técnicos que pertenecían a la plantilla de la compañía y que carecían de formación lingüística específica<sup>227</sup>. España parecía conceder menos importancia al perfil del usuario que otros países<sup>228</sup> y, aunque se encargaban estudios de mercado, algunas empresas consideraban más importante el impacto comercial que pudiera tener el producto. Las exigencias del cliente pasaban a un segundo plano ya que se partía del hecho de que un manual era universal y de que tenía que valer para todos los consumidores. Como los redactores eran técnicos, no había fase de recogida de material porque ya conocían el artículo y, por lo que respectaba a la disposición del contenido, lo establecía el departamento que había diseñado el software<sup>229</sup>. A ese punto, se empezaba a escribir directamente en español, manipulando al mismo tiempo el equipo para comprobar sus diferentes funciones. El documento debía estar listo en dos meses como máximo<sup>230</sup> y, para proceder con mayor celeridad, se reutilizaba el mayor número de fragmentos de los manuales anteriores. Desde un punto de vista estrictamente lingüístico, aunque sí existían pruebas de utilización con usuarios representativos, no se revisaba ni la corrección ni la adecuación del texto, el único manual de estilo interno era la costumbre y no se consultaba ningún tipo de bibliografía especializada aunque fuera en otro idioma. Posteriormente el documento se entregaba a una agencia de traducción, que no juzgaba la calidad del texto en castellano.

Ahora bien, este no era el único *iter* posible. Los redactores también podían ser becarios (generalmente ingenieros o informáticos) que resumían y adaptaban las

---

<sup>227</sup> Los más jóvenes solían tener titulación superior de carácter científico-técnico y los más ancianos, Formación Profesional II. No había nadie con estudios lingüísticos (Filología, Traducción, Periodismo...).

<sup>228</sup> Por ej. EE.UU.

<sup>229</sup> Por medio de un diagrama en árbol que mostraba todos los menús del aparato.

<sup>230</sup> Los plazos de entrega variaban de empresa a empresa.

---

especificaciones técnicas destinadas, en principio, a los ingenieros de la empresa para que fueran comprensibles para el público general. Teóricamente, el becario intentaba meterse en la piel del cliente pero, en realidad, esto nunca llegaba a producirse. Por una parte, el conocimiento que tenía del aparato siempre era muy superior al que tendría el usuario real y, por otra, en caso de duda uno se ponía en contacto con otros técnicos mientras que el otro tendría que llamar al servicio de atención posventa. La escritura del manual podía ser horizontal, es decir, se trataban todos los puntos como si tuvieran la misma importancia, no se resaltaba ninguna función y no se insistía en ningún procedimiento. Esto contradecía el principio de guiar al lector<sup>231</sup>. Por último, el número de divisiones de la empresa que colaboraban en la preparación del manual variaba de un fabricante a otro pero generalmente solían intervenir el departamento legal, el de marketing, el de calidad, el de validación y, en el caso de un redactor becario, su tutor revisaba la versión final del documento.

Ante este panorama, creemos poder afirmar que la profesionalidad de un redactor en nuestro país dependía de la habilidad natural que tuviera para expresarse y, al ser el inglés la lengua de trabajo más extendida, de las posibles interferencias que tuviera con este idioma. De hecho, algunas de las personas entrevistadas admitieron con toda honestidad que se publicaban muchos manuales mal redactados e hipotetizaban las siguientes causas: se carecía de una cultura empresarial de redacción técnica<sup>232</sup>; no había normas de AENOR que orientaran sobre la expresión y el estilo de un manual<sup>233</sup>; invertir en redacción podía reducir la competitividad de los productos; si el cliente no entendía el manual, siempre podía ponerse en contacto con el servicio de asistencia a través de un número de teléfono de pago, lo que suponía una fuente de ingresos adicional para el fabricante; las empresas no se sentían amenazadas por las consecuencias de una mala redacción, visto que los consumidores no tienen ni la costumbre de reclamar ni la fuerza legal que se tiene, por ejemplo, en EE.UU.; se daba por sentado que el manual no se iba a leer, lo que invalidaba el esfuerzo de redacción. Si añadimos los plazos de entrega ajustados y los límites de los presupuestos, no es de

---

<sup>231</sup> Los expertos anglosajones en redacción técnica advierten que no se pueden dar por sentadas ni la monosemia de la instrucción, ni la intuición del usuario: «The experience shows that such things as “common sense” and “intuitive wisdom” should never be taken for granted» (Chereisky y Donagi, 1997: 102).

<sup>232</sup> De hecho, las eventuales reuniones que celebraban para discutir la escritura de un documento se consideraban una pérdida económica.

<sup>233</sup> Desconocían la EN 62079:2001.

---



extrañar que el lema de muchos fabricantes fuera «basta que el documento se entienda»<sup>234</sup>. Sin embargo, a menudo ni siquiera esos mínimos se alcanzaban.

Otro motivo era el valor lingüístico y extralingüístico que ha adquirido el inglés en las últimas décadas. Los entrevistados, que habían podido observar la evolución del uso de la lengua en la empresa, comentaban que el punto de inflexión se produjo hace unos 35 años, momento en el que el lenguaje científico-técnico adquirió un carácter «sagrado» y la ciencia y la tecnología se convirtieron en la nueva religión de la sociedad. Si el fenómeno hubiera quedado limitado a los diferentes grupos de profesionales, no tendría mayor relevancia pues desde siempre los expertos se han agrupado en círculos más o menos cerrados y han comunicado en una jerga propia que, aunque les diferenciaba de los legos, aspiraba a ser universal y lo más parecida posible en todos los idiomas. La novedad radica en que el lenguaje técnico reciente, que copia una serie de patrones del inglés, entra en la comunicación cotidiana a nivel léxico y sintáctico. Por otra parte, no podemos olvidar la presión que efectúan el marketing y la imagen en nuestra sociedad. Nos guste o no, el inglés técnico goza de mayor prestigio que el español técnico y a muchos les parece que un texto redactado en inglés, o con interferencias de este idioma, implica que el artículo es mejor, más reciente y más innovador<sup>235</sup>. Una empresa sólo corrige un error lingüístico cuando éste es tan grave que pone en peligro su imagen y su posición en el mercado. Así pues, todo parece indicar que estos usos importados consciente o inconscientemente, es decir, por estrategia comercial o por ignorancia de los técnicos, pueden consolidarse en nuestro idioma.

Todo lo expuesto parece dar razón a Grijelmo:

Los manuales de instrucciones que acompañan a los electrodomésticos y a los aparatos informáticos resumen muy bien [...] la incapacidad de comunicarse, el desprecio hacia el idioma español, la adoración al ídolo anglosajón, la arrogancia de quien tiene el poder -en este caso el poder comercial y económico-, el arrinconamiento del pueblo y de sus palabras más sencillas. Y de nuevo aparece así la barrera psicológica que pretende arrojar a los consumidores hacia los infiernos de la ignorancia, para que crean que cualquier problema que luego genere el aparato será producto de su nesciencia, jamás de la empresa fabricante, jamás porque el comprador no haya sido advertido con todo rigor y precisión sobre los problemas que plantea la máquina (1998: 131).

---

<sup>234</sup> Según las personas entrevistadas, primaba la corrección del contenido, seguía la maquetación del manual y en último lugar aparecía la calidad lingüística del texto, a la que a menudo no se le daba ningún valor.

<sup>235</sup> «No podemos tratar [...] a la lengua inglesa como invasora porque este efecto se produce sin un esfuerzo especial por su parte. Se trata de algo mucho más patético: determinados hablantes del español desean ser invadidos porque anida en ellos el desprecio inconsciente hacia su propia cultura, no sólo la de su país sino toda la cultura hispana, a la que consideran inferior» (Grijelmo, 1998:135).

---

¿Qué hacer ante esta situación? Pues, aunque la presión de los departamentos de marketing sea muy fuerte, nada exime al redactor de consultar, como mínimo, un manual de redacción de carácter general o de ponerse en contacto con uno de los varios foros que existen en internet, especializados en la comunicación técnica en español, para resolver las dudas y problemas que vayan surgiendo durante el proceso de composición. ¿Cómo hacer reaccionar a los usuarios que aceptan textos poco claros con total pasividad y utilizan vocablos extranjeros sin el menor sentido crítico? ¿Son necesarias más obras divulgativas como las que escribieron en su día Lázaro Carreter, Grijelmo o Cassany? ¿Es suficiente la política lingüística establecida por el Gobierno central o necesitaríamos una serie de leyes severas de defensa del idioma similares a la Ley Toubon de Francia?<sup>236</sup> La cuestión es compleja y necesita la aportación de expertos en diferentes materias no sólo de lingüistas. Por lo que respecta a esta Tesis, sólo podemos concluir que no hemos encontrado patrones claros que permitan establecer las características propias del género de los manuales de instrucciones en castellano. Este hecho tiene claras consecuencias tanto en la redacción como en la traducción de documentación técnica pues, en ambos casos, escritores y traductores tienen el campo libre para importar y trasvasar, sin ningún tipo de adaptación, los modelos ingleses o de cualquier otro idioma. Así pues, cuando analicemos la calidad de la traducción de los manuales de teléfonos celulares, veremos si éstos son incompatibles, o no lo son, con nuestra lengua y cultura.

---

<sup>236</sup> Al menos, el borrador original, pues el Consejo Constitucional francés anuló los principales artículos de la ley, atendiendo el recurso del Partido Socialista. Además, el intérprete de la Constitución francesa dio la razón al Gobierno, confirmando que podía imponer un uso correcto del idioma en todos aquellos organismos y servicios que dependan de sus competencias administrativas y en lo que se refiere a la comunicación pública (colegios, universidades, televisión, prensa y radio). Las sanciones son de carácter penal (el incumplidor puede ir a la cárcel) y pecuniario (multas) (Grijelmo, 1998:263-264).

---

## 2. La redacción técnica

### COTEJO DE LOS PRINCIPIOS DE REDACCIÓN TÉCNICA

EN INGLÉS	UNE EN 62079:2001	AIRTEL/UNIVERSIDAD ANTONIO NEBRIJA	OCU	EN ESPAÑOL (encuestas 2004)	RESOLUCIÓN UE 17/12/1998
- Escritor con formación en redacción técnica.	---	---	---	- Técnico sin formación ni experiencia en redacción técnica. - Técnico sin formación pero con experiencia en redacción técnica. - Redactor técnico asignado por una agencia de traducción.	---
<b>PRECOMPOSICIÓN</b>					
- Análisis de los lectores y de las circunstancias de empleo.	- Análisis de los conocimientos de los usuarios.	---	---	- Se considera que sólo hay un tipo de lector.	---
- Recogida de material.	---	---	---	- No se lleva a cabo.	---
- Planificación y disposición del contenido.	---	---	---	- Establecido por el dpto. que ha desarrollado el software del dispositivo.	---
- Estructura modular.	---	---	---	- Estructura modular.	---
- Elementos gráficos:	- Elementos gráficos de calidad.	---	---	---	---
. Maquetación	---	---	---	---	---
. Ortotipografía	---	---	- Tamaño de letra y disposición del texto que faciliten la lectura.	---	- Ortotipografía clara. - Empleo sistemático de la ortotipografía.
. Imágenes	- Una unidad de información por ilustración. - Repetición de las figuras si es necesario.	---	- Ilustraciones claras.	---	- Ilustraciones claras y fieles a la realidad. - Una unidad de información por ilustración. - Repetición de las figuras si es necesario - Pictogramas de uso común.

2. La redacción técnica

(cont.)					
EN INGLÉS	UNE EN 62079:2001	AIRTEL/UNIVERSIDAD ANTONIO NEBRIJA	OCU	EN ESPAÑOL (encuestas 2004)	RESOLUCIÓN UE 17/12/1998
<b>COMPOSICIÓN</b>					
- Lenguas controladas.	---	---	---	---	---
- Bloques y secciones:					
. Cubierta y bloque de introducción.	- Invitación a leer las instrucciones.	---	---	---	---
. Índice inicial.	- Índice inicial.	---	- Índice inicial.	---	---
. Lecciones/tutoriales.	---	---	- Versión interactiva en internet.	---	---
. Instrucciones.					
▫ Orden lógico.	---	---	---	---	---
▫ Claridad, sin ambigüedades.	▫ Claridad, concisión, sin ambigüedades.	---	▫ Lenguaje claro, conciso, directo y fácil de comprender.	---	▫ Claridad, comprensibilidad.
▫ Trato directo con el lector.	▫ Trato directo con el lector.	---	---	---	---
▫ El sujeto de la frase debe ser «you» o el artículo.					
▫ Tono correcto.	---	---	---	---	---
▫ Imperativo (instrucciones directas).	▫ Imperativos e infinitivos.	---	---	---	---
▫ Verbos modales, voz pasiva (instrucciones indirectas).	---	---	---	---	---
▫ Repetición moderada.	---	---	▫ Repetición moderada.	---	▫ Repetición moderada.
▫ Empleo moderado de sinónimos.	---	---	---	---	---
▫ Empleo moderado de frases impersonales.	---	▫ Evitar las frases impersonales.	---	---	---

2. La redacción técnica

(cont.)					
EN INGLÉS	UNE EN 62079:2001	AIRTEL/UNIVERSIDAD ANTONIO NEBRIJA	OCU	EN ESPAÑOL (encuestas 2004)	RESOLUCIÓN UE 17/12/1998
▫ Voz activa y empleo moderado de la voz pasiva.	▫ Voz activa.	▫ Equilibrio activa/pasiva.	---	---	▫ Empleo moderado de la voz pasiva.
▫ Empleo moderado de los verbos modales.	---	---	---	---	---
▫ Primero la condición, después la acción.	▫ Lea primero, actúe después.	---	---	---	---
▫ Seguridad del usuario.	---	---	▫ Seguridad del usuario.	---	---
---	▫ Corrección lingüística.	---	---	---	▫ Corrección lingüística.
---	▫ Estilo declarativo	---	---	---	---
---	▫ Frases afirmativas	---	---	---	---
---	▫ Empleo moderado de la nominalización.	▫ Evitar la nominalización y respetar las estructuras propias del español ▫ Empleo moderado de las cadenas nominales.	---	---	---
---	---	▫ Verbos dinámicos en vez de verbos estáticos.	---	---	---
---	---	▫ Empleo moderado de la preposición «de», de locuciones propositivas y de frases adverbiales.	---	---	---
---	---	---	▫ Explicación del mantenimiento del artículo.	---	---
---	---	---	▫ No se felicitará al cliente por la compra.	---	---
---	---	---	---	▫ Manual de estilo/usos propios de la empresa.	---

2. La redacción técnica

(cont.)					
EN INGLÉS	UNE EN 62079:2001	AIRTEL/UNIVERSIDAD ANTONIO NEBRIJA	OCU	EN ESPAÑOL (encuestas 2004)	RESOLUCIÓN UE 17/12/1998
. Material de referencia:					
▫ Controles del aparato.	---	---	---	---	---
▫ Fórmulas de programación.	---	---	---	---	---
▫ Identificación y solución de problemas.	---	---	---	---	---
▫ Especificaciones técnicas.	---	---	---	---	---
. Índice de términos	- Índice de términos	---	---	---	---
. Glosarios	- Glosario	---	---	---	---
- Párrafos.	---	- Longitud media de 125 palabras.	---	---	---
- Frases:					
. Longitud media de 20 palabras.	---	- Longitud entre 15-25 palabras.	---	---	---
. Estructura sintáctica predecible (SVO).	---	---	---	---	---
. Alternar frases de diferente longitud.	---	- Alternar frases de diferente longitud.	---	---	---
. Combinar coordinadas/subordinadas.	---	- Combinar coordinadas y subordinadas.	---	---	---
. Información nueva/importante al principio de la frase.	---	- Información nueva al principio de la frase.	---	---	---
- Léxico:					
. Terminología de la empresa.	---	---	---	---	---
. Uniformidad.	- Empleo sistemático de la terminología en toda la documentación.	---	---	---	---
. Monosemia.	---	---	---	---	---
. Precisión.	---	---	---	---	---

2. La redacción técnica

(cont.)					
EN INGLÉS	UNE EN 62079:2001	AIRTEL/UNIVERSIDAD ANTONIO NEBRIJA	OCU	EN ESPAÑOL (encuestas 2004)	RESOLUCIÓN UE 17/12/1998
. Concisión.	---	---	---	---	---
. Comprensibilidad.	---	---	---	---	- Terminología accesible al lector.
. Tono.	---	---	---	---	---
. Lengua neutra sin expresiones idiomáticas.	---	---	---	---	---
. Empleo moderado de los términos técnicos.	- Sin jerga.	---	- Empleo moderado de términos técnicos.	---	---
. Explicación de los términos técnicos de los que no se pueda prescindir.	- Explicación de los términos técnicos de los que no se pueda prescindir.	---	---	---	---
---	---	- Empleo moderado de las abreviaturas/siglas/acrónimos.	---	---	---
. Explicación de las abreviaturas/siglas/acrónimos de los que no se pueda prescindir.	---	- Explicar las abreviaturas/siglas/acrónimos la primera vez que aparezcan.	---	---	- Explicar las abreviaturas/siglas/acrónimos.
. Empleo moderado de nominalizaciones.	---	---	---	---	---
. Empleo moderado de cadenas nominales.	---	---	---	---	---
. No omitir artículos y preposiciones.	---	---	---	---	---
POSTCOMPOSICIÓN				No se revisa ni la corrección ni la adecuación del texto.	
- Control de:					
. Contenido (integridad).			- Integridad.		
. Estructura.					

2. La redacción técnica

EN INGLÉS	UNE EN 62079:2001	(cont.) AIRTEL/UNIVERSIDAD ANTONIO NEBRIJA	OCU	EN ESPAÑOL (encuestas 2004)	RESOLUCIÓN UE 17/12/1998
. Estilo (tono, guías de estilo, convenciones).					
. Uniformidad (terminológica, de estilo, con el resto de la documentación).					
. Corrección lingüística.					
. Legibilidad del documento.	- Legibilidad del documento.				- Legibilidad del documento.
. Eficacia.					
OTROS				- Datos para ponerse en contacto con el fabricante. - Consejos de utilización.	

**Tabla 65 - Cotejo de los principios de redacción técnica**



2. La redacción técnica

COTEJO DEL CONTENIDO DE LA LEGISLACIÓN ESPAÑOLA Y COMUNITARIA

	Ley 26/1984	RD 1468/1988	RD 1801/2003	RD 1890/2000	Resolución UE 17/12/1998	UNE EN 62079:2001
	x	x	x	x	x	x
Las instrucciones son parte integral del producto.						
Los fabricantes deben conocer las normas específicas de sus productos.	x	---	---	---	x	---
Los fabricantes deben respetar la legislación vigente.	---	---	---	x	x	---
OBJETIVOS						
La ley defiende la seguridad/ salud del usuario.	x	x	x	---	x	x
La ley defiende los intereses económicos del consumidor.	x	---	x	---	x	---
La ley menciona la integridad del propio producto.	---	---	x	x	---	x
APLICACIÓN						
La ley se aplica a los productos importados.	x	x	---	---	---	---
CONTENIDO						
Se debe explicar el uso correcto del aparato.	x	x	---	x	x	x
Se deben indicar los usos no previstos.	x	---	---	---	---	x
Se debe advertir de los riesgos.	x	x	x	---	x	x

2. La redacción técnica

	(cont.)					
	Ley 26/1984	RD 1468/1988	RD 1801/2003	RD 1890/2000	Resolución UE 17/12/1998	UNE EN 62079:2001
Se deben enumerar los lugares donde (no) se puede emplear el aparato.	---	---	---	x	---	---
La información deber ser veraz y no inducir a engaños.	x	x	---	---	---	---
La información debe ser completa.	x	x	---	x	---	x
La información debe estar actualizada.	---	---	---	---	---	x
Se prohíbe la imposición de compras adicionales.	x	---	---	---	---	---
La calidad del artículo debe estar avalada por normas específicas de calidad.	---	x	---	---	---	---
Sólo se debe proporcionar información relevante.	---	---	---	---	x	---
Se debe identificar el artículo.	---	x	x	---	---	x
Se debe explicar la composición del artículo.	---	x	x	---	---	x
Se deben indicar las fechas de caducidad.	---	x	---	---	---	---

2. La redacción técnica

	(cont.)					
	Ley 26/1984	RD 1468/1988	RD 1801/2003	RD 1890/2000	Resolución UE 17/12/1998	UNE EN 62079:2001
El fabricante debe identificarse y facilitar sus datos de contacto.	---	x	x	x	---	x
El distribuidor debe identificarse y facilitar sus datos de contacto.	---	---	---	x	---	x
El servicio de asistencia al cliente debe identificarse y facilitar sus datos de contacto.	---	---	---	---	x	x
Se deben proporcionar los datos del servicio técnico.	x	---	---	---	---	---
Se debe identificar el tipo usuario.	---	---	x	---	---	x
Se debe proporcionar información sobre consumo de energía.	---	x	---	---	---	---
Se debe dar información sobre los recambios.	x	---	---	---	---	---
Se debe incluir la garantía.	x	---	---	---	---	x
Se deben incluir las marcas de seguridad obligatorias.	---	---	x	x	---	---

2. La redacción técnica

		(cont.)					
		Ley 26/1984	RD 1468/1988	RD 1801/2003	RD 1890/2000	Resolución UE 17/12/1998	UNE EN 62079:2001
	Se debe proporcionar información sobre las redes de telecomunicaciones.	---	---	---	X	---	---
	Se debe dar información sobre los servicios facilitados por el operador.	---	---	---	X	---	---
	Las etiquetas deben poder leerse bien.	---	X	---	---	---	---
	Se debe identificar el manual en cuanto publicación.	---	---	---	---	---	X
ESTRUCTURA	El documento debe presentar una estructura clara.	---	---	---	---	X	---
	Las instrucciones deben ser fáciles de consultar.	---	---	---	---	X	---
ASPECTOS LINGÜÍSTICOS	Redactado en castellano.	---	X	X	X	X	---
	Redacción clara y fácilmente comprensible.	X	X	X	---	X	X
	Abreviaturas oficiales.	---	X	---	---	---	---
	Empleo moderado de la jerga.	---	---	---	---	X	---
	Traducciones correctas.	---	---	---	---	X	X

2. La redacción técnica

		(cont.)					
		Ley 26/1984	RD 1468/1988	RD 1801/2003	RD 1890/2000	Resolución UE 17/12/1998	UNE EN 62079:2001
SANCIONES	En caso de incumplimiento, sanciones para el fabricante.	x	x	x (RAPEX)	---	---	---
OTROS	Pruebas de utilización.	---	---	---	---	x	---

**Tabla 66 - Cotejo del contenido de la legislación española y comunitaria**



## **2ª PARTE**

### **MACROANÁLISIS Y MICROANÁLISIS**





Antes de comenzar la segunda parte de esta Tesis Doctoral, creemos conveniente retomar el proceso de redacción y de traducción de los manuales de instrucciones. En el Capítulo 2, hemos explicado los usos de algunos fabricantes españoles de teléfonos móviles y, a continuación, expondremos qué hacen las grandes empresas internacionales. En 2004 dos importantes multinacionales (F2 y F3) nos concedieron una entrevista en su sede de Madrid y en 2005 otros dos conocidos fabricantes contestaron amablemente a nuestras preguntas, esta vez en el extranjero. Estos datos describen las condiciones de trabajo reales en las que se producen las guías del usuario que, como veremos, se suelen alejar de las pautas teóricas que hemos expuesto en el capítulo anterior. Desgraciadamente no hemos podido actualizar estos datos pues, como ya hemos indicado, el mercado de la telefonía móvil ha cambiado profundamente en los últimos diez años. Unas empresas han desaparecido, otras han ocupado su lugar y otras han abandonado la telefonía móvil para dedicarse a otras actividades dentro de las telecomunicaciones. Empecemos por las dos entrevistas de 2005 pues nos facilitaron información sobre los procesos de composición de los TO.

La primera empresa llevaba a cabo una doble redacción: en inglés y en el idioma del país. El redactor, que formaba parte de la plantilla, estaba licenciado en Filología. Recibía el prototipo alfa del teléfono<sup>1</sup> y empezaba a manejarlo, como si fuera el usuario, para ir descubriendo todas sus funciones. Sólo se ponía en contacto con el departamento técnico cuando el aparato incluía una función completamente nueva y tenía problemas con ella. Aunque los plazos de entrega variaban en función de la complejidad del equipo y del contexto del momento, el proceso de redacción solía durar una semana<sup>2</sup>. Para poder respetar el calendario, se obviaba la fase de precomposición (recogida y disposición de material) y se pasaba directamente a la de composición. Tengamos en cuenta que no se partía desde cero ya que se aprovechaba la documentación anterior y que sólo se actualizaban los aspectos nuevos del artículo. Tras la redacción, el manual se sometía a una revisión de contenido y de estilo y a los tests de utilización. Desde un punto de vista estrictamente lingüístico, no existía ningún manual de estilo interno, no

---

<sup>1</sup> El producto ya contiene todas las funciones y el interfaz, aunque todavía existan problemas de carácter técnico que hay que resolver.

<sup>2</sup> En realidad, el redactor contaba con un par de semanas para trabajar pero como también se ocupaba de otras tareas, el tiempo global que dedicaba exclusivamente al manual no superaba las 40 horas, salvo con aquellos aparatos que fueran realmente innovadores.

---

se seguían los dictados de las asociaciones de comunicación técnica del país y no se consultaba ningún tipo de bibliografía especializada.

En la segunda empresa el origen del manual eran las especificaciones técnicas y de ergonomía que habían preparado los técnicos. Éstas se entregaban al redactor que trabajaba en colaboración con diferentes divisiones, por ej.: marketing, calidad, validación, departamento legal, etc. Por otra parte, el redactor también tenía en cuenta la documentación antigua para ver qué material podía aprovechar. En esta segunda compañía, el proceso de redacción se acercaba a lo descrito en el Capítulo 2 pues no sólo era más largo (varios meses), sino que se caracterizaba por el trabajo en equipo. Todos podían contribuir a la redacción y a la revisión del texto de manera que al llegar a la versión final (*final release*), sólo había que controlar la expresión y los aspectos lingüísticos del documento<sup>3</sup>. Sin embargo, al igual que en el caso anterior, el redactor se guiaba por su propia intuición y experiencia ya que no existía un manual de estilo interno, no se conocían los consejos de la asociación de comunicación técnica del país y no se consultaban libros sobre redacción técnica.

Ambos fabricantes mencionaron la práctica del *outsourcing*, es decir delegar todas las tareas vinculadas a los manuales (desde su redacción hasta la traducción) a una empresa de servicios lingüísticos especializada en documentación técnica. Algunas incluso se encargaban de la política de comunicación internacional de los clientes.

Las entrevistas de 2004 nos facilitaron información más amplia pues nos permitieron reconstruir la redacción, la traducción y la validación. Es decir, qué ocurría hasta que los manuales se enviaban a imprenta. El proceso de redacción de F2 era el siguiente. Cada una de las numerosas funciones del teléfono era desarrollada por un equipo de ingenieros y aunque todos ellos trabajaban para la empresa, podían encontrarse en diferentes países. Por ej., la pantalla podría desarrollarse en Brasil y el buzón de voz en la India. Cada grupo de ingenieros escribía unas especificaciones técnicas que mandaba a la sede central, que se encargaba de elaborar el TO. Una vez terminado, el TO se enviaba a determinadas sedes ubicadas en diferentes partes del mundo pues cada una de ellas era responsable de todas las traducciones destinadas a una zona geográfica determinada. F3 no nos facilitó información sobre el proceso de redacción pero las traducciones también estaban a cargo de un pequeño número de filiales.

---

<sup>3</sup> Las pruebas de utilización se realizaban con los diferentes prototipos.

La fase de traducción era muy similar en los dos fabricantes. Las sedes encargadas de las traducciones contrataban los servicios de una agencia<sup>4</sup> porque ambas empresas carecían de un departamento interno de traducción. El enlace entre el fabricante y el traductor eran los jefes de proyecto quienes, en nuestro caso, resolvían con la delegación del fabricante en España los problemas que surgían. Es decir, el traductor no tenía ningún contacto con el fabricante. Cuando el manual estaba traducido, la agencia de traducción lo mandaba a la sede del fabricante en Madrid<sup>5</sup> para su validación. Respecto a las condiciones de trabajo, F2 empleaba Trados y las memorias de traducción se corregían y actualizaban tras la validación. El TO se distribuía entre varios traductores y ninguno de ellos lo recibía completo. Los traductores se limitaban a traducir el fragmento asignado que además se entregaba con un formato TAO para dificultar la comprensión global del texto. Tampoco tenían acceso a las imágenes y aún menos al teléfono (que no estaba comercializado). Nuestro contacto en F2 desconocía si la agencia de traducción llevaba a cabo una primera revisión para unificar estilos antes de entregarles el TM.

En ambas empresas fabricantes la validación de los manuales dependía del Departamento de Marketing de Producto. Los validadores de F2 eran becarios licenciados bien en Filología Inglesa bien en Ingeniería pues se consideraba que los conocimientos de ambos se complementaban. Los capítulos que contenían información legal (como la garantía) o medidas de seguridad (por ej. circunstancias que imponen el uso restringido del móvil) no se podían modificar y, por lo tanto, los validadores no las controlaban<sup>6</sup>. Lo mismo ocurría con los elementos gráficos<sup>7</sup> y con la portada que, de hecho, generalmente era neutra. Por lo que respecta a la publicidad subliminal, sólo se permitía en la guía rápida para favorecer la imagen de la empresa pero no en toda la guía del usuario. Cada revisor se ocupaba de su propio manual de instrucciones pero trabajaban en equipo y, por lo tanto, la comunicación entre ellos era intensa. Leían sólo el TM y consultaban el TO cuando no comprendían algún punto. Al terminar la

---

<sup>4</sup> En el caso de F2, la agencia está en el mismo país que la sede y los traductores en cualquier lugar del mundo. En el caso de F3, la agencia y los traductores se encuentran en el país donde se comercializará el manual.

<sup>5</sup> En el caso de F2, también se enviaba una copia a la sede que coordinaba las traducciones de esa área geográfica.

<sup>6</sup> Lo hacían otros departamentos de la empresa.

<sup>7</sup> Sólo se podían modificar las pantallas cuando se trataba de auténticos casos de localización. Los nombres propios no se traducían porque se consideraban ejemplos y no información fundamental para aprender a utilizar el teléfono.

---

validación, el TM se enviaba a la agencia de traducción para incorporar las correcciones indicadas<sup>8</sup> y ésta de nuevo lo volvía a mandar al fabricante. Este proceso se repetía hasta que la sede española daba el visto bueno y consideraba terminado el proceso de validación. F3, por su parte, nos comentó que sus becarios eran ingenieros, que no se podía cambiar la macroestructura (formato de los títulos, colores empleados), que, a diferencia de F2, sólo se controlaba el documento una única vez y que también se prescindía del TO salvo que no se comprendiera la traducción.

Por lo que respecta a los aspectos lingüísticos, los dos fabricantes contaban con una pequeña guía de estilo y con glosarios internos<sup>9</sup>. Los validadores de F2 usaban un diccionario bilingüe general (Collins) y no consultaban material especializado en telecomunicaciones. A priori, evitaban los anglicismos<sup>10</sup> y cuando tenían dudas sobre cómo denominar a una nueva función, consultaban al Departamento de Marketing e incluso a una agencia de publicidad. Ésta última podía aconsejar anular la traducción en español y dejar el término en inglés. La maquetación y la tipografía no se validaban (salvo el uso de mayúsculas) porque no estaba permitido pero, de nuevo, el Departamento de Marketing podía infringir las reglas de ortografía para dar mayor realce a un elemento. Ambos fabricantes coincidieron en que la parte lingüística del manual no era importante. Primaba la integridad del documento<sup>11</sup>, que su contenido coincidiera con el del teléfono y la información de carácter legal. Los manuales de F2 se solían imprimir en Asia porque los terminales se fabricaban allí y así se podían envasar directamente en las cajas con las instrucciones. Los validadores de F3, por su parte, controlaban que las estructuras lingüísticas del TM fueran correctas y que la redacción resultara natural para un usuario español. Sus comentarios sobre posibles errores se enviaban a la agencia de traducción quien se ponía en contacto con el traductor para que argumentara sus opciones pues F3 admitía que sus criterios eran intuitivos<sup>12</sup> y que sus propuestas podían ser menos acertadas<sup>13</sup>. Nuestro contacto nos comentó que las modificaciones eran mínimas pues los TM estaban bien y no requerían cambios profundos. Respecto al calendario de trabajo, F2 validaba un manual en 3-4 días y F3

---

<sup>8</sup> La persona encargada no tiene por qué saber español.

<sup>9</sup> Los de F2 habían sido redactados por los propios empleados y los de F3 estaban validados y no se podían modificar.

<sup>10</sup> Las marcas registradas se dejaban en inglés y el texto de las cajas también por cuestiones de imagen.

<sup>11</sup> No se podían ni eliminar ni añadir frases.

<sup>12</sup> F2 también admitía que siempre existía una parte de subjetividad.

<sup>13</sup> Si el traductor podía justificar su opción, podía aceptarse pero esta información no llegaba a la sede española.

---

en 5-7. Por lo que concierne a la extensión de las instrucciones, ambos fabricantes coincidieron que eran casuales y que no era un aspecto que preocupara a la empresa.



## **CAPÍTULO 3**

### **ANÁLISIS MACROESTRUCTURAL**





### 3.1 INTRODUCCIÓN

En esta parte de esta Tesis Doctoral examinaremos dos grupos de manuales de instrucciones de teléfonos móviles fabricados por tres grandes multinacionales. El objetivo es analizar su calidad, establecer si existen convenciones en español a la hora de traducir estos documentos y determinar si se ha producido alguna evolución a lo largo de una década. En un primer momento seleccionamos las tres empresas que alcanzaron el mayor volumen de ventas en el año 2000. Fueron ellas quienes nos indicaron cuál había sido su modelo más vendido en esos doce meses. Estas guías se bajaron de internet y los propios fabricantes nos confirmaron que eran iguales a las que se adjuntaban a los teléfonos. El segundo grupo de manuales se eligió de manera similar. Tras averiguar cuáles fueron los modelos más vendidos en 2011 por las mismas compañías, descargamos la versión digital<sup>14</sup>. Además, en 2005 tuvimos la posibilidad de entrevistar a un fabricante nacional<sup>15</sup> que nos facilitó una de sus propias guías que también hemos estudiado. Estas instrucciones nos proporcionan, por una parte, un ejemplo de redacción técnica en español y, por otra, un texto que podemos comparar con los TM. En este caso, no ha sido posible actualizar los datos ya que esta empresa ha desaparecido. Actualmente existen dos compañías españolas que fabrican teléfonos móviles pero sus primeros aparatos son de 2013 y de 2014 respectivamente.

Contamos pues con 4 fabricantes a los que hemos denominado F1, F2, F3 y F4 y con 7 manuales a los que hemos llamado M1-1, M2-1, M3-1, M4, M1-2, M2-2 y M3-2. Así el M1-1 es la guía de usuario que F1 publicó en 1999, M1-2 la que imprimió en 2011 y así sucesivamente. Dado que las instrucciones españolas carecen de traducción se identifican como M4. Las traducciones, por su parte, recibirán las siglas TM1-1, TM2-1, TM3-1, TM1-2, TM2-2 y TM3-2. Tanto F2 como F3 tienen un TO en inglés y un TM en español, mientras que F1, en 1999 y en 2011, ofrece cuatro guías por modelo: inglés británico, inglés americano, español peninsular y español hispanoamericano. Descargamos todos los documentos para comprobar

---

<sup>14</sup> En un primer momento, queríamos analizar los manuales de los modelos más vendidos una década más tarde (2009 ó 2010) pero sus guías mostraban fechas de publicación diferentes. Como las instrucciones de los tres teléfonos con más éxito en 2011 habían sido imprimidas ese mismo año, optamos por ellos.

<sup>15</sup> De acuerdo con los datos que conocemos, en aquella época sólo había un productor nacional. Como pudimos entrevistarle directamente, sabemos que no comercializaba sus productos con su propia marca sino que los vendía a un proveedor de telefonía móvil.

---

- si existe un único texto, tanto en inglés como en castellano, que se presenta con dos etiquetas diferentes por razones de marketing (llegar a un público americano que desea diferenciarse del europeo);
- si los manuales recogen realmente las particularidades lingüísticas de los dos continentes;
- si existen dos libros de instrucciones en inglés, cuál es el que se traduce para nuestro mercado.

Por lo que respecta a los textos de 1999, tras compararlos detenidamente observamos que, a pesar de la etiqueta «inglés británico» e «inglés americano», son idénticos –incluso tienen el mismo número de publicación– y que lo más seguro es que se trate del texto pensado para el mercado británico<sup>16</sup>, ya que leemos:

*Enter the code you want for the currency, for example GBP for Pound Sterling and then press YES*  
*Enter the amount, for example 30 pounds, and then press YES*

Además el manual utiliza la ortografía inglesa (*dialled, favourite*), prefiriendo las terminaciones –ize, -izing a –ise, -ising (*personalizing, to authorize, optimized*)<sup>17</sup>. Son las únicas referencias culturales y, por lo tanto, las únicas pistas que nos ayudan a establecer la lengua de origen<sup>18</sup>.

En 2011, aunque las dos guías redactadas en inglés se identifican con números de publicación diferentes, y de hecho difieren en algunos aspectos, por lo demás son prácticamente idénticas. Observamos algunas variaciones a nivel gramatical (por ej. *on the phone/in the phone*), léxico (por ej. *ways to add/methods to get*), de expresión (p. ej. *it's the gateway to your phone's main features / it's your gateway to the main features in your phone*) además de pequeños cambios tipográficos, en las abreviaturas y tres omisiones. Por lo que respecta a la ortografía y a la terminología, en teoría, cada manual debería respetar los usos propios de sus lectores. Se aprecia una tendencia hacia las reglas ortográficas de cada país pero su aplicación no siempre es uniforme ya que

---

<sup>16</sup> No se puede descartar un error a la hora de cargar los documentos en la red. Aunque la globalización no era tan acusada en la época que nos ocupa, sería realmente sorprendente que se llegara a comercializar un documento con claras referencias culturales británicas en Estados Unidos.

<sup>17</sup> Sin embargo, en 2011 opta por –ise, -ising.

<sup>18</sup> Por otra parte, el hecho de que a lo largo de las instrucciones sólo aparezca el modelo concreto del aparato en tres ocasiones y de que generalmente se haga referencia a la serie nos hace pensar que probablemente existía un TO base que servía para toda la gama de teléfonos de este modelo y que se adaptaba en cada caso para confirmarle al usuario que el manual correspondía efectivamente a su móvil.

también se emplean las reglas del otro sistema<sup>19</sup>. Lo mismo ocurre con la terminología de la empresa. Hay términos británicos en el texto destinado a los usuarios americanos y viceversa. Esto parece apuntar a una fase de revisión de los TO superficial (de hecho, se mantienen incluso los mismos errores en los dos manuales<sup>20</sup>) e impide distinguir el TO de la traducción a español peninsular. Establecidos pues cuáles son los TO podemos pasar a su análisis, que sintetizaremos en las tablas 67-74. En todos los casos, hemos trabajado con documentos con formato .pdf que hemos imprimido en tamaño DIN A4. Desconocemos cuáles eran las dimensiones de los fascículos que llegaban a los usuarios ya que, lógicamente, éstos no se venden por separado.

## 3.2 TEXTO DE ORIGEN

### 3.2.1 Descripción general

#### FABRICANTE 1 (F1)

El M1-1 cuenta con 128 páginas, casi todas orientadas verticalmente, en las que se juega con los colores negro, gris y azul. En todas ellas hay una filigrana diagonal en la que está escrito *Not for commercial use* y el nombre de la empresa. El título de cada capítulo aparece como pie de página junto con el número de ésta. Se indica en qué país se han imprimido los manuales, se incluye su número de publicación, se trata de la segunda edición (septiembre de 1999), no se menciona a ningún autor y los derechos de propiedad intelectual pertenecen al fabricante.

Desde el punto de vista macroestructural, los dos M1-2 son idénticos. Se presentan como «guía del usuario ampliada» y sus 117 páginas<sup>21</sup> están maquetadas verticalmente y a color<sup>22</sup>. Carecen de encabezamiento pero sí cuentan con un pie de página en el que aparece el número de la hoja y un texto que indica que se trata de una versión para internet autorizada para uso personal<sup>23</sup>. Al final de las instrucciones encontramos los números que identifican a los dos manuales, la fecha de publicación (2011) y se especifica que el fabricante es titular de todos los derechos de la guía.

---

<sup>19</sup> Cuyo uso tampoco es sistemático. Por ejemplo, encontramos «third party», «third-party» and «thirdparty» en dos párrafos contiguos.

<sup>20</sup> La cuestión podría ir aún más lejos. Si algunas funciones se denominan de manera diferente en los dos países, los teléfonos comercializados en cada uno de ellos deberían recoger estas diferencias. Sin embargo, según los manuales, una de las funciones aparece con un nombre en la pantalla del teléfono y con otro en la guía de usuario.

<sup>21</sup> Es decir, un 9 % más corto.

<sup>22</sup> Destaca el uso de diferentes tonos de morado y del color gris. En algunos puntos, como por ejemplo la reproducción de las pantallas, se emplean los colores necesarios.

<sup>23</sup> Desconocemos cuáles pueden ser las diferencias con el fascículo comercializado.

---

Lógicamente no se menciona a ningún autor y, al contrario que el M1-1, no se incluye el lugar de publicación.

#### FABRICANTE (F2)

El M2-1 contiene 86 páginas todas ellas en blanco y negro. No se indica el lugar de publicación, tampoco se menciona el nombre del autor, no aparecen referencias a derechos de propiedad intelectual ni se incluyen datos sobre la edición. La disposición de las páginas es horizontal y en la parte superior izquierda de todas ellas, como si fuera un encabezamiento, un rótulo identifica el texto como un documento digital. En dicho rótulo también leemos una fecha y una hora. Las páginas se numeran a pie de página donde también se indican el nombre de cada capítulo y el idioma del manual. Además las páginas están enmarcadas por unos signos parecidos a los que se emplean en las acotaciones gráficas y a partir del capítulo 1, se añade en los márgenes un icono que facilita al usuario la consulta selectiva de la guía.

El M2-2 tiene 64 páginas<sup>24</sup> maquetadas horizontalmente, sin encabezamientos y en cuyo pie de página aparece el nombre del capítulo y el número de la hoja. Se trata de un documento a color en el que destaca el uso del rojo. No se indica ningún lugar de publicación ni tampoco ningún autor. Los derechos del fabricante están al final de la guía donde también encontramos el número de publicación y la fecha (2011). Todo parece indicar que el cliente recibe una copia de este mismo documento al adquirir el producto.

#### FABRICANTE 3 (F3)

El M3-1 se presenta como una versión digital. Se trata de la 2ª edición de las instrucciones y sus 82 páginas se publicaron en 1999. En la portada aparece un número de referencia (probablemente el de publicación) pero el texto no indica ningún lugar de edición. De nuevo los autores quedan relegados al anonimato mientras que la empresa no sólo posee la propiedad intelectual e industrial sino que se reserva todos los derechos. Esta información se repite en todos los pies de página que además están numerados. Por lo que respecta a los encabezamientos, en ellos leemos el nombre de

---

<sup>24</sup> Este manual es un 25 % más breve.

cada capítulo y aparecen en las páginas impares a partir del primero<sup>25</sup>. En el ángulo superior derecho de los capítulos dedicados a cada menú vemos el icono que identifica dicho menú en el teléfono. Esta guía, maquetada verticalmente, combina los colores negro, gris y azul.

El M3-2 es considerablemente más breve que el M3-1. Sus 40 páginas están orientadas en vertical<sup>26</sup> y presentan una gama de colores sobria. El texto, editado en blanco y negro, se organiza y jerarquiza por medio de cuadros en diferentes tonos de gris y en algunos puntos, pocos, se emplea el color<sup>27</sup>. Los encabezamientos contienen el nombre de cada capítulo y la numeración de las hojas mientras que los pies de página indican el nombre del fabricante, su titularidad sobre todos los derechos y el año de publicación (2011)<sup>28</sup>. No se hace referencia al autor o al lugar de impresión pero sí al número de edición (2.3). Tras analizar el documento nada nos hace pensar que sea diferente del que se adjunta al teléfono.

#### FABRICANTE 4 (F4)

El M4 son las instrucciones más breves del primer grupo (68 páginas). Están imprimidas en blanco, negro y gris, que se reserva para el fondo de los cuadros que enmarcan los procedimientos. La maquetación es vertical, carece de encabezamiento y el único pie de página es el número de éstas. Tampoco aparecen datos sobre la publicación o que puedan identificar el fascículo, su edición, un idioma o un mercado. Sin embargo sabemos que el manual fue redactado por el personal de la empresa, por lo que probablemente se imprimió en España. Aunque el nombre del fabricante no aparece, sí lo hace el de su cliente (un operador de telefonía). En el texto no hay referencia a derechos de propiedad intelectual o industrial y, aunque no nació para ser traducido, no sabemos si se exportó a Hispanoamérica. Como ya hemos explicado, no se ha encontrado un candidato a M4-2 que nos permitiera continuar con el análisis una década más tarde.

---

<sup>25</sup> Los capítulos que empiezan en una página par y son tan breves que sólo ocupan una hoja carecen de encabezamiento. Además, un capítulo lleva un encabezamiento que no le corresponde.

<sup>26</sup> Un 52 % más breve.

<sup>27</sup> Tres avisos se presentan en color, otros tres en azul, los puntos de exclamación para llamar la atención del usuario y los triángulos que identifican un riesgo son naranjas.

<sup>28</sup> Estas dos últimas voces vuelven a aparecer al final del documento.

---

#### 3.2.2 Estructura modular: Análisis de los bloques y secciones del TO

Ya se ha explicado en el Capítulo 2 que los manuales de instrucciones se articulan alrededor de una estructura modular que facilita la modificación del texto, su actualización y el empleo de partes de éste en otros escritos de la empresa. Esto se traduce no sólo en un ahorro de tiempo y dinero para el fabricante sino también en una documentación más coherente y homogénea. Asimismo se ha presentado la propuesta de Gamero (2001). Ésta será nuestro punto de partida aunque la iremos modificando en función de los rasgos que vayan surgiendo en este análisis. Gamero denomina a los módulos *bloques* y *secciones*, siendo los primeros las «partes de un texto que tienen una determinada función específica en relación con la función general del mismo»<sup>29</sup> y las segundas, aquellas divisiones de un bloque que poseen «una finalidad concreta respecto de la función del bloque en la que se halla incluida»<sup>30</sup> (2001: 109). Ahora bien, tras una primera lectura, lo que observamos es una división tradicional en capítulos que en el caso del M1-1 se agrupan en tres macrobloques.

Para poder exponer nuestro estudio de una manera clara y ordenada, se procederá de la siguiente manera:

- portada;
- texto que media entre la portada y el índice general;
- índice general;
- texto que se encuentra entre el índice general y el bloque de instrucciones;
- bloque de instrucciones;
- texto que aparece tras el bloque de instrucciones y cierra el documento.

##### 3.2.2.1 Portada

Las diferencias empiezan a aparecer ya desde la portada. En el primer grupo de manuales, sólo los fabricantes 1 y 3 las incluyen. Lógicamente, las portadas se caracterizan por contener poco texto. En el M1-1 se identifica el tipo de publicación (*user's guide*), el modelo de teléfono y el fabricante. El protagonismo de esta página es para la fotografía en color: un hombre y una mujer jóvenes que toman un café y que, con una clara expresión de alegría en sus rostros, miran a una tercera persona o una escena que no se ve en la imagen. El tercer fabricante también precisa el tipo de

---

<sup>29</sup> Por ejemplo, hacer que el usuario maneje correctamente el producto.

<sup>30</sup> Por ejemplo, inducir al usuario a que efectúe correctamente la instalación del producto.

publicación (*user's guide*), aparece un número que podría ser el de la publicación, se indica que se trata de una segunda edición y, sobre todo, se especifica que estamos leyendo un documento electrónico regulado por un documento interno de la empresa. Estos datos nos hacen pensar que quizás no se trate de la portada sino de una página preliminar. La ilustración es muy sobria, un teléfono imprimido en un tono gris verdoso, pero no aparece el modelo.

Todos los manuales del segundo grupo tienen portada. En la del M1-2 vemos la serie y el modelo del aparato, el logotipo de la empresa en color<sup>31</sup>, el nombre del fabricante y el eslogan que en ese momento estaba empleando. La portada también identifica el documento (*user guide*) y nos indica que se trata de una versión ampliada<sup>32</sup>. El M2-2 cuenta con portada y contraportada con fondo negro. En la primera leemos el logotipo y el nombre de la compañía, la serie del teléfono (pero no el modelo<sup>33</sup>) y el eslogan de la empresa. El texto no se presenta como una guía de usuario. En la contraportada vuelve a aparecer el logotipo del fabricante, el símbolo de reciclaje, el número de publicación y el nombre de una tecnología que aumenta el nivel de seguridad en las comunicaciones<sup>34</sup>. La portada del M3-2 incluye el nombre del fabricante, el modelo del dispositivo, identifica el documento (*user guide*) y el número de edición.

#### 3.2.2.2 Texto que media entre la portada y el índice general

En este apartado también encontramos diferencias. Por ello, en las siguientes líneas no se analizarán algunos manuales: el M1-1, el M1-2 y el M3-2 (porque el índice aparece inmediatamente después de la portada) y el M4 (porque carece de ésta y empieza con el índice).

El M2-1 comienza con *instrucciones resumidas, introducción y garantía*. Las primeras (que para Gamero serían una sección del bloque de instrucciones) son dos páginas pensadas para extraer del manual y llevar en la cartera, de manera que el usuario pueda consultarlas en cualquier momento<sup>35</sup>. En la *introducción*, la empresa felicita al cliente por su compra, hace publicidad tanto de ella misma como del

---

<sup>31</sup> Dos colores.

<sup>32</sup> Desconocemos si con el teléfono se entrega una guía más breve o si se entregan dos: una breve (una especie de instrucciones resumidas) y esta guía ampliada.

<sup>33</sup> Que aparece en la última página de la guía.

<sup>34</sup> Importante en el caso de emplearlo por motivos laborales.

<sup>35</sup> Incluyen un listado de todas las funciones del teléfono, el significado de algunas teclas y las instrucciones para realizar las operaciones básicas explicadas de manera muy esquemática.

---

producto<sup>36</sup> y resalta la importancia que concede a la satisfacción total del cliente, mientras que en la *garantía* detalla los límites de su propia responsabilidad. Para Gamero la *introducción* y la *garantía* son bloques. Entre ellas, sin previo aviso, se incluye otra página de instrucciones resumidas que explica -de nuevo- los primeros pasos para poner en marcha el aparato y realizar la primera llamada. Si consideramos que pertenece a la sección *instrucciones resumidas*, ésta aparece interrumpida. Si, por el contrario, consideramos que forma parte del *bloque de instrucciones*, éste tampoco es compacto pues está fragmentado y aparece en puntos diferentes de la guía<sup>37</sup>.

Pasamos al M3-1. En las tres páginas que median entre la portada y el índice general encontramos una *página preliminar* y la sección *instrucciones resumidas*. La primera está dividida en dos partes bien definidas: primero se proporciona información de carácter comercial y después se enumeran los derechos del fabricante<sup>38</sup> entre los que figuran las *modificaciones reservadas*, es decir la facultad de aportar mejoras al aparato que no queden reflejadas en el manual. Las *instrucciones resumidas* comienzan agradeciendo al cliente su compra y a continuación resumen las principales funciones del teléfono.

El M2-2, por su parte, contiene dos páginas que combinan diferente tipo de información. Ante todo se felicita al cliente por su compra y a continuación se valora de manera positiva el aparato<sup>39</sup>. Según la propuesta de Gamero, estos apartados pertenecerían al *bloque de introducción*. Luego se enumera una serie advertencias: se invita a leer la información legal y de seguridad del producto antes de empezar a emplear el dispositivo<sup>40</sup> y se indican las medidas que debe aplicar el usuario para respetar las normas sobre exposición a las señales de radiofrecuencia<sup>41</sup>. Hemos denominado a este tipo de avisos *normas de seguridad resumidas*. Seguidamente encontramos un apartado que proporciona *información complementaria*<sup>42</sup> y tras éste, otras advertencias: se informa que las imágenes del manual no son reproducciones

---

<sup>36</sup> Al comentar la calidad del aparato y la tecnología que lo caracteriza, se subraya su facilidad de empleo y su versatilidad para adaptarse a las necesidades de cada usuario.

<sup>37</sup> Lo mismo ocurre al hacer referencia a la satisfacción del cliente pues aparece interrumpida por esta segunda página de instrucciones resumidas.

<sup>38</sup> Marcas registradas, patentes, propiedad intelectual.

<sup>39</sup> El diseño, las nuevas funciones y los rasgos técnicos más novedosos. También se previene que en algunos países pueden existir restricciones que limiten su uso.

<sup>40</sup> Mientras el TO indica «provided with your product» y no hace referencia directa al manual de instrucciones, el TO escribe «de esta guía». Esto es ambiguo porque no queda claro si se está haciendo referencia al último capítulo de las instrucciones o a documentación adicional.

<sup>41</sup> Aunque se garantiza que el aparato es completamente seguro.

<sup>42</sup> Aclaraciones sobre ayuda, actualización del software y accesorios.

---



exactas del teléfono, que los procedimientos que contiene la guía pueden variar en función del modelo adquirido y se indica cuál es el punto de partida de todas las instrucciones. Por último, se ofrece una vista general del aparato en la que se identifican sus diferentes partes<sup>43</sup>.

#### 3.2.2.3 Índice general

Entramos a analizar el bloque de los índices generales o de contenido. Huelga decir que éstos no incluyen todos los títulos y epígrafes del texto ya que un exceso de detalle iría en detrimento de la visión global que esta herramienta debe transmitir. Dado que a continuación se analizará en profundidad cada uno de ellos, y que será necesario comentar su jerarquía, los títulos se denominarán en función de su nivel con las siguientes abreviaturas T1, T2, T3 y T4, en la que la T significa «título» o «subtítulo» y el número indica el nivel decreciente.

Tras cotejar el índice del M1-1 con el texto, vemos que ambos coinciden y que se incluyen sólo dos de los cuatro niveles en los que se organiza el manual. El T1, que se imprime en azul, es el nombre de cada uno de macrobloques en los que se divide la guía y el T2 el título de cada capítulo. Junto a ellos aparecen sus números de página. Por lo que respecta a la maquetación, esta hoja está estructurada en dos columnas: una reservada para el índice y otra en la que el fabricante hace referencia a las modificaciones reservadas, sus derechos y los datos de publicación<sup>44</sup>. Además de este índice, el manual incluye otros tres intermedios ya que al inicio de cada macrobloque aparece una portadilla con la parte del índice general que se refiere a esos capítulos y la página correspondiente.

El M1-2 llega hasta 6 niveles de los que sólo se muestran los dos primeros en el índice junto a sus números de página. El T1, que se imprime en morado, corresponde al nombre del capítulo y el T2, en negro y con sangrado, a sus respectivas secciones. En realidad, quizás sería más correcto hablar de «estilos» que de «niveles» pues a partir del T3, un mismo nivel puede presentarse con dos opciones tipográficas diferentes. También es significativo comentar que aunque los niveles siempre aparecen en orden decreciente, éste no siempre es progresivo. Así pues, a veces se pasa del T2 al T3 y

---

<sup>43</sup> Y se vuelve a recordar que esta imagen no es un reflejo fiel del dispositivo adquirido.

<sup>44</sup> Fecha y lugar de impresión, edición y número de publicación.

---

otras del T2 al T4. El contenido del índice, organizado en una única columna, no presenta discrepancias con el de las instrucciones.

El índice del M2-1 se encuentra en la página 7 y no tiene en cuenta el contenido de las primeras seis páginas del manual. Se trata de una lista sucinta ya que incluye el título de los capítulos (T1), un subtítulo, la página y un icono que identifica cada capítulo. Esta imagen se convierte a lo largo de la guía en un índice auxiliar. Al igual que las pestañas de una agenda en las que cada letra aparece inmediatamente debajo de la anterior, los diferentes iconos van apareciendo en orden descendiente en los márgenes de los diversos capítulos facilitando al lector la búsqueda de la información deseada. Por lo que respecta al subtítulo, éste resume el contenido de cada capítulo.

También en estas instrucciones, la presentación tipográfica de los títulos y de los subtítulos es flexible. Se han identificado cinco niveles de los que tres (T2, T3 y T4) ofrecen dos variantes que se eligen en función del contenido que aparece tras ellos<sup>45</sup>. Además, no siempre se respeta un orden descendiente progresivo. Poco más que añadir salvo que el índice refleja con fidelidad el contenido del manual y que el fabricante aprovecha esta página para incluir su derecho de modificar la guía sin previo aviso.

Una docena más tarde, el índice del M2-2 se ubica en la página 3. Nos encontramos ante una lista aún más breve que la del M2-1 pues contiene los T1 (títulos de los capítulos) y su número de página pero prescinde de los subtítulos explicativos que, sin embargo, siguen apareciendo a lo largo de la guía. Este índice tampoco menciona lo expuesto en las dos páginas anteriores. Respecto al número de niveles, en la parte del manual relativa al empleo del aparato, hemos encontrado cuatro, mientras que en el capítulo sobre seguridad y cuestiones legales se llega hasta cinco. Dado que estas dos partes están maquetadas de manera diferente<sup>46</sup>, creemos conveniente considerar a los primeros<sup>47</sup> independientes de los segundos<sup>48</sup>. Tampoco en este documento se han observado desacuerdos entre el índice y el contenido del texto.

---

<sup>45</sup> Los nombres de los capítulos (T1) van en cursiva; los T2 y T3 juegan con la cursiva y la negrita y los T4 y T5 con la negrita y el sangrado.

<sup>46</sup> Este capítulo se aplica a todos los teléfonos del fabricante. Lo más probable es que se incluya en todos los manuales.

<sup>47</sup> Todos ellos en color rojo, se distinguen por el tamaño de la letra.

<sup>48</sup> Es un capítulo en blanco y negro y en sus títulos y subtítulos se emplean diferentes recursos tipográficos.

---

El capítulo sobre seguridad del M3-1 también se maquetó de manera diferente al resto de las instrucciones. El primero se organiza en tres niveles que no se recogen en el índice y las segundas se articulan en cinco de los que sólo cuatro aparecen junto a su número de página. Es la única desviación entre el contenido del índice y el de la guía de usuario. La lista, a doble columna, destaca en negrita los T1 (nombre de los capítulos) y marca la jerarquía de los demás títulos con sangrados. También en este caso encontramos un índice auxiliar ya que en el capítulo dedicado a cada menú aparece el icono que lo identifica en el teléfono. Se encuentra en el ángulo superior derecho, lo que facilita hallar la información deseada hojeando rápidamente el fascículo.

El índice del M3-2, siempre a dos columnas, incluye dos de los cuatro niveles del manual más el número de página<sup>49</sup>. Al igual que sucedía en el M1-2, por una parte es difícil hablar de niveles ya algunos presentan variantes. Así, en el caso del T3, podemos hablar de T3a, T3b, T3c y T3d, cada uno con su propio estilo tipográfico. Por otra parte, los títulos no siempre aparecen en orden jerárquico decreciente progresivo. El M3-2 también comparte rasgos con el M2-2 pues su capítulo sobre seguridad se desmarca del diseño del resto del manual. En él hemos encontrado dos niveles de títulos<sup>50</sup>.

El manual del cuarto fabricante presenta cinco niveles de títulos y subtítulos los que sólo cuatro se incluyen en el índice general junto con el número de página. Los capítulos (T1) se destacan en negrita y el nivel de los subtítulos se indica con sangrados. Ahora bien la falta de correspondencia entre el índice y el texto es tal que el primero no es un fiel reflejo del segundo:

- Los nombres de los T1 (capítulos) y T2 no siempre coinciden.
- El índice incluye cuatro niveles pero de manera poco sistemática ya que omite subtítulos de diferentes niveles de varios capítulos.
- Tampoco es metódico el uso de la tipografía que no deja claro a primera vista la jerarquía de los subtítulos. En algunos casos, esto no tiene consecuencias negativas para la legibilidad del documento pero en otros sí - un T1 no se

---

<sup>49</sup> Los T1 se destacan imprimiéndolos en blanco sobre un cuadro de fondo negro y los T2 con sangrado y subrayado. Estos estilos sólo se aplican en el índice ya que en el manual se destacan con otros recursos tipográficos.

<sup>50</sup> El T1 es igual al resto del manual pero el T2 es diferente.

---

identifica como tal - creando problemas de manejabilidad (*usability*) al lector quien no puede encontrar la información que necesita rápidamente.

- Por último se han encontrado diferencias en el orden del contenido.

Una serie de errores sorprendente si tenemos en cuenta que el índice se prepara automáticamente tras redactar el texto y que en este caso no hay ningún TO que pueda interferir.

#### 3.2.2.3.1 Tipografía

Tipografía y maquetación se ponen al servicio de la legibilidad y de la manejabilidad de los manuales. Una vez que se han analizado los índices generales y se empieza a ver la estructura jerárquica de las guías, podemos analizar el uso de estos elementos.

El M1-1 utiliza los colores azul<sup>51</sup>, gris<sup>52</sup> y negro<sup>53</sup> que combina con diferentes tamaños de letra, negrita, cursiva<sup>54</sup> y recuadros para identificar los cuatro niveles de los títulos y subtítulos. El M1-2 emplea mayor variedad de recursos tipográficos. Aunque algunos puntos se imprimen en color, los colores que predominan son el morado<sup>55</sup>, el gris<sup>56</sup> y el negro. Éstos, de nuevo, se emparejan con diferentes tamaños de letra para diferenciar los seis niveles en los que se organizan los títulos<sup>57</sup>. También se emplea la negrilla<sup>58</sup>, la cursiva<sup>59</sup> y algunos símbolos para llamar la atención del lector<sup>60</sup>. Sin embargo, hemos observado que el uso de estos recursos no es uniforme a lo largo de la guía de usuario<sup>61</sup>. La explicación más lógica es que se haya empleado material de otros manuales pero, sea cual sea la causa, esto pone de manifiesto que el proceso de revisión no ha sido minucioso ya que estas diferencias tipográficas han pasado desapercibidas.

---

<sup>51</sup> El azul aparece en los T1, T2 y T3 además de en los subtítulos de cada procedimiento que, además, se escriben en cursiva. Los bolos y los números de las listas, así como cada letra del índice alfabético final, también se imprimen en azul.

<sup>52</sup> El gris se emplea para la filigrana que aparece en cada página.

<sup>53</sup> El negro se reserva para el texto.

<sup>54</sup> En aquellos párrafos en los que el fabricante quiere llamar la atención del lector.

<sup>55</sup> Se emplea en el T1, en el T4 y en algunos números.

<sup>56</sup> El gris se reserva para algunos cuadros y el gris claro aparece en los procedimientos (tanto en los bolos como en los números) para identificar los diferentes pasos de una instrucción.

<sup>57</sup> Al intentar reconstruir la estructura del manual, hemos identificado dos niveles 4.

<sup>58</sup> En los T2, T3, T4b y T6 y en las funciones del aparato, las opciones de cada menú, los ajustes, los nombres de aplicaciones, algunos nombres propios y otros puntos que el fabricante desea resaltar.

<sup>59</sup> Hace referencia a los títulos de los capítulos, a las secciones del manual y a algunas páginas web.

<sup>60</sup> Un signo exclamativo final, una bombilla y un triángulo con una exclamación dentro.

<sup>61</sup> Por ejemplo, hay referencias a capítulos que aparecen en negrilla cursiva.

El texto del M2-1 está impreso en blanco y negro y ocasionalmente en gris para el fondo de algún cuadro. Ya se ha comentado que en tres de los cinco niveles de subtítulos hemos observado variantes en el estilo<sup>62</sup>. Cursiva y negrita, solas o combinadas<sup>63</sup>, se alternan para llamar la atención del lector. Además también se emplean las mayúsculas y los mensajes que aparecen en la pantalla del teléfono se identifican con un tipo de letra diferente. El M2-2, por su parte, es una explosión de color en la que el rojo<sup>64</sup> tiene un papel protagonista. Sólo el capítulo sobre seguridad y aspectos legales se imprime en blanco y negro. También se utiliza la negrilla<sup>65</sup>, la cursiva<sup>66</sup>, la versalita negra en negrilla<sup>67</sup> y el subrayado<sup>68</sup>. Recordamos que todo lo expuesto son tendencias pues el uso de los recursos tipográficos tampoco es uniforme en este documento.

El M3-1 comparte con el M1-1 la preferencia por los colores azul<sup>69</sup>, gris y negro que junto al tamaño de la letra y la negrita describen los niveles de los títulos<sup>70</sup>. Se llama la atención del lector a través de signos y de símbolos que no sólo acompañan a todos los avisos<sup>71</sup> sino también a algunos títulos<sup>72</sup>. El M3-2 es un documento de tonos apagados, en el que la densidad de las páginas escritas<sup>73</sup> intensifica la sensación de opacidad. El texto se presenta fundamentalmente en blanco y negro. El T1 y los avisos se escriben «en negativo» (blanco sobre un recuadro negro) y esto aporta algo de contraste. Sin embargo, el segundo color más empleado es el gris, más oscuro en los cuadros que enmarcan los T2 y más claros en los que destacan algunos T3 y los

---

<sup>62</sup> Los nombres de los capítulos (T1) van en cursiva; los T2 y T3 juegan con la cursiva y la negrita y los T4 y T5 con la negrita y el sangrado.

<sup>63</sup> La negrilla resalta las funciones del móvil y la información que el usuario debe introducir en el teléfono. La cursiva se reserva para el nombre del fabricante. Ambas combinadas invitan al lector a consultar otro punto del manual.

<sup>64</sup> En el logotipo de la empresa, en todos los títulos, en los bolos y en los números de una lista y para individualizar las diferentes acciones que se pueden llevar a cabo. En este último caso, sustituyen a un título, agilizan la lectura y optimizan el espacio disponible.

<sup>65</sup> Para destacar las palabras «consejo», «vaya a», «nota» y algunas veces todo el texto de esa nota. Además lo encontramos en los capítulos del índice general, en el nombre de las funciones, en las opciones de un menú, en los ajustes, en las configuraciones, en la identificación de las partes y en las notificaciones.

<sup>66</sup> En los subtítulos que indican el contenido de cada capítulo y en términos cuyo significado se va a explicar.

<sup>67</sup> Cuando se hace referencia a capítulos o secciones del manual.

<sup>68</sup> En las direcciones web.

<sup>69</sup> Reservado para los títulos de los capítulos (T1), los menús, las funciones del teléfono y sus diferentes opciones, los textos y los indicadores que aparecen en la pantalla del móvil y los nombres de los juegos.

<sup>70</sup> Cinco en las instrucciones y tres en el capítulo sobre seguridad.

<sup>71</sup> Las notas, las sugerencias, la información importante y la relativa al reciclaje.

<sup>72</sup> Los T3 y T4.

<sup>73</sup> A doble columna sin apenas espacio libre que facilite la lectura del texto.

---

diferentes procedimientos. Todo ello transmite una sensación de austeridad que se interrumpe con algunos puntos en color<sup>74</sup> y con otros en naranja<sup>75</sup>. Los demás recursos tipográficos son sencillos: la negrilla<sup>76</sup> y el uso de mayúsculas<sup>77</sup>.

El cuarto fabricante opta por una maquetación realmente sencilla en blanco y negro en la que emplea el gris para el fondo de los cuadros que enmarcan los procedimientos. El T1 se reserva para el nombre de capítulos que, a lo largo del manual, aparecen enmarcados en un recuadro negro con las letras en blanco. Los T2, T3 y T4 se diferencian sólo en el tamaño de la letra. Se combinan subrayados, negrilla, cursiva y mayúsculas pero de nuevo encontramos falta de rigor. Así pues, algunos menús se identifican con mayúsculas, otros con mayúsculas y negrita y otros con cursiva. Por último, llama la atención que no se empleen símbolos para atraer la vista del lector a ciertas partes del texto.

#### *3.2.2.4 Texto que se encuentra entre el índice general y el bloque de instrucciones*

En la página que aparece entre el índice general y el bloque de instrucciones, el M1-1 incluye datos de diferente tipo: informa sobre la compatibilidad del teléfono con la red, invita al usuario a ponerse en contacto con el proveedor si tiene dudas, le insta a leer los capítulos sobre las normas de seguridad y la garantía antes de usar el móvil y termina enumerando los reglamentos que cumple el aparato<sup>78</sup>. En el M1-2 encontramos dos capítulos breves cuyo contenido tampoco supera la página de extensión. El primero mantiene y actualiza la información que hemos visto en el manual de 1999. Primero invita a leer un folleto que se entrega con el teléfono antes de empezar a usarlo (imaginamos que incluye normas de seguridad, datos de carácter legal y las condiciones de la garantía<sup>79</sup>). A continuación indica la compatibilidad del teléfono con la red y las posibles diferencias de tarificación y, por ello, invita a ponerse en contacto con el

---

<sup>74</sup> La mayoría son advertencias.

<sup>75</sup> Fundamentalmente símbolos pequeños junto a la información importante y los avisos.

<sup>76</sup> Que aparece en todos los títulos, destaca la información importante, las funciones, las opciones del menú, los ajustes, las configuraciones, las cadenas de instrucciones, los encabezamientos y los pies de página.

<sup>77</sup> En la sección de especificaciones técnicas y en algunas advertencias.

<sup>78</sup> Para Gamero (2001) esta última sección formaría parte de datos sobre el aparato.

<sup>79</sup> Hemos consultado el material que se entrega con las tabletas y los dispositivos multiuso de un conocido fabricante. El contenido de dicho opúsculo corresponde al de los capítulos de información sobre el producto y normas de seguridad que hemos visto en dos de los fabricantes. Es decir: cuidado y mantenimiento, reparación, batería, riesgos potenciales para la salud del usuario, situaciones y ambientes en los que se desaconseja el uso del dispositivo, radiofrecuencia, certificaciones, cumplimiento de legislación y reglamentos, normas de reciclaje, derechos y licencias, condiciones de garantía.

proveedor. El segundo capítulo ofrece información nueva ya que trata sobre el sistema operativo empleado, sus ventajas técnicas, las posibilidades de actualización, los servicios de internet integrados en el aparato y explica qué es una aplicación móvil.

El M2-1, por su parte, explica cómo interpretar el manual. Para ello recurre a una página preliminar que comenta la estructura de las funciones del teléfono para que el usuario sea capaz de realizar los procedimientos y entender el significado de los símbolos y mensajes que aparecen en la pantalla. Sigue el bloque *normas de seguridad* que, por una parte, trata de consejos y precauciones a la hora de usar del teléfono<sup>80</sup>. Por otra, proporciona información que atañe a la seguridad del usuario: radiofrecuencia y energía electromagnética, normas que cumple el aparato, interferencias con dispositivos electrónicos y por lo tanto los lugares y las circunstancias en las que el uso del móvil está restringido o completamente prohibido<sup>81</sup>. Las directivas europeas tienen su propio espacio y se presentan separadas de la lista de reglamentos internacionales. En el M2-2 toda esta información se desplaza al último capítulo y se pasa directamente del índice general a las instrucciones.

En el M3-1 median tres páginas entre el índice general y el bloque de instrucciones. Primero aparecen las *normas de seguridad resumidas* que son una miscelánea en la que se invita al usuario a leer el manual, se comentan los lugares y circunstancias en las que no se debe usar el teléfono, las posibles interferencias, algunas precauciones que hay que observar en el uso cotidiano, la compatibilidad e incompatibilidad con accesorios y otros dispositivos, la importancia de dirigirse al servicio técnico cualificado y cómo realizar llamadas de emergencia. A esta primera parte sigue información de carácter comercial, sobre el código de seguridad y sobre los servicios de red. En el M3-2 este apartado es más amplio (tres capítulos). El primero presenta seis advertencias cuyo contenido es muy parecido a las del M3-1<sup>82</sup>. El segundo invita a leer el manual con detenimiento, explica qué debe hacer el usuario en el caso de que no pueda resolver un problema y cómo puede ponerse en contacto con el servicio de asistencia técnica del fabricante<sup>83</sup>. El tercero identifica el modelo del aparato, valora de

---

<sup>80</sup> Para Gamero esta sección sería parte bien del bloque *introducción* bien del bloque *instrucciones*.

<sup>81</sup> Las escasas características técnicas que se mencionan para Gamero irían en el bloque *datos sobre el aparato*.

<sup>82</sup> En algunos casos, las diferencias en la redacción son mínimas.

<sup>83</sup> Nos ha llamado la atención que en la pág. 5 se haga referencia a la posibilidad de no poder resolver un problema. Nos parece poco afortunado ya que en las primeras páginas el cliente debería recibir confirmación de que ha realizado una buena compra.

---

manera positiva el producto<sup>84</sup>, ofrece una vista general del teléfono en la que se identifica cada una de sus partes y explica la función de algunas teclas.

Tras el índice del M4 encontramos un capítulo que intercala dos bloques. Tras invitar a los usuarios a leer las instrucciones, aparece la sección *consejos de cuidado y mantenimiento*<sup>85</sup> y, a continuación, las *normas de seguridad* propiamente dichas puesto que hacen referencia a la seguridad del usuario. En ellas hay pocas diferencias respecto a los otros fabricantes: señales de radiofrecuencia, circunstancias y lugares en los que se tiene que apagar el móvil y posibles interferencias con otros dispositivos electrónicos. En último lugar aparece el bloque *datos sobre el aparato* que incluye información sobre los servicios de red, la batería y los accesorios.

### 3.2.2.5 Bloque de instrucciones

#### 3.1.2.5.1 Unidad de los bloques y secciones

Tratemos ahora una cuestión que consideramos importante: la unidad de un bloque o de una sección. En el M2-1, inmediatamente antes de la *sección de instalación y puesta en marcha*, un par de páginas explican los diferentes botones del teléfono y los indicadores de pantalla. Según Gamero este esquema formaría parte del *bloque de introducción*, función que ya desempeñan otras páginas de este manual. Se plantean dos opciones:

- a) considerar que los bloques pueden estar interrumpidos, lo cual iría contra la noción de unidad de éstos;
- b) desplazar los *esquemas generales con denominación de las diferentes partes* del bloque de introducción al de instrucciones.

En el primer grupo de manuales, parece conveniente incluir la vista general del aparato en el bloque de instrucciones. En el M1-1 un índice intermedio la separa de la introducción y fortalece su vínculo con el bloque de instrucciones. Por ello, consideramos más lógico incluirla en él. En el M2-1 es difícil justificar su pertenencia a la introducción cuando queda tan alejada de ésta. Creemos razonable dejarla como inicio del bloque de instrucciones. También en el M3-1 y en el M4 optamos por pasarla al bloque de instrucciones. En ambos casos, no se trata de un esquema general en el que se indica el nombre de cada parte con una flecha sino una serie de dibujos parciales con

---

<sup>84</sup> Explicar sus principales ventajas.

<sup>85</sup> Gamero la sitúa dentro del bloque de instrucciones.



explicaciones. En el M3-1, además, se presenta dentro del Capítulo 1 lo que la desvincula de la introducción.

La cuestión de la unidad vuelve a surgir en el segundo grupo de guías y es particularmente llamativa en el M2-2<sup>86</sup>. El apartado dedicado a las llamadas incluye un párrafo sobre refrigeración que hubiese sido mejor pasar a la sección *cuidado del aparato*. El bloque de instrucciones queda claramente interrumpido por un capítulo con consejos y sugerencias<sup>87</sup>. También se ha observado que la información sobre una determinada cuestión (o incluso una sección) se fragmenta y se ofrece en diferentes puntos del texto<sup>88</sup>. En realidad, las anomalías de este manual no terminan aquí. De hecho, en la traducción de la sección de *seguridad*, las advertencias sobre una conducción prudente se repiten dos veces cuando se podían haber agrupado para evitar la redundancia<sup>89</sup>.

#### 3.2.2.6 Texto que aparece tras el bloque de instrucciones y cierra el documento

Tras el bloque de instrucciones, y hasta el final de las guías, encontramos información de diferente naturaleza. Así, en el primer grupo de manuales, el M1-1 presenta los bloques *problemas y soluciones*, *datos sobre el aparato*<sup>90</sup>, *glosario*, *normas de seguridad*<sup>91</sup>, *garantía* e *índice de términos*. Más sucintos son los demás fabricantes. El M2-1 termina con los bloques *solución de problemas* e *índice de términos*, el M3-1 con los relativos a *normas de seguridad*<sup>92</sup> y el *índice alfabético* y el M4 con la *garantía*.

Pasamos al segundo grupo de manuales. Los tres fabricantes incluyen en esta parte del manual el *descargo de responsabilidad* (con el que se protegen de litigios por posibles fallos del aparato) e indican claramente que las imágenes tienen una función ilustrativa y que no siempre reflejan fielmente el aparato. En el M1-2 esta parte final de

---

<sup>86</sup> En el M1-2 la información está fragmentada en algunos puntos de los dos capítulos que presentan el teléfono. Sin embargo, el M3-2 está perfectamente ordenado.

<sup>87</sup> Quizás hubiera sido más pertinente presentar cada sugerencia al final de la sección correspondiente o en otro punto del manual.

<sup>88</sup> En este caso no nos referimos a presentar un punto y retomarlo más adelante desarrollándolo en mayor profundidad. Por ejemplo, una advertencia puede presentarse en las instrucciones y con mayor detalle en la sección sobre medidas de seguridad.

<sup>89</sup> Incluimos este comentario aquí pues esta cuestión no se retomará al tratar los TM.

<sup>90</sup> Conexión a internet, datos técnicos, declaración de conformidad con las normas y reglamentos.

<sup>91</sup> Señales de radiofrecuencia, circunstancias y ambientes potencialmente peligrosos, llamadas de emergencia, reciclaje de las baterías más el cuidado y mantenimiento del aparato y de sus diferentes componentes. Para Gamero, estas dos últimas secciones formarían parte del bloque de instrucciones.

<sup>92</sup> Circunstancias y ambientes potencialmente peligrosos y llamadas de emergencia.

---

la guía de usuario es breve: *asistencia al usuario, problemas y soluciones*<sup>93</sup>, *información legal*<sup>94</sup> e *índice de términos*. En estas páginas se da entender que este manual está cargado en el propio teléfono para que pueda ser consultado en cualquier momento.

El M2-2 termina con tres secciones: *problemas y soluciones, normas de seguridad y reglamento que cumple el aparato*. En la primera observamos un cambio de estructura profundo pues prácticamente desaparece y se limita a un párrafo<sup>95</sup>. La segunda trata las siguientes cuestiones: indicaciones para asegurar integridad del aparato<sup>96</sup> y del usuario<sup>97</sup>, límites y restricciones del dispositivo<sup>98</sup>, licencias y derechos de propiedad, reciclaje, asistencia técnica y atención al cliente y otras cuestiones<sup>99</sup>. La tercera sección también es muy sucinta (tres líneas) e invita a leer el manual impreso si se desea mayor información<sup>100</sup>. Esto parece confirmar nuestra suposición de que la guía que hemos analizado también se encuentra cargada en el dispositivo.

El M3-2 se cierra con: *medio ambiente y reciclaje, normas de seguridad, información sobre el producto, reglamento que cumple el aparato e índice de términos*. Desaparece *solución de problemas*. Si comparamos el capítulo «seguridad y producto» con el del M2-2, veremos que siguen una línea parecida: información general sobre el producto<sup>101</sup>, integridad del aparato<sup>102</sup> y del usuario<sup>103</sup>, normativa respetada, límites y restricciones del dispositivo<sup>104</sup>, reciclaje, licencias y derechos de propiedad y otras cuestiones<sup>105</sup>. Por lo que respecta a la normativa, se incluye la declaración de conformidad CE y se hace referencia a reglamentos de EE.UU. y de Canadá.

---

<sup>93</sup> Mantiene la misma estructura que el primer manual.

<sup>94</sup> Modificaciones reservadas, licencias y derechos de propiedad, año de publicación, identificación del manual, marca CE, advertencia sobre las ilustraciones y derechos de reproducción.

<sup>95</sup> En caso de avería, lo único que el usuario puede hacer es forzar la reinicialización del aparato.

<sup>96</sup> Batería (pero la información no corresponde a este modelo), accesorios de otros fabricantes, cuidado y mantenimiento.

<sup>97</sup> Seguridad en carretera, posibles riesgos para la salud del usuario, restricciones de uso, información sobre radiofrecuencia.

<sup>98</sup> Es decir, la «letra pequeña» del contrato: restricciones de uso, interferencias, compatibilidad, privacidad y protección de datos y diferencias en la tarificación.

<sup>99</sup> Explicación de símbolos, identificación del producto y del manual, año de publicación, modificaciones reservadas, advertencia sobre la fidelidad de las imágenes.

<sup>100</sup> Sólo se menciona que se respeta la normativa nacional e internacional.

<sup>101</sup> Tipo de redes, servicios de red, consejos.

<sup>102</sup> Accesorios, cuidado y mantenimiento, uso correcto de la batería.

<sup>103</sup> Restricciones de uso, posibles riesgos para la salud del usuario, seguridad en carretera, información sobre radiofrecuencia.

<sup>104</sup> Restricciones de uso, diferencias en la tarificación.

<sup>105</sup> Identificación del manual y año de publicación, modificaciones reservadas.

---

En 2004, cuatro años después de la publicación de nuestros textos, la Unión Europea establecía que un manual debía incluir el siguiente contenido: descripción del producto, normas de seguridad, nociones preliminares, funcionamiento, solución de problemas, información sobre mantenimiento y asistencia al usuario, recambios y accesorios, embalaje, transporte y almacenamiento y reciclaje y respeto del medio ambiente (TCEurope 2004: 44). A continuación resumimos en las tablas 67 y 68 qué apartados aparecen en cada guía analizada para tener una visión de conjunto. Tras ellas incluimos otras cuatro tablas que sintetizan la distribución de los bloques y secciones en las guías de usuario analizadas (69 y 70) y que muestran las semejanzas y las diferencias (71 y 72).

**Tabla 67 – Cotejo de bloques y secciones en los manuales de 1999**

Unión Europea	1999			
	F1	F2	F3	F4
Descripción del producto	x	x	x	x
Normas de seguridad	x	x	x	x
Nociones preliminares	x	x	x	x
Funcionamiento	x	x	x	x
Solución de problemas	x	x	--	--
Mantenimiento	x	x	x	x
Información sobre asistencia al usuario	--	--	x	--
Recambios y accesorios	x	x	x	--
Embalaje, transporte y almacenamiento	--	--	--	--
Reciclaje y respeto del medio ambiente	x	--	x	x

**Tabla 68 - Cotejo de bloques y secciones en los manuales de 2011**

Unión Europea	2011		
	F1	F2	F3
Descripción del producto	x	x	x
Normas de seguridad	--	x	x
Nociones preliminares	x	x	x
Funcionamiento	x	x	x
Solución de problemas	x	x	--
Mantenimiento	--	x	x
Información sobre asistencia al usuario	x	x	--
Recambios y accesorios	x	x	x
Embalaje, transporte y almacenamiento	--	--	--
Reciclaje y respeto del medio ambiente	--	x	x

## DISTRIBUCIÓN DE BLOQUES Y SECCIONES EN LOS CUATRO MANUALES ANALIZADOS DE 1999

GAMERO (2001)	FABRICANTE 1	FABRICANTE 2	FABRICANTE 3	FABRICANTE 4
	<b>Portada</b> - Fabricante		<b>Portada</b> - Fabricante	
<b>A. Datos sobre el manual</b> - Fabricante - Modificaciones reservadas	<b>Índice</b> - Índice - Modificaciones reservadas - Sección de derechos - Otros datos sobre la publicación	<b>Instrucciones resumidas</b> - Organización de los menús y de sus funciones - Instrucciones resumidas	<b>Introducción</b> - Información comercial - Sección de derechos - Modificaciones reservadas - Felicitación por la compra - Instrucciones resumidas	<b>Índice</b>
<b>B. Introducción</b> - Fotos agrupadas para referencia general - Esquema general con denominación de las diferentes partes - Consejos generales de uso - Elementos publicitarios	<b>Introducción</b> - Advertencia - Invitación a leer el manual - Normas y reglamentos que cumple el aparato	<b>Introducción</b> - Felicitación por la compra - Elementos publicitarios - Facturación - Instalación y puesta en marcha resumidas	<b>Índice</b>	<b>Normas de seguridad</b> - Invitación a leer el manual - Cuidado y mantenimiento - Señales de radiofrecuencia - Circunstancias o ambientes potencialmente peligrosos

### 3. Análisis macroestructural

(cont.)				
GAMERO (2001)	FABRICANTE 1	FABRICANTE 2	FABRICANTE 3	FABRICANTE 4
<b>C. Índice</b>	<b>Instrucciones</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Esquema general con denominación de las diferentes partes</li> <li>- Instalación y puesta en marcha</li> <li>- Explicación del significado de los iconos y del uso de las teclas y botones del aparato</li> <li>- Características del aparato</li> <li>- Cómo desplazarse por los menús</li> <li>- Cómo interpretar las instrucciones y los indicadores de la pantalla</li> <li>- Organización de los menús y de sus funciones</li> <li>- Uso / Explicación de cada menú</li> <li>- Uso con accesorios</li> <li>- Servicios en línea</li> <li>- Atajos</li> </ul>	<b>Garantía</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Condiciones de garantía</li> </ul>	<b>Normas de seguridad resumidas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Invitación a leer el manual</li> <li>- Normas de seguridad resumidas</li> <li>- Uso del aparato</li> <li>- Accesorios y compatibilidad con otros productos</li> <li>- Servicio técnico</li> <li>- Llamadas de emergencia</li> <li>- Código de seguridad</li> <li>- Información postventa</li> <li>- Servicios de red</li> </ul>	<b>Datos sobre el aparato</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicios de red</li> <li>- Batería y accesorios</li> </ul>

(cont.)				
GAMERO (2001)	FABRICANTE 1	FABRICANTE 2	FABRICANTE 3	FABRICANTE 4
<b>D. Normas de seguridad</b>	<b>Problemas y soluciones</b>	<b>Índice</b> - Índice - Modificaciones reservadas	<b>Instrucciones</b> - Esquema general con denominación y explicación de uso de las diferentes partes - Indicadores de la pantalla - Instalación y puesta en marcha - Uso / Explicación de cada menú - Cómo desplazarse por los menús - Organización de los menús y de sus funciones - Servicios adicionales - Accesorios y baterías - Códigos de acceso - Cuidado y mantenimiento	
<b>E. Instrucciones</b> - Instalación / puesta en marcha - Uso - Limpieza y mantenimiento - Puesta fuera de uso / transporte - Instrucciones resumidas	<b>Datos sobre el aparato</b> - Conexión a internet - Datos técnicos - Declaración de conformidad con normas y reglamentos	<b>Página preliminar</b> - Cómo interpretar las instrucciones	<b>Normas de seguridad</b> - Circunstancias o ambientes potencialmente peligrosos - Llamadas de emergencia	<b>Instrucciones</b> - Esquema general con denominación y explicación de uso de las diferentes partes - Instalación y puesta en marcha - Estructura de la pantalla - Lista de iconos - Organización de los menús y de sus funciones - Uso / Explicación de cada menú - Servicios adicionales - Modificaciones reservadas

(cont.)				
GAMERO (2001)	FABRICANTE 1	FABRICANTE 2	FABRICANTE 3	FABRICANTE 4
<b>F. Errores o problemas y soluciones</b>	<b>Glosario</b>	<b>Normas de seguridad</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Invitación a leer este bloque</li> <li>- Características técnicas</li> <li>- Señales de radiofrecuencia</li> <li>- Normas y reglamentos que cumple el aparato</li> <li>- Consejos generales de uso</li> <li>- Circunstancias o ambientes potencialmente peligrosos</li> <li>- Declaración de conformidad con normas y reglamentos</li> </ul>	<b>Índice de términos</b>	<b>Garantía</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Condiciones de garantía</li> <li>- Tarjeta de registro</li> </ul>
	<b>Normas de seguridad</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuidado y mantenimiento del aparato y de sus diferentes componentes</li> <li>- Señales de radiofrecuencia</li> <li>- Circunstancias o ambientes potencialmente peligrosos</li> <li>- Llamadas de emergencia</li> <li>- Reciclaje de las baterías</li> </ul>	<b>Instrucciones</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Esquema general con denominación y explicación de uso de las diferentes partes</li> <li>- Indicadores de pantalla</li> <li>- Cuidados generales</li> <li>- Instalación y puesta en marcha</li> <li>- Uso / Explicación de cada menú</li> <li>- Llamadas de emergencia</li> <li>- Cómo desplazarse por los menús</li> <li>- Organización de los menús y de sus funciones</li> <li>- Atajos</li> <li>- Accesorios</li> </ul>		

(cont.)				
GAMERO (2001)	FABRICANTE 1	FABRICANTE 2	FABRICANTE 3	FABRICANTE 4
<b>G. Datos sobre el aparato</b>	<b>Garantía</b>	<b>Problemas y soluciones</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Características técnicas</li> <li>- Suministro incluidos</li> <li>- Piezas de repuesto / accesorios</li> <li>- Esquema de conexiones eléctricas</li> <li>- Normas y reglamentos que cumple el aparato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Condiciones de garantía</li> <li>- Compromiso del fabricante</li> </ul>			
<b>H. Servicio al cliente</b>	<b>Índice de términos</b>	<b>Índice de términos</b>		
<b>I. Medio ambiente</b>				
<b>J. Otra información complementaria</b>				
<b>K. Instrucciones para el técnico</b>				
<b>L. Garantía</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificado de garantía</li> <li>- Tarjeta de registro</li> <li>- Observaciones sobre la garantía / tarjeta de garantía / tarjeta de registro</li> <li>- Condiciones de garantía</li> </ul>				
<b>M. Índice de términos</b>				
<b>N. Glosario</b>				



3. Análisis macroestructural

---

---

		(cont.)		
	FABRICANTE 1	FABRICANTE 2	FABRICANTE 3	FABRICANTE 4
<b>GAMERO (2001)</b>				
<b>O. Información divulgativa</b>				

---

**Tabla 69 - Distribución de bloques y secciones en los cuatro manuales analizados de 1999**

## DISTRIBUCIÓN DE BLOQUES Y SECCIONES EN LOS CUATRO MANUALES ANALIZADOS DE 2011

GAMERO (2001)	FABRICANTE 1	FABRICANTE 2	FABRICANTE 3
	<b>Portada</b> - Fabricante	<b>Portada</b> - Fabricante	<b>Portada</b> - Fabricante
<b>A. Datos sobre el manual</b> - Fabricante - Modificaciones reservadas	<b>Índice general</b>	<b>Introducción</b> - Felicitación por la compra - Elementos publicitarios y posibles límites - Normas de seguridad resumidas - Información complementaria - Advertencias - Esquema general con denominación de las diferentes partes	<b>Índice general</b>
<b>B. Introducción</b> - Fotos agrupadas para referencia general - Esquema general con denominación de las diferentes partes - Consejos generales de uso - Elementos publicitarios	<b>Introducción</b> - Invitación a leer parte de la documentación adjuntada con el manual - Advertencias - Presentación del sistema operativo - Elementos publicitarios - Otra información	<b>Índice general</b>	<b>Introducción</b> - Normas de seguridad resumidas - Invitación a leer el manual - Resolución de problemas - Identificación del aparato - Elementos publicitarios - Esquema general con denominación y explicación de las diferentes partes

(cont.)			
GAMERO (2001)	FABRICANTE 1	FABRICANTE 2	FABRICANTE 3
<b>C. Índice</b>	<b>Instrucciones</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalación y puesta en marcha</li> <li>- Configuración y ajustes</li> <li>- Esquema general con denominación y explicación de las diferentes partes</li> <li>- Pantalla táctil</li> <li>- Aplicaciones</li> <li>- Notificaciones</li> <li>- Estado del teléfono</li> <li>- Rendimiento de la batería</li> <li>- Tarjeta de memoria</li> <li>- Uso con accesorios</li> <li>- Uso / Explicación de cada función</li> <li>- Descripción general de los iconos</li> <li>- Descripción general de las aplicaciones</li> <li>- Ajustes de red</li> </ul>	<b>Instrucciones</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalación y puesta en marcha</li> <li>- Configuración y ajustes</li> <li>- Ajustes de red</li> <li>- Aplicaciones</li> <li>- Pantalla táctil y teclas</li> <li>- Consejos rápidos</li> <li>- Pantalla principal</li> <li>- Notificaciones</li> <li>- Estado del teléfono</li> <li>- Descripción general de los iconos</li> <li>- Uso/explicación de cada función</li> <li>- Consejos y sugerencias</li> <li>- Uso con accesorios</li> <li>- Tarjeta de memoria</li> </ul>	<b>Instrucciones</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalación y puesta en marcha</li> <li>- Antena</li> <li>- Campos magnéticos</li> <li>- Uso con accesorios</li> <li>- Pantalla principal</li> <li>- Tarjeta de memoria</li> <li>- Uso sin tarjeta SIM</li> <li>- Aplicaciones</li> <li>- Uso / Explicación de cada función</li> <li>- Aplicaciones</li> <li>- Configuración y ajustes</li> <li>- Ahorro de energía</li> </ul>
<b>D. Normas de seguridad</b>	<b>Asistencia al usuario</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Guía disponible en el teléfono</li> </ul>	<b>Problemas y soluciones</b>	<b>Reciclaje</b>

---

(cont.)

GAMERO (2001)	FABRICANTE 1	FABRICANTE 2	FABRICANTE 3
<b>E. Instrucciones</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalación / puesta en marcha</li> <li>- Uso</li> <li>- Limpieza y mantenimiento</li> <li>- Puesta fuera de uso / transporte</li> <li>- Instrucciones resumidas</li> </ul>	<b>Problemas y soluciones</b>	<b>Seguridad, normas e información sobre el producto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Baterías</li> <li>- Accesorios</li> <li>- Circunstancias o ambientes potencialmente peligrosos</li> <li>- Riesgos para la salud</li> <li>- Precauciones con los niños</li> <li>- Leyenda de símbolos</li> <li>- Restricciones operativas</li> <li>- Señales de radiofrecuencia</li> <li>- Declaración de conformidad con normas y reglamentos</li> <li>- Confidencialidad de los datos</li> <li>- Llamadas de emergencia</li> <li>- Cuidado y mantenimiento</li> <li>- Reciclaje</li> <li>- Licencias y derechos de propiedad</li> <li>- Asistencia técnica</li> <li>- Atención al cliente</li> <li>- Modificaciones reservadas</li> <li>- Advertencia sobre las ilustraciones</li> <li>- Año de publicación</li> <li>- Número de publicación</li> <li>- Identificación del producto</li> <li>- Descargo de responsabilidad</li> </ul>	<b>Seguridad, normas e información sobre el producto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Información general sobre el producto</li> <li>- Información sobre la red</li> <li>- Restricciones operativas</li> <li>- Accesorios</li> <li>- Batería</li> <li>- Cuidado y mantenimiento</li> <li>- Reciclaje</li> <li>- Licencias y derechos de propiedad</li> <li>- Precauciones con los niños</li> <li>- Riesgos para la salud</li> <li>- Circunstancias o ambientes potencialmente peligrosos</li> <li>- Llamadas de emergencia</li> <li>- Señales de radiofrecuencia</li> <li>- Marca CE</li> <li>- Año de publicación</li> <li>- Número de publicación</li> <li>- Derechos de reproducción</li> <li>- Modificaciones reservadas</li> <li>- Descargo de responsabilidad</li> <li>- Normativa respetada</li> </ul>

---

(cont.)			
GAMERO (2001)	FABRICANTE 1	FABRICANTE 2	FABRICANTE 3
<b>F. Errores o problemas y soluciones</b>	<b>Información legal</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Descargo de responsabilidad</li> <li>- Modificaciones reservadas</li> <li>- Licencias y derechos de propiedad</li> <li>- Año de publicación</li> <li>- Número de publicación</li> <li>- Marca CE</li> <li>- Advertencia sobre las ilustraciones</li> </ul>		<b>Índice de términos</b>
<b>G. Datos sobre el aparato</b>	<b>Índice de términos</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Características técnicas</li> <li>- Suministro incluidos</li> <li>- Piezas de repuesto / accesorios</li> <li>- Esquema de conexiones eléctricas</li> <li>- Normas y reglamentos que cumple el aparato</li> </ul>			
<b>H. Servicio al cliente</b>			
<b>I. Medio ambiente</b>			
<b>J. Otra información complementaria</b>			
<b>K. Instrucciones para el técnico</b>			

---



---

	(cont.)		
GAMERO (2001)	FABRICANTE 1	FABRICANTE 2	FABRICANTE 3
<b>L. Garantía</b>			
- Certificado de garantía			
- Tarjeta de registro			
- Observaciones sobre la garantía / tarjeta de garantía / tarjeta de registro			
- Condiciones de garantía			
<b>M. Índice de términos</b>			
<b>N. Glosario</b>			
<b>O. Información divulgativa</b>			

---

**Tabla 70 - Distribución de bloques y secciones en los cuatro manuales analizados de 2011**

COMPARACIÓN DE BLOQUES Y SECCIONES EN LOS CUATRO MANUALES ANALIZADOS DE 1999

FABRICANTE 1	FABRICANTE 2	FABRICANTE 3	FABRICANTE 4
<b>Portada</b> - Fabricante		<b>Portada</b> - Fabricante	
<b>Índice</b> - Índice - Modificaciones reservadas - Sección de derechos - Otros datos sobre la publicación	<b>Índice</b> - Índice - Modificaciones reservadas	<b>Índice</b>	<b>Índice</b>
<b>Introducción</b> - Advertencia - Invitación a leer el manual - Normas y reglamentos que cumple el aparato	<b>Introducción</b> - Felicitación por la compra - Elementos publicitarios - Facturación	<b>Introducción</b> - Información comercial - Sección de derechos - Modificaciones reservadas - Felicitación por la compra	
	<b>Páginas preliminares</b> - Instalación y puesta en marcha resumidas - Cómo interpretar las instrucciones		

(cont.)			
FABRICANTE 1	FABRICANTE 2	FABRICANTE 3	FABRICANTE 4
	<b>Instrucciones resumidas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organización de los menús y de sus funciones</li> <li>- Instrucciones resumidas</li> </ul>	<b>Instrucciones resumidas</b>	
<b>Instrucciones</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Esquema general con denominación de las diferentes partes</li> <li>- Instalación y puesta en marcha</li> <li>- Explicación del significado de los iconos y del uso de las teclas y botones del aparato</li> <li>- Características del aparato</li> <li>- Cómo desplazarse por los menús</li> <li>- Cómo interpretar las instrucciones y los indicadores de la pantalla</li> <li>- Organización de los menús y de sus funciones</li> <li>- Uso / Explicación de cada menú</li> <li>- Uso con accesorios</li> <li>- Servicios en línea</li> <li>- Atajos</li> </ul>	<b>Instrucciones</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Esquema general con denominación y explicación de uso de las diferentes partes</li> <li>- Indicadores de pantalla</li> <li>- Cuidados generales</li> <li>- Instalación y puesta en marcha</li> <li>- Uso / Explicación de cada menú</li> <li>- Llamadas de emergencia</li> <li>- Cómo desplazarse por los menús</li> <li>- Organización de los menús y de sus funciones</li> <li>- Atajos</li> <li>- Accesorios</li> </ul>	<b>Instrucciones</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Esquema general con denominación y explicación de uso de las diferentes partes</li> <li>- Indicadores de la pantalla</li> <li>- Instalación y puesta en marcha</li> <li>- Uso / Explicación de cada menú</li> <li>- Cómo desplazarse por los menús</li> <li>- Organización de los menús y de sus funciones</li> <li>- Servicios adicionales</li> <li>- Accesorios y baterías</li> <li>- Códigos de acceso</li> <li>- Cuidado y mantenimiento</li> </ul>	<b>Instrucciones</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Esquema general con denominación y explicación de uso de las diferentes partes</li> <li>- Instalación y puesta en marcha</li> <li>- Estructura de la pantalla</li> <li>- Lista de iconos</li> <li>- Organización de los menús y de sus funciones</li> <li>- Uso / Explicación de cada menú</li> <li>- Servicios adicionales</li> <li>- Modificaciones reservadas</li> </ul>



(cont.)			
FABRICANTE 1	FABRICANTE 2	FABRICANTE 3	FABRICANTE 4
		<b>Normas de seguridad resumidas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Invitación a leer el manual</li> <li>- Normas de seguridad resumidas</li> <li>- Uso del aparato</li> <li>- Accesorios y compatibilidad con otros productos</li> <li>- Servicio técnico</li> <li>- Llamadas de emergencia</li> <li>- Código de seguridad</li> <li>- Información postventa</li> <li>- Servicios de red</li> </ul>	
<b>Normas de seguridad</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuidado y mantenimiento del aparato y de sus diferentes componentes</li> <li>- Señales de radiofrecuencia</li> <li>- Circunstancias o ambientes potencialmente peligrosos</li> <li>- Llamadas de emergencia</li> <li>- Reciclaje de las baterías</li> </ul>	<b>Normas de seguridad</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Invitación a leer este bloque</li> <li>- Características técnicas</li> <li>- Señales de radiofrecuencia</li> <li>- Normas y reglamentos que cumple el aparato</li> <li>- Consejos generales de uso</li> <li>- Circunstancias o ambientes potencialmente peligrosos</li> <li>- Declaración de conformidad con normas y reglamentos</li> </ul>	<b>Normas de seguridad</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Circunstancias o ambientes potencialmente peligrosos</li> <li>- Llamadas de emergencia</li> </ul>	<b>Normas de seguridad</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Invitación a leer el manual</li> <li>- Cuidado y mantenimiento</li> <li>- Señales de radiofrecuencia</li> <li>- Circunstancias o ambientes potencialmente peligrosos</li> </ul>
<b>Datos sobre el aparato</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conexión a internet</li> <li>- Datos técnicos</li> <li>- Declaración de conformidad con normas y reglamentos</li> </ul>			<b>Datos sobre el aparato</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicios de red</li> <li>- Batería y accesorios</li> </ul>
<b>Glosario</b>			

3. Análisis macroestructural

---

(cont.)

FABRICANTE 1	FABRICANTE 2	FABRICANTE 3	FABRICANTE 4
<b>Problemas y soluciones</b>	<b>Problemas y soluciones</b>		
<b>Garantía</b> - Condiciones de garantía - Compromiso del fabricante	<b>Garantía</b> - Condiciones de garantía		<b>Garantía</b> - Condiciones de garantía - Tarjeta de registro
<b>Índice de términos</b>	<b>Índice de términos</b>	<b>Índice de términos</b>	

---

**Tabla 71 - Comparación de bloques y secciones en los cuatro manuales analizados de 1999**

## COMPARACIÓN DE BLOQUES Y SECCIONES EN LOS CUATRO MANUALES ANALIZADOS DE 2011

FABRICANTE 1	FABRICANTE 2	FABRICANTE 3
<b>Portada</b>	<b>Portada</b>	<b>Portada</b>
- Fabricante	- Fabricante	- Fabricante
<b>Índice general</b>	<b>Índice general</b>	<b>Índice general</b>
<b>Introducción</b>	<b>Introducción</b>	<b>Introducción</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Invitación a leer parte de la documentación adjuntada con el manual</li> <li>- Advertencias</li> <li>- Presentación del sistema operativo</li> <li>- Elementos publicitarios</li> <li>- Otra información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Felicitación por la compra</li> <li>- Elementos publicitarios y posibles límites</li> <li>- Normas de seguridad resumidas</li> <li>- Información complementaria</li> <li>- Advertencias</li> <li>- Esquema general con denominación de las diferentes partes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Normas de seguridad resumidas</li> <li>- Invitación a leer el manual</li> <li>- Resolución de problemas</li> <li>- Identificación del aparato</li> <li>- Elementos publicitarios</li> <li>- Esquema general con denominación y explicación de las diferentes partes</li> </ul>
<b>Instrucciones</b>	<b>Instrucciones</b>	<b>Instrucciones</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalación y puesta en marcha</li> <li>- Configuración y ajustes</li> <li>- Esquema general con denominación y explicación de las diferentes partes</li> <li>- Pantalla táctil</li> <li>- Aplicaciones</li> <li>- Notificaciones</li> <li>- Estado del teléfono</li> <li>- Rendimiento de la batería</li> <li>- Tarjeta de memoria</li> <li>- Uso con accesorios</li> <li>- Uso / Explicación de cada función</li> <li>- Descripción general de los iconos</li> <li>- Descripción general de las aplicaciones</li> <li>- Ajustes de red</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalación y puesta en marcha</li> <li>- Configuración y ajustes</li> <li>- Ajustes de red</li> <li>- Aplicaciones</li> <li>- Pantalla táctil y teclas</li> <li>- Consejos rápidos</li> <li>- Pantalla principal</li> <li>- Notificaciones</li> <li>- Estado del teléfono</li> <li>- Descripción general de los iconos</li> <li>- Uso/explicación de cada función</li> <li>- Consejos y sugerencias</li> <li>- Uso con accesorios</li> <li>- Tarjeta de memoria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalación y puesta en marcha</li> <li>- Antena</li> <li>- Campos magnéticos</li> <li>- Uso con accesorios</li> <li>- Pantalla principal</li> <li>- Tarjeta de memoria</li> <li>- Uso sin tarjeta SIM</li> <li>- Aplicaciones</li> <li>- Uso / Explicación de cada función</li> <li>- Aplicaciones</li> <li>- Configuración y ajustes</li> <li>- Ahorro de energía</li> </ul>

(cont.)		
FABRICANTE 1	FABRICANTE 2	FABRICANTE 3
<b>Asistencia al usuario</b>		
- Guía disponible en el teléfono		
		<b>Reciclaje</b>
<b>Problemas y soluciones</b>	<b>Problemas y soluciones</b>	
	<b>Seguridad, normas e información sobre el producto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Baterías</li> <li>- Accesorios</li> <li>- Circunstancias o ambientes potencialmente peligrosos</li> <li>- Riesgos para la salud</li> <li>- Precauciones con los niños</li> <li>- Leyenda de símbolos</li> <li>- Restricciones operativas</li> <li>- Señales de radiofrecuencia</li> <li>- Declaración de conformidad con normas y reglamentos</li> <li>- Confidencialidad de los datos</li> <li>- Llamadas de emergencia</li> <li>- Cuidado y mantenimiento</li> <li>- Reciclaje</li> <li>- Licencias y derechos de propiedad</li> <li>- Asistencia técnica</li> <li>- Atención al cliente</li> <li>- Modificaciones reservadas</li> <li>- Advertencia sobre las ilustraciones</li> <li>- Año de publicación</li> <li>- Número de publicación</li> <li>- Identificación del producto</li> <li>- Descargo de responsabilidad</li> </ul>	<b>Seguridad, normas e información sobre el producto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Información general sobre el producto</li> <li>- Información sobre la red</li> <li>- Restricciones operativas</li> <li>- Accesorios</li> <li>- Batería</li> <li>- Cuidado y mantenimiento</li> <li>- Reciclaje</li> <li>- Licencias y derechos de propiedad</li> <li>- Precauciones con los niños</li> <li>- Riesgos para la salud</li> <li>- Circunstancias o ambientes potencialmente peligrosos</li> <li>- Llamadas de emergencia</li> <li>- Señales de radiofrecuencia</li> <li>- Marca CE</li> <li>- Año de publicación</li> <li>- Número de publicación Derechos de reproducción</li> <li>- Modificaciones reservadas</li> <li>- Descargo de responsabilidad</li> <li>- Normativa respetada</li> </ul>

---

---

<b>(cont.)</b>		
<b>FABRICANTE 1</b>	<b>FABRICANTE 2</b>	<b>FABRICANTE 3</b>
<b>Información legal</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Descargo de responsabilidad</li><li>- Modificaciones reservadas</li><li>- Licencias y derechos de propiedad</li><li>- Año de publicación</li><li>- Número de publicación</li><li>- Marca CE</li><li>- Advertencia sobre las ilustraciones</li></ul>		
<b>Índice de términos</b>		<b>Índice de términos</b>

---

**Tabla 72 - Comparación de bloques y secciones en los cuatro manuales analizados de 2011**

### 3.2.3 Imágenes

En cualquier tipo de manual de instrucciones, la presencia de imágenes es fundamental. Éstas muestran cómo efectuar correctamente cada opción, ayudan al lector a comprender el texto si éste no fuera lo suficientemente claro o si estuviera incompleto, le confirman que no se ha saltado ningún paso y que no se ha perdido y, además, permiten la lectura selectiva del documento<sup>106</sup>. Todo ello juega un papel positivo en la manejabilidad del documento, la satisfacción del cliente y en la imagen de la empresa. Por lo que respecta a su tipología, la lista que aparece a continuación recoge las ilustraciones que hemos encontrado en los siete TO analizados. Las tablas 73 y 74 indican cuáles se emplean en cada uno de ellos. En esta sección no trataremos las portadas porque ya han sido comentadas en este mismo capítulo.

- a) *Imágenes que hacen referencia al terminal o a sus accesorios.* Son el esquema general del aparato (acompañado de una leyenda<sup>107</sup> o de una explicación más extensa en el cuerpo del texto) y dibujos totales o parciales del teléfono o de sus accesorios. Generalmente guardan relación con la instalación y puesta en marcha del móvil o con el uso de dispositivos auxiliares.
- b) *Imágenes y mensajes que aparecen en la pantalla del teléfono.* Huelga decir que en este punto la evolución es significativa. Si los aparatos de 1999 mostraban mensajes escritos<sup>108</sup> o gráficos<sup>109</sup> sencillos, los de 2011 combinan elementos complejos (por ej. teclados táctiles, aplicaciones<sup>110</sup>) con otros símbolos que aparentemente no lo son (por ej. indicadores de estado, casillas de selección o el nombre del fabricante).
- c) *Iconos.* De nuevo las diferencias son evidentes. Estos indicadores identifican en 1999 cada menú y sus opciones mientras que en 2011 representan teclas del teléfono<sup>111</sup>, controles<sup>112</sup>, indicadores de estado<sup>113</sup>, notificaciones, accesos

---

<sup>106</sup> El M2-2 ilustra con imágenes los términos que pudieran ser problemáticos para el usuario.

<sup>107</sup> En el primer grupo de manuales puede incluirse una explicación más extensa en el cuerpo del texto. En el segundo, el M2-2 sitúa las explicaciones en la leyenda, junto a la imagen.

<sup>108</sup> Vinculados a las diferentes funciones.

<sup>109</sup> Por ejemplo, pantallas de los juegos, señales con información sobre el estado del terminal (como el nivel de carga de la batería), notificaciones (por ej. mensajes recibidos). Las primeras podrían tener un carácter publicitario ya que no ilustran el juego.

<sup>110</sup> Por ejemplo, el reproductor de música con sus propios mandos.

<sup>111</sup> Nos referimos a aquellas que no se encuentran en la pantalla táctil.

<sup>112</sup> Por ejemplo: activar/desactivar una opción, reproducción, parada, pausa, volumen.

---

directos anclados<sup>114</sup>, enlaces a redes sociales, aplicaciones, opciones de un menú<sup>115</sup> además de los iconos de otros programas<sup>116</sup>.

- d) *Imágenes que se funden en el cuerpo del texto* como si se trataran de una palabra más. Esta estrategia de redacción se encuentra en todos los manuales analizados y esto confirma su consolidación. Sin embargo, la frecuencia de empleo varía de un documento a otro. Los elementos que se combinan con el texto son generalmente los botones y las teclas del teléfono y todo tipo de iconos.
- e) *Símbolos para llamar la atención del lector*<sup>117</sup>. Pueden universales o propios del fabricante. Generalmente las advertencias presentan un signo de exclamación final que puede aparecer solo o combinado con una figura geométrica<sup>118</sup>. Para otro tipo de avisos o de información adicional, el abanico de opciones es más amplio pero su significado suele ser inmediato<sup>119</sup>.
- f) *Mapa de los menús y sus funciones*. Sólo el primer grupo de manuales ofrece esquemas generales con todas las posibilidades que el móvil ofrece al cliente.
- g) *Otras imágenes*. Algunas son de uso estándar<sup>120</sup>, otras son diseñadas por el fabricante<sup>121</sup>. Los elementos que comparten ambos grupos de manuales son certificaciones y logotipos de programas, estándares o tecnologías que emplea el teléfono. Lógicamente también existen diferencias entre ellos<sup>122</sup>.

---

<sup>113</sup> Por ejemplo: nivel de la batería, cobertura, conexión a determinados dispositivos, ubicación de determinada información.

<sup>114</sup> Son los que aparecen en la parte inferior de la pantalla.

<sup>115</sup> Algunas opciones de menú se identifican con iconos otras con texto. Hemos observado que los procedimientos se explican bien con una cadena de instrucciones en la que sólo se emplea texto bien con una que combina texto e imágenes. No hemos encontrado ninguna que contenga sólo imágenes.

<sup>116</sup> Como, por ejemplo, los del navegador web.

<sup>117</sup> En ocasiones se llama la atención del usuario resaltando una o varias palabras con un color determinado.

<sup>118</sup> Por ejemplo, un triángulo.

<sup>119</sup> Por ejemplo, una bombilla para identificar una sugerencia.

<sup>120</sup> Por ej. reciclaje.

<sup>121</sup> Por ej. para llamar la atención sobre buenas prácticas.

<sup>122</sup> Así el M4 tiene dos imágenes ilegibles, el M2-2 unos dibujos que creemos que aparecen en el manual pero no en el teléfono y el M3-2 la marca que identifica a los accesorios autorizados.

---

**Tabla 73 – Imágenes que aparecen en los cuatro TO analizados de 1999**

	F1	F2	F3	F4
Esquema general del aparato	x	x	x	x
Imágenes del teléfono	x	x	x	x
Imágenes de los accesorios	x	x	x	--
Mapa de menú	x	x	--	x
Imágenes en el texto	x	x	x	x
Pantallas del teléfono	x	x	x	x
Pantallas de los juegos	x	--	--	x
Indicadores de pantalla	x	x	x	x
Iconos de los menús y de sus opciones	x	x	x	x
Iconos de los atajos	--	x	--	--
Símbolos de aviso	x	x	x	--
Otras imágenes	--	x	--	x

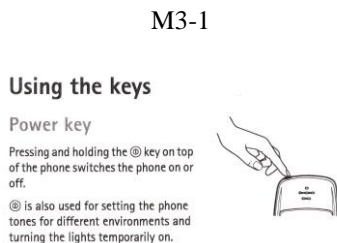
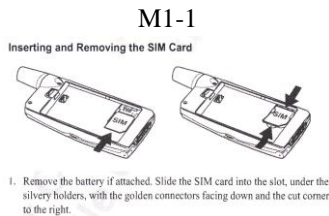
**Tabla 74 - Imágenes que aparecen en los tres TO analizados de 2011**

	F1	F2	F3
Esquema general del aparato	x	x	x
Imágenes del teléfono	x	x	x
Imágenes de los accesorios	x	x	x
Mapa de menú	--	--	--
Imágenes en el texto	x	x	x
Pantallas del teléfono	x	x	--
Pantallas de los juegos	--	--	--
Indicadores de pantalla	x	x	--
Iconos de los menús y de sus opciones (aplicaciones)	x	--	--
Iconos de los atajos	--	--	--
Símbolos de aviso	x	--	x
Otras imágenes	x	x	x



Por lo que concierne a la ubicación de las figuras, ya se ha explicado en detalle que cada fabricante opta por una maquetación de los documentos diferente. Como veremos en las siguientes líneas, las ilustraciones no tienen un lugar establecido en la página salvo cuando se integran en el texto. Al comparar ambos grupos de manuales, vemos que esta libertad se mantiene y se consolida. Es más, si cotejamos los dos manuales de cada fabricante, constatamos que las figuras de las instrucciones de 2011 no tienen por qué mantener la posición que ocupaban en las de 1999. Las combinaciones son, pues, numerosas. Para ilustrarlas con claridad nos parece conveniente ofrecer como muestra sólo el análisis del primer grupo de manuales. Creemos que añadir las variantes observadas en el segundo grupo de manuales sólo aportaría confusión por el exceso de datos y que el resultado final sería un texto farragoso y difícilmente comprensible. Así pues:

- a) el M1-1 sitúa *las imágenes que hacen referencia al terminal o a sus accesorios* en el cuerpo de la página; el M2-1 tiende a la posición central<sup>123</sup>; el M3-1 se decanta por el margen derecho<sup>124</sup> y el M4 muestra total libertad.



**Ilustración 7 – Imágenes que hacen referencia al terminal y a sus accesorios**



<sup>123</sup> Con excepciones ya que otras ocupan otros lugares de la página.



<sup>124</sup> Aunque un teclado aparece en posición central.

- b) *Los mensajes que aparecen en la pantalla* van en el margen izquierdo en el M1-1; en posición central en el M2-1; a la derecha del texto en el M3-1<sup>125</sup> y el M4, que de nuevo no tiene un lugar concreto, tiende a colocarlos en horizontal alineando la primera imagen en el margen izquierdo.

**M1-1**

*To call a number saved in the phone book*

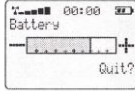



1. Scroll to **Phone Book**, **YES**, **Find and Call**, **YES**.
2. Enter the position number or the name (or the first few letters of the name) associated with the number that you want to call.
3. Press **YES**.  
If the name displayed is not the one you want, press  or  until you find the correct name and number.
4. Press **YES** to make the call.

**M2-1**

**Show Battery Meter**

This option displays the approximate amount of battery capacity remaining, for example:




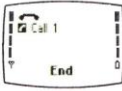
See 'Your Battery' in the section, *About Your Phone, Battery and SIM card* for other information displayed about the battery meter.

---

**M3-1**


**Making a call**

1. Key in the phone number including the area code. The text **Menu** changes to **Call**.  
You can correct mistakes by pressing  to delete the character to the left.



**M4**

Leer un mensaje en la bandeja de recibidos



1. Pulse la tecla **MENÚ** en la pantalla principal y desplácese por el menú hasta acceder a **Mensajes**. Pulse **SELECCIONAR**.
2. En el menú de mensajes, desplácese hasta el ítem **Recibidos** y pulse **SELECCIONAR**.
3. Desplácese hasta el mensaje que desee de la lista y pulse **OPCIÓN**.
4. Desplácese hasta el ítem **Ver** y pulse **SELECCIONAR**.

**Ilustración 8 – Mensajes que aparecen en la pantalla**

- c) Encontramos los *indicadores de pantalla* y los *iconos* que identifican los menús y sus opciones agrupados en tablas, listas o en el margen izquierdo en el M1-1, en listas o en el cuerpo del texto en el M2-1, en el texto en el M3-1 y sólo en listas en el M4.
- Recordamos que, además, el M3-1 y el M4 tienen sendos índices auxiliares en los que aparecen los iconos que identifican cada función como ya se ha comentado.

<sup>125</sup> Salvo uno en posición central.

**M1-1**

**Display Information**

The table below shows and explains each icon which may appear in standby.

Icon	Name	Explanation
	Signal strength meter	Tells you the strength of the network signal.
	Battery meter	Tells you the status of the battery.
	Missed call indicator	You have missed an incoming call.

**M2-1**

The display on your phone shows alphanumeric characters and informative symbols. The various elements of the display are as follows:

Characters are used to display messages and telephone numbers.

**Battery Charge Indicator.** The more segments displayed, the greater the battery charge.

**Signal Strength.** The more segments displayed in the bar graph, the better the signal strength.

---

**M3-1**

The existing call is put on hold. The active call is indicated by and the held call by .

**M4**

**iconos utilizados en la pantalla principal**

- 1) Capacidad de la batería
- 2) Intensidad de la señal
- 3) Recepción de un nuevo mensaje SMS
- 4) Nivel de carga de la batería
- 5) Teléfono descolgado
- 6) Roaming
- 7) Alarma y otros eventos

**Ilustración 9 – Indicadores de pantalla e iconos**

- d) Los *símbolos para llamar la atención del lector* siempre se sitúan en el margen izquierdo, antes de la información en cuestión.

**M2-1**

**Never leave your phone or battery in extreme temperatures (over 60°C), for example behind glass in very hot, direct sunlight.**

A new battery will require several full charge/discharge cycles in order to achieve its optimum performance.

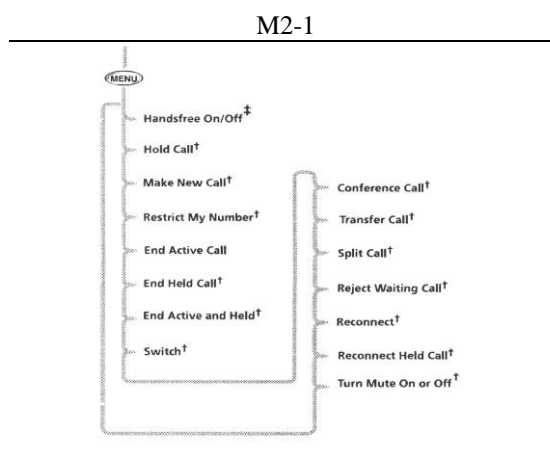
**M3-1**

**Note:** Dual band functionality is a network dependent feature. Check with your local operator if you can subscribe to and use this functionality.

**Warning!** Do not switch on the phone when wireless phone use is prohibited or when it may cause interference or danger.

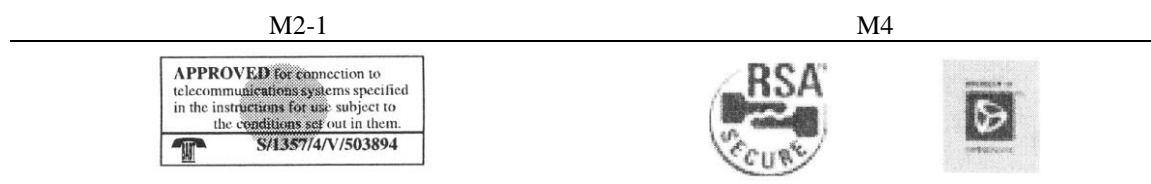
**Ilustración 10 – Símbolos de atención**

- e) El *mapa de menús* y de sus funciones es lo suficientemente amplio como para ocupar una o varias páginas. El M2-1 además, incluye secciones de dicho esquema al inicio de cada capítulo y como encabezamiento de página cuando se explican menús complejos.



**Ilustración 11 – Mapa de menús**

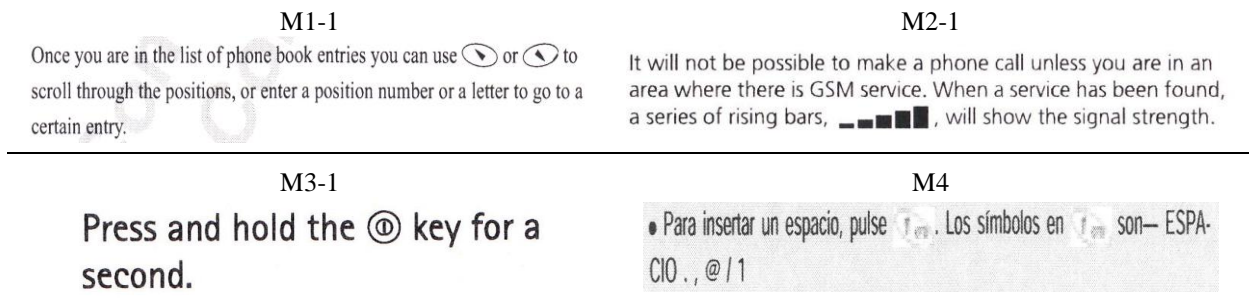
- f) *Otras imágenes*. Dos en el M2-1, una en el margen izquierdo y otra en posición central. Las del M4 ocupan una posición central.



**Ilustración 12 – Otras imágenes**

- g) Las *imágenes que aparecen en el texto* se convierten en un vocablo más de la oración<sup>126</sup>. A veces van acompañadas por las palabras «tecla», «ícono», «indicador» o «símbolo» que las identifican pero generalmente aparecen solas. En algunas ocasiones, el fabricante opta por escribir el nombre del botón en el texto en vez de incluir su dibujo.

<sup>126</sup> Pueden aparecer como sujeto, objeto directo, complemento circunstancial y con un valor cercano al verbo «confirmar».



**Ilustración 13 – Combinación de texto e imágenes**

Por lo que respecta al vínculo directo entre el texto y cada imagen, en los dos grupos de manuales analizados ambos se pueden enlazar con un comentario del tipo «tal como indica la figura» o incluyendo en el texto los números de referencia empleados en el dibujo. Sin embargo, por lo general, este nexo no suele aparecer. La imagen complementa lo escrito pero el autor del TO no elude su responsabilidad de expresar cada paso de las instrucciones de manera clara y ordenada. Al comparar el número de imágenes en cada guía, no hemos observado tendencias. El fabricante más prolijo es el español (M4) que tiende a proporcionar una ilustración por cada etapa del procedimiento, a veces incluye también pantallas a modo de ejemplo (para que el lector pueda ver un posible resultado) además de dos pantallas que carecen de relación directa con el texto y que, por lo tanto, el usuario debe interpretar por su cuenta. En los demás manuales, el M1-2 y el M3-2 ofrecen muchas menos figuras que en 1999. Por el contrario el M2-2 contiene muchas más.

Terminamos el análisis de las imágenes con una rápida descripción gráfica de éstas. En 1991 todos los fabricantes optan por dibujos en blanco y negro en los que ocasionalmente puede aparecer el gris. Aunque ninguno de los manuales comenta el grado de fidelidad de las ilustraciones, es posible que no sean reproducciones idénticas pues su función es guiar al usuario y no fotografiar el aparato que ya se tiene en la mano. Un diseño simplificado tiene ventajas tanto para el lector como para el fabricante. El primero identifica antes la información que necesita pues no hay detalles superfluos que lo distraigan. El segundo ahorra recursos ya que el proceso gráfico supone una inversión de tiempo y dinero y es importante poder usar ese material en otros documentos y actualizarlo fácilmente en el futuro.

En el segundo grupo de manuales se alternan los dibujos con simulaciones de las pantallas que parecen fotografías<sup>127</sup>. La gama de colores varía y va desde el blanco y negro clásico al uso de colores sin restricciones<sup>128</sup>. A este punto, surge la cuestión de los gastos de imprenta porque una guía de usuario a color es más cara que una en blanco y negro. El equipo de redactores técnicos tomará decisiones en función del presupuesto asignado y de lo dispuesto por el fabricante<sup>129</sup>. Ahora bien, creemos que dos guías están cargadas en el teléfono. Si el material impreso que reciben estos clientes en el momento de la compra son unas instrucciones resumidas y un folleto con información sobre el producto y las normas de seguridad, los costes de edición se contienen porque estos documentos son mucho más breves y se pueden ofrecer en blanco y negro.

Antes de pasar al macroanálisis de las instrucciones en español, comentamos que todos los TO extranjeros que hemos estudiado tienen muy pocos errores de ortografía. Esto parece indicar que las multinacionales internacionales son conscientes de las ventajas que supone ofrecer a sus clientes documentación de calidad. Lamentablemente encontramos más errores en el fabricante nacional que parece haberse olvidado de pasar el corrector ortográfico. No son excesivos pero no transmite una buena impresión.

---

<sup>127</sup> Recordemos que todos los fabricantes advierten claramente que las imágenes no son completamente fieles al teléfono y que las diferencias varían en función del modelo adquirido.

<sup>128</sup> En las imágenes del M1-2 vemos tonos de morado, de gris y el negro aunque algunas se imprimen a color; las del M2-2 son a color salvo las que aparecen al final del manual que son en blanco y negro; las del M3-2 pueden ser en blanco y negro aunque algunas son a color y otras emplean fundamentalmente tonos de grises.

<sup>129</sup> Imaginamos que el Departamento de Marketing también interviene en esta cuestión.

---

---

### 3.3 TEXTO META: MANUALES EN ESPAÑOL

#### 3.3.1 Descripción general

##### FABRICANTE 1

Recordamos que F1 ofrece dos guías en inglés y dos en español tanto en 1999 como en 2011. Al comparar los dos manuales en español de 1999 (TM1-1EP y TM1-1EH), descubrimos que la versión destinada a Hispanoamérica pertenece a otro modelo de la misma serie y que los números de publicación y de edición son diferentes<sup>130</sup>. Sin embargo, a pesar de que las instrucciones corresponden a aparatos distintos, presentan prácticamente el mismo contenido pero redactado en función de los mercados español y estadounidense<sup>131</sup>. En 2011, el TM1-2EP y el TM1-2EH, que se identifican con números de publicación diversos, pertenecen al mismo modelo y presentan el mismo contenido. La redacción se modifica<sup>132</sup> pero al no ser expertos en español hispanoamericano, no podemos indicar en qué variante está escrito. Ahora bien, si tenemos en cuenta que este texto se puede comercializar en veinte países, también es posible que pase por diferentes procesos de revisión para que el resultado final sea neutro<sup>133</sup>. Por lo que respecta a la terminología técnica, las divergencias son mínimas entre los dos pares de manuales (Anexo 10, «Glosarios»).

En una primera comparación global de las guías traducidas, constatamos que son prácticamente idénticas a sus TO. La maquetación es la misma y las diferencias tipográficas son minúsculas y completamente irrelevantes. En 1999 algunos saltos de párrafo no coinciden, en un par de listas los números se han sustituido por bolos, alguna mayúscula está fuera de lugar, variaciones mínimas en el uso de colores o un número en cifra que se expresa en palabra. En 2011, el paralelismo es casi total (dos palabras no se han destacado en negrilla). Quizás esto se deba al empleo de programas de TAO<sup>134</sup> que garantizan la reproducción automática de la tipografía. Los datos de publicación incluidos en los TM son iguales a los que aparecen en los TO. Además, ningún texto se

---

<sup>130</sup> El número de publicación es diferente respecto al TO y respecto a la otra versión en español. Se trata de la primera edición para América Latina y de la segunda para España.

<sup>131</sup> Aunque el manual se presenta como “*Latin American Spanish*”, probablemente esté destinado a la comunidad hispana de EE.UU y no a todos los países Latinoamericanos. En la página 63 leemos: “El servicio de marcación fija no prohíbe llamar al número de emergencia internacional 112 (el número de emergencia internacional; si se trata de Estados Unidos, 911)”.

<sup>132</sup> Aunque, a nivel léxico, no abundan los americanismos.

<sup>133</sup> La traducción española es revisada y validada por la filial de la empresa en nuestro país. Imaginamos que la traducción destinada al mercado americano se somete a un proceso de validación similar.

<sup>134</sup> En el estudio de mercado que realizó la SFT en 2000 no había ninguna referencia a memorias de traducción. En el de 2004, el 42 % de los traductores utilizaban algún programa de TAO y el más habitual era Trados.

---

identifica como traducción ni hay referencias a los traductores. Por lo que concierne a la extensión, el TM1-1EP tiene 138 páginas, el TM1-1HA 130, el TM1-2EP 122 y el TM1-2HA 123<sup>135</sup>.

Los TM del F1 trasvasan prácticamente todo el contenido de sus TO. En los TM1-1 faltan la portada, la filigrana que hay en cada página, un mensaje de pantalla, algunos mandos de los juegos y sus referencias comerciales, los servicios ofrecidos por internet y el nombre de una ciudad. Los dos TM1-2 son aún más fieles a sus originales pues sólo hemos detectado una pequeña diferencia en la versión española (un procedimiento de pocas líneas se deja a medio traducir<sup>136</sup>) que no está presente en la hispanoamericana. También se observa una evolución en las adaptaciones de las referencias socioculturales. Los dos manuales de 1999 las llevan a cabo mientras que en los dos de 2011 no se producen porque los TO carecen de elementos que las requieran. Respecto al orden del contenido, en las primeras guías se ha alterado la ubicación de tres párrafos que pertenecen a tres términos del *Glosario* mientras que en las segundas, se mantiene escrupulosamente.

## FABRICANTE 2

También en los manuales de este fabricante, los TO determinan la macroestructura de los TM. La maquetación original se respeta fielmente en las dos traducciones<sup>137</sup> y a nivel tipográfico, la distancia entre los TO y los TM es mínima e intrascendente. Así en el TM2-1 encontramos ligeras modificaciones en la maquetación de algunas páginas, diferencias en algunos saltos de párrafo y falta de correspondencia entre algunas negrillas o entre las mayúsculas y minúsculas de algún título mientras que en el TM2-2 sólo se ha olvidado destacar en negrilla un punto. Ninguno de los TM incluye información adicional que arroje luz sobre la publicación, su autoría o su traducción. Las adaptaciones socioculturales se llevan a cabo tanto en la traducción de 1999 (86 páginas) como en la de 2011 (65 páginas). Asimismo se suele respetar el orden en el que se presenta el contenido del TO pero mientras que en el TM2-1 es prácticamente el mismo (salvo una pequeña instrucción que se anticipa ligeramente), en

---

<sup>135</sup> Los manuales del segundo grupo vuelven a ser más breves que los del primero.

<sup>136</sup> El texto aparece en inglés pero la terminología está en español. Esto no ocurre en el TM1-2HA.

<sup>137</sup> El TM2-1, al igual que su TO, carece de portada y mantiene el rótulo que, a modo de encabezamiento, identifica el documento como digital. La LO (inglés) se sustituye por la LM (español). Tampoco se producen desviaciones en el TM2-2 cuyo último capítulo (información sobre normas de seguridad y sobre el producto) se vuelve a deslindar de la maquetación del resto del manual.

---



el TM2-2 la falta de paralelismo aumenta y afecta a 2 notas, 2 párrafos, 1 procedimiento y a los elementos de 1 lista.

Ahora bien, a la hora de cotejar el contenido, las diferencias no pasan desapercibidas<sup>138</sup>. El TM2-1 ofrece información que no aparece en su TO (dos frases<sup>139</sup> y el número de referencia de los accesorios), faltan una imagen y un mensaje sobre la carga de la batería, se ha eliminado una frase repetitiva, desaparece un párrafo sobre el desplazamiento por los menús y otro está incompleto y una frase queda inacabada por un claro error de mecanografía. Además el capítulo sobre la *Garantía* no es exactamente igual que el texto redactado en inglés, suponemos que para adaptarlo a las condiciones legales o comerciales de nuestro país. Las disparidades se acentúan entre el TM2-2 y su original pues, por una parte, 16 frases, 8 notas, 7 procedimientos y 1 título del TO no se traducen y desaparecen. Por otra, este TM incluye 8 frases, 6 apartados, 4 procedimientos y 4 notas que no están en el TO. Asimismo hay profundas discrepancias en un capítulo, en una tabla de controles, en 3 procedimientos, en un párrafo y en la explicación de un icono. Tras comprobar los datos de publicación de ambos documentos, M2-2 parece ser efectivamente el TO del TM2-2.

### FABRICANTE 3

El M3-1 es ligeramente más amplio que su TO (87 páginas) y, al igual que los TM que acabamos de describir, no aporta más información sobre la edición a la que ya se conocía: se ignora el lugar de impresión, el año de publicación es 1999, se trata de la 2ª edición y el número de referencia, que como ya se ha comentado podría ser el de publicación, es diferente del que aparece en el TO. Tampoco se menciona a ningún autor, traductor o revisor y la empresa sigue reservándose todos los derechos. La misma situación se vuelve a repetir en el TM3-2 que tiene 41 páginas, incluye su número de edición (que no coincide con el del TO) y el año de publicación (2011). Por lo que concierne a la maquetación, de nuevo encontramos un fiel reflejo del original y respecto a la tipografía, las diferencias son escasas y todas ellas irrelevantes. En el TM3-1, algún salto de párrafo y cambios mínimos en el uso de colores y en el TM3-2 la única disparidad es el empleo de una fuente diversa de la usada en el TO.

---

<sup>138</sup> Cuando entrevistamos a F2 se nos dijo que la integridad del documento era uno de los puntos que había que controlar.

<sup>139</sup> La primera quizás tiene un valor tranquilizador y la segunda quizás sirva para dar mayor claridad al texto. En nuestra opinión ninguna es indispensable.

---

Otra vez se constatan divergencias a nivel de contenido. En el TM3-1 faltan tres frases del TO<sup>140</sup> y se añade una que no está en él mientras que el TM3-2 omite todo un capítulo, 2 párrafos y una frase del TO y añade dos párrafos que no están en el original. Por lo que respecta al orden, dos apartados de dos secciones del TM3-1 aparecen en una posición que no les corresponde pero el índice recoge esta variación, por lo que parece intencionada. Además una frase se desplaza ligeramente respecto al lugar que ocupa en el TO. En el TM3-2, sin embargo, el orden es idéntico y no se produce ninguna desviación. En el proceso de traducción del TM3-1 se llevan a cabo las adaptaciones socioculturales necesarias mientras que en el del TM3-2 no se producen porque, al igual que hemos visto en F1, el TO carece de elementos que las exijan.

Terminamos este apartado analizando dos cuestiones que consideramos oportuno presentar y desarrollar de manera conjunta pues ambas comparten rasgos. Se trata de los acrónimos y las siglas y de los elementos del TO que pasan en la LO al TM.

La frecuencia de los acrónimos y de las siglas en los manuales analizados no es excesiva<sup>141</sup>. Antes de explicar cómo se tratan en los TM, es conveniente exponer cómo se presentan en los TO. Se pueden clasificar en dos grupos: aquellos que aparecen solos y prescinden de la transcripción del nombre completo y aquellos que van acompañados de ella. En este segundo caso, a veces se escribe primero el acrónimo o la sigla y después la explicación entre paréntesis y en otras este orden se invierte. Hemos visto en el Capítulo 2, que los expertos aconsejan desarrollarlos la primera vez que se emplean pero esta regla no siempre se respeta en nuestros TO. En ocasiones la transcripción se omite y en otras no se encuentra inmediatamente después<sup>142</sup>. Sólo una de las guías ofrece un glosario de términos, acrónimos y siglas pero, en realidad, no comprender su significado no impide aplicar las instrucciones de manera eficaz. Un rasgo observado en los manuales de 1999 es que la transcripción no tiene por qué aparecer una única vez sino que puede repetirse a lo largo del documento siempre que se considere oportuno.

Por lo general, los TM reproducen los acrónimos, las siglas y sus transcripciones tal como están en el TO. No hemos constatado cambios entre los dos grupos de manuales estudiados aunque, de nuevo, los manuales de 2011 son menos uniformes. Los

---

<sup>140</sup> Estas frases son importantes. Quizás la explicación más lógica sea que el error se ha producido tras la fase de revisión.

<sup>141</sup> Aunque los manuales de 2011 contienen más.

<sup>142</sup> La distancia entre esta primera aparición y la transcripción puede ser considerable.

---

acrónimos y las siglas tienen valor internacional<sup>143</sup> y por ello, suelen pasar a los TM sin modificaciones<sup>144</sup>. Sin embargo, a la hora de trasvasar la transcripción, hay un pequeño margen de flexibilidad. Si los acrónimos y las siglas no se desarrollan en el TO, tampoco lo hacen en el TM<sup>145</sup> aunque, en algunos casos<sup>146</sup>, se puede explicar su significado en las líneas siguientes a su aparición<sup>147</sup>. Los que sí se desarrollan pueden pasar al TM en español (es lo más frecuente) o en inglés. En algunas ocasiones, el TM prescinde de la sigla y deja sólo la explicación<sup>148</sup> y en muy pocos casos se añade una sigla que no estaba en el TO. F2, en sus dos manuales, opta por proporcionar la transcripción en inglés (para ilustrar su origen) junto con la traducción en español (para transmitir su mensaje) en la primera aparición del acrónimo o de la sigla y después, en las siguientes repeticiones, sólo facilita la traducción en español. Cuando se hace referencia a nombres de organismos e instituciones, a veces se deja la transcripción en la LO y otras pasan a la LM.

Respecto a la segunda cuestión, las palabras que se mantienen en la LO, todos los textos meta las contienen. En el primer grupo de guías la variedad es tal que no hemos podido establecer tendencias. Así en los TM1-1 aparecen en inglés el texto de la portada, una imagen que reproduce la pantalla del teléfono y el mensaje que muestra, las palabras «yes» y «roaming»<sup>149</sup>, el nombre de un juego y su licencia y los mandos de dos juegos. En el TM2-1 son las normas referentes a la exposición de energía electromagnética, los nombres propios usados en los ejemplos y los de algunas entidades extranjeras, la transcripción de algunas siglas y los datos para ponerse en contacto con la empresa. El TM3-1 es el que contiene que menos palabras en la LO: parte de la portada y toda la sección de derechos<sup>150</sup> además del pie de página.

---

<sup>143</sup> De hecho, los diccionarios de telefonía -*Airtel Vocabulario de telefonía y de las comunicaciones móviles* (1998) y *Diccionario de telefonía comunicaciones móviles* (2000)- recogen numerosas siglas y acrónimos en inglés pero ninguna en español.

<sup>144</sup> Hemos encontrado dos excepciones en los manuales de 1999 («corriente alterna» y «corriente continua») y una en un manual de 2011 pero no podemos confirmar la corrección de ésta última porque el TM omite las palabras que dan origen a esa sigla.

<sup>145</sup> Por ej. GSM o PCMCIA. La lista varía de un fabricante a otro.

<sup>146</sup> En el TM2-1.

<sup>147</sup> Esta explicación aparece ya en el TO, no se trata de una adición del TM.

<sup>148</sup> En el TM2-1.

<sup>149</sup> Se dejan en inglés siempre que se emplean. En el manual también hay otras dos palabras que se dejan en la LO pero dado que aparecen una única vez, creemos que se trata más de un descuido que de una acción deliberada.

<sup>150</sup> Marcas registradas, derechos de propiedad, patentes y el párrafo de modificaciones reservadas.

---

En los manuales de 2011 se observa un aumento de este fenómeno pero hemos podido establecer dos tendencias: el tratamiento de los acrónimos y de las siglas (que se acaba de explicar) y los nombres propios. Ninguna de las tres guías los traduce. Por una parte, son nombres de otras empresas, instituciones u organismos y por otra, nombres de funciones, aplicaciones, tecnologías o servicios que ofrezca bien el propio fabricante bien otro proveedor y marcas y eslóganes registrados. Los demás casos son aislados. En los TM1-2 se prefiere el inglés para los mandos de algunos programas de otras compañías y dos definiciones, en el TM2-2 para algunas palabras (por ejemplo, *smartphone*, *streaming*, *feed RSS*) y ciertos accesorios mientras que en el TM3-2 se mantiene en algunos términos (*copyright*), algunos dispositivos y dos líneas sobre licencias.

### 3.3.1.1 Ortografía

Después de describir los TM dedicamos unas líneas a la ortografía pues al leer las guías de 1999 ha llamado la atención el exceso de comillas sencillas (‘ ’) que se han encontrado y el empleo de ciertas mayúsculas. Creemos que estas cuestiones deben valorarse teniendo en mente las normas del momento y no los usos que años más tarde se hayan podido asentar en nuestro idioma.

En español peninsular existen diferentes tipos de comillas de las que nos centraremos en tres: las latinas o españolas « », las inglesas “ ” y las simples o sencillas ‘ ’. Pueden tener un uso dependiente o independiente. En el primer caso la jerarquía sería « “ ‘ ’ ” »; en el segundo, depende del tipo de comilla en cuestión. En concreto, las sencillas

se emplean para encerrar voces, oraciones o períodos o cualquier porción de texto que ya aparezcan encerrados entre comillas inglesas (lo que quiere decir que éstas ya van encerradas entre comillas latinas). Para indicar que una palabra, sintagma o frase están empleados en su valor conceptual o como explicación y definición de otros. [...] para encerrar las voces, sintagmas, frases o textos puestos como ejemplo, especialmente en los textos ya sobrecargados de cursivas o bien para mantener, en un ejemplo, la propiedad de las grafías cuando las cursivas desempeñen en ellos cierta función que las requiera (Martínez de Sousa, 2004: 397).

No encontramos ninguna de estas tres aplicaciones en un manual de instrucciones. ¿De dónde proviene pues el uso de las comillas sencillas que encontramos en los TM?

En inglés las reglas son diferentes. En la variedad británica, la comilla sencilla tiene prioridad sobre la inglesa y en la americana, la inglesa sobre la sencilla (Trask, 1997: 94). Ahora bien, esto es sólo una tendencia pues cada editorial tiene libertad para decantarse por una u otra (Kirkman, 2006: 80). Según Kirkman, en inglés técnico, las comillas sirven «to focus attention on a word or phrase we want readers to note and/on learn» y «to indicate titles of chapters» (2006: 82-83) e Inaba et al. (2004: 69) añaden «to indicate a word or phrase that is to be entered on a form or worksheet». De esta manera queda justificado su uso en títulos de secciones y apartados, nombres de menús y funciones y los datos que se pueden escribir en la pantalla del móvil. En cualquier caso, Kirkman también nos advierte que «it is vital that you conform to the conventions of your professional group» (2006: 100) lo cual parece reforzar la idea de libertad y flexibilidad en su empleo.

F1 es el que transforma más comillas sencillas del TO en inglesas en el TM. Las comillas simples que no se cambian reflejan las convenciones de la lengua inglesa pero dado que hay un proceso de adaptación, creemos que al menos algunos casos se tratan de errores, descuidos o interferencias con una posible memoria de traducción. F2 y F3, salvo muy escasas excepciones, tienden a mantener en el TM las mismas comillas que aparecen en el TO, con lo cual están introduciendo un uso foráneo. F4, por su parte, sólo emplea comillas latinas, las más afines a nuestra lengua. Al terminar el análisis de este primer grupo de manuales, consideramos la posibilidad de que este uso de las comillas sencillas en redacción técnica en español fuera el inicio de una tendencia. No olvidemos que hasta 1970, la RAE sólo admitía las comillas latinas (Martínez de Sousa, 2004: 393), que hoy las inglesas son de uso generalizado y que las sencillas van ganando espacio en los medios de comunicación escritos. Sin embargo, esto no parece ser así pues los TO de 2011 (y por lo tanto los TM) prescinden de ellas: en el M1-2 aparecen sólo en dos ocasiones<sup>151</sup> y en los M2-2 y M3-2 desaparecen completamente.

Otra cuestión ortográfica que merece un breve comentario es el uso arbitrario de las mayúsculas en muchos puntos de los TM de 1999. En inglés técnico se pueden escribir con la inicial o todas las letras en mayúscula los mandos de un programa informático y los títulos y subtítulos de un capítulo, sección o apartado. Además hay libertad en función del efecto que el autor quiera provocar en el lector (Kirkman, 2006: 25-26). A diferencia de las comillas, este empleo de las mayúsculas es

---

<sup>151</sup> Dos definiciones.

más fácil de justificar en español pues contamos con la *mayúscula subjetiva*. Entre sus diferentes tipos, podríamos clasificar los casos registrados bien como *mayúscula de ornato* bien como *mayúscula de la publicidad* puesto que ambas llaman la atención y no responden a una necesidad ortográfica (Martínez de Sousa, 2004: 279).

Los TM de 2011 vuelven a seguir al TO pero, de nuevo, no de manera sistemática<sup>152</sup>. Son «faltas» que pasan desapercibidas en la fase de revisión porque la atención se concentra en la precisión del mensaje y porque la vista se satura. Además de en los nombres propios, el uso de las mayúsculas se consolida en modos, funciones, menús y sus diferentes opciones, en los nombres de las aplicaciones y en el de las teclas del teléfono. Asimismo, los procedimientos que incluyen una cadena de acciones las separan por medio de > que actúa como un punto. Sin duda el uso de las mayúsculas es compatible con las reglas de la lengua española aunque también hay algunos errores. Respecto a otros aspectos de la ortografía española, terminamos este apartado mencionando rápidamente que los TM prácticamente carecen de errores.

### 3.3.2 Estructura modular

Ya ha quedado ampliamente demostrado que los tres manuales destinados a nuestro mercado son traducciones y no textos redactados *ex novo* para nuestro país. El paralelismo entre TO y TM afecta también a la estructura modular puesto que los segundos son prácticamente idénticos a los primeros. Según Gamero (2001: 183), los traductores suelen mantener intacta la estructura del texto de partida en lugar de aplicar la estructura convencional del género en la cultura meta por una serie de factores que le condicionan y que, en parte, justifican su modo de actuar. En primer lugar, el encargo de traducción puede incluir cláusulas para mantener la estructura original. En segundo lugar, no se dispone de obras de consulta que ofrezcan información sobre las interferencias que se producen entre dos lenguas a nivel textual. En tercer lugar, muchos géneros técnicos no tienen un modelo definido en español e imitan los patrones impuestos por otras lenguas. La autora añade que, cuando sostiene la necesidad de tener en cuenta la macroestructura en la lengua de llegada, no está postulando la idea de trasladar al cien por cien el modelo patrón, ya que el texto de partida tampoco se ajusta nunca por completo al prototipo del género. Se trata más bien de que el traductor

---

<sup>152</sup> Y, de nuevo, quizás la respuesta esté en el texto que se encuentre en la memoria de traducción ya que los TM reciben los errores de los TO.

---

encuentre un equilibrio que permita aplicar de manera flexible las convenciones que afectan a la superestructura de los TM, sin perder de vista las exigencias del encargo de traducción.

Nos gustaría matizar algunas de estas afirmaciones. Desconocemos las condiciones reales de los diferentes encargos de traducción pero es imposible aplicar las convenciones del género en español si éstas no existen<sup>153</sup>. Nuestra única referencia autóctona (el M4) no presenta diferencias significativas con los otros TM que indiquen la existencia de rasgos propios en español técnico que afecten a la macroestructura de un manual de instrucciones de telefonía móvil. Además, hay que tener en cuenta factores extralingüísticos. Por una parte, la imagen de la empresa tiende a ser la misma en todo el mundo<sup>154</sup>. Por otra, la práctica profesional de la traducción ya que en numerosas agencias el traductor no tiene libertad para separarse del TO, sobre todo si está trabajando con memorias de traducción. Más margen de maniobra tienen los revisores y, sobre todo, los validadores de la empresa fabricante y éstos últimos son quienes han dado el visto bueno a las traducciones antes de mandarlas a imprenta. El TM es un proceso de autoría conjunta. Al contar sólo con la versión final del texto de llegada, y no haber podido analizar las diferentes etapas intermedias, no sabemos si en algún momento ha habido algún intento de «españolizar» el género y quién lo ha propuesto, aunque teniendo en cuenta todo lo expuesto hasta ahora, lo dudamos.

### 3.3.3 Imágenes

#### FABRICANTE 1

Las imágenes, los iconos y los símbolos del TM1-1 son iguales a los del manual en inglés. Hay que comentar que, probablemente debido a un error de imprenta<sup>155</sup>, en la guía en español peninsular gran número de las pantallas que aparecen en el margen izquierdo están en francés<sup>156</sup> (ilustración 14); cuatro se dejan en inglés<sup>157</sup> (il. 15); una pantalla del TO se ha omitido en el TM (il. 16) y tres no corresponden con su traducción

---

<sup>153</sup> De hecho, en el Capítulo 2 hemos mostrado una tendencia a la unificación y a la homologación.

<sup>154</sup> Se han comparado también las traducciones en francés y en italiano de los TO.

<sup>155</sup> Una posible explicación podría ser que en la fase de maquetación del manual en español peninsular, el personal de la imprenta haya mezclado los textos en castellano con los que están en francés y que no hayan detectado el error porque no hablan ninguno de los dos idiomas. Obviamente, este yerro de imprenta también puede deberse a otras causas.

<sup>156</sup> 84 pantallas para ser precisos.

<sup>157</sup> Tres pantallas pertenecen a juegos; probablemente en este caso el fabricante no esté autorizado a traducirlas por cuestiones de licencias y/o de derechos de autor.

---

(il. 17); el resto están bien traducidas y se adaptan culturalmente cuando procede (il. 18). Por el contrario, en el manual destinado a Hispanoamérica todas las pantallas están en castellano<sup>158</sup> (il. 19) y se adaptan a la cultura receptora (il. 20). Las divergencias se reducen en los dos MT1-2 en los que cinco imágenes (que reproducen pantallazos) se dejan en inglés (il. 21). Ahora bien, como el fabricante advierte de la posible falta de fidelidad de las ilustraciones, no podemos descartar que sea intencionado.



**Si aparece “Teclee PIN:” en la pantalla**

Algunas tarjetas SIM están protegidas con un código PIN. Si aparece PIN: en la pantalla después de encender el teléfono:




1. Introduzca su PIN. Si se equivoca al introducirlo, borre el número incorrecto pulsando la tecla C.
2. Pulse YES.

**Ilustración 14 - Pantalla en francés**



Esto se denomina modo de espera. Ahora ya puede efectuar y recibir llamadas.

**Ilustración 15 – Pantalla en inglés**

 <p><i>To turn the Fixed Dialling service on or off</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Scroll to Phone Book, YES, Options, YES, Fixed Dialling, YES.</li> <li>2. Enter your PIN2 and press YES.</li> <li>3. Select On or Off.</li> </ol>	<p><i>Para activar o desactivar el servicio de marcación fija</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dirijase a Agenda, YES, Opciones, YES, Marcación fija, YES.</li> <li>2. Introduzca su PIN2 y pulse YES.</li> <li>3. Seleccione Activar o Desactivar.</li> </ol>
 <p><i>To save fixed numbers</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Scroll to Phone Book, YES, Fixed Numbers, YES, Add new?, YES.</li> <li>2. Enter your PIN2 and press YES.</li> <li>3. Enter the fixed number and press YES.</li> <li>4. Enter the name you want to associate with the number and press YES.</li> </ol>	 <p><i>Para guardar números fijos</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dirijase a Agenda, YES, Números fijos, YES, ¿Agrega nuevo?, YES.</li> <li>2. Introduzca su PIN2 y pulse YES.</li> <li>3. Introduzca el número fijo y pulse YES.</li> <li>4. Introduzca el nombre que desee asociar al número y pulse YES.</li> </ol>

**Ilustración 16 – Pantalla omitida en el TM**



**Ilustración 17 - Pantalla que no corresponde con el TO**



**Ilustración 18 - Pantalla adaptada al mercado receptor**

<sup>158</sup> Salvo las de los juegos.



TO		This is called <b>standby mode</b> . You can now make and receive calls. <i>Note! See "Error Messages" on page 106, if you do not reach standby.</i>
TMEP		Esto se denomina <b>modo de espera</b> . Ahora ya puede efectuar y recibir llamadas. <i>¡Nota! Si no se activa el modo de espera, consulte "Mensajes de error" en la página 115.</i>
TMEH		Esto se denomina <b>modo de espera</b> . Ya puede efectuar y recibir llamadas. <i>¡Nota! Consulte "Mensajes de error" en la página 109, si no llega a modo de espera.</i>

Ilustración 19 – Pantalla traducida a español hispanoamericano, pero no a español peninsular

TO		<i>To change the display language</i> 1. Scroll to <b>Settings</b> , <b>YES</b> , <b>Language</b> , <b>YES</b> . 2. Select the language you want.
TMEP		<i>Para cambiar el idioma de la pantalla</i> 1. Seleccione <b>Ajustes</b> , <b>YES</b> , <b>Idioma</b> , <b>YES</b> . 2. Seleccione el idioma que desee.
TMEH		<i>Para cambiar el idioma de la pantalla</i> 1. Diríjase a <b>Opciones</b> , <b>YES</b> , <b>Idioma</b> , <b>YES</b> . 2. Seleccione el idioma que desee.

Ilustración 20 – Pantalla adaptada al mercado latinoamericano



Ilustración 21 – Pantalla que no se traduce

## FABRICANTE 2

En 1999, este fabricante reduce al máximo la necesidad de traducir las imágenes. De todas las que aparecen en el manual, sólo dos la necesitan (il. 22). Las teclas especiales (aquéllas que tienen símbolos, palabras cortas o abreviaturas) no se traducen dado que el terminal que se comercializa en ambos países es el mismo. Sin embargo en las guías de 2011 se cambia completamente de estrategia y esto amplía la distancia entre el TO y el TM. Algunas imágenes no se traducen (por ej. los mapas). Otras reflejan que la adaptación sociocultural es correcta (il. 23)<sup>159</sup>. En la ilustración 24 vemos que en el TM opta por una adición y en las nº 25, 26 y 27 que también el diseño gráfico puede modificarse. Dado que se ha advertido de las posibles diferencias entre las ilustraciones del manual y el teléfono, estos cambios no afectan en absoluto al usuario.



Ilustración 22 – Pantalla traducida



Ilustración 23 - Traducción y adaptación sociocultural

<sup>159</sup> Se cambian los nombres que aparecen en los ejemplos y los números de teléfono falsos para que parezcan más españoles. Los números 555 son una convención americana. En España los móviles empiezan por 600.

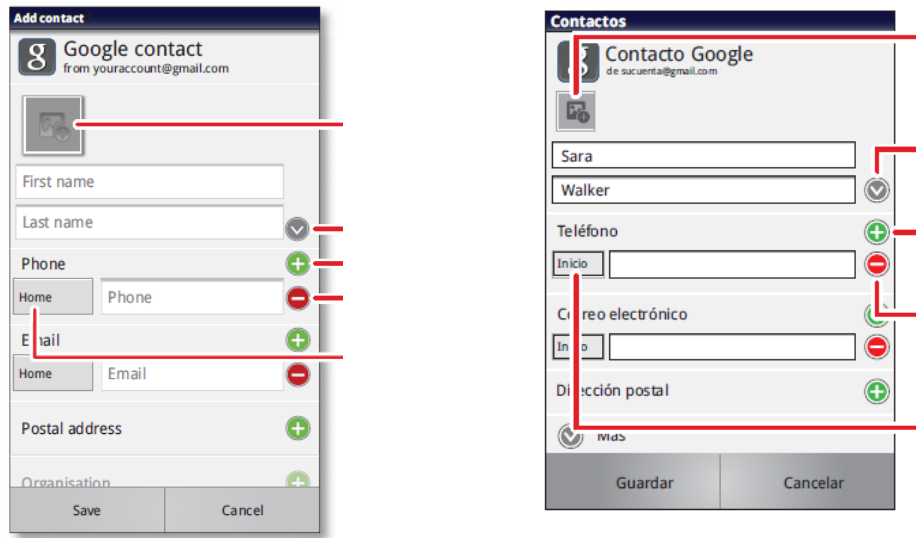


Ilustración 24 – Adición en el TM

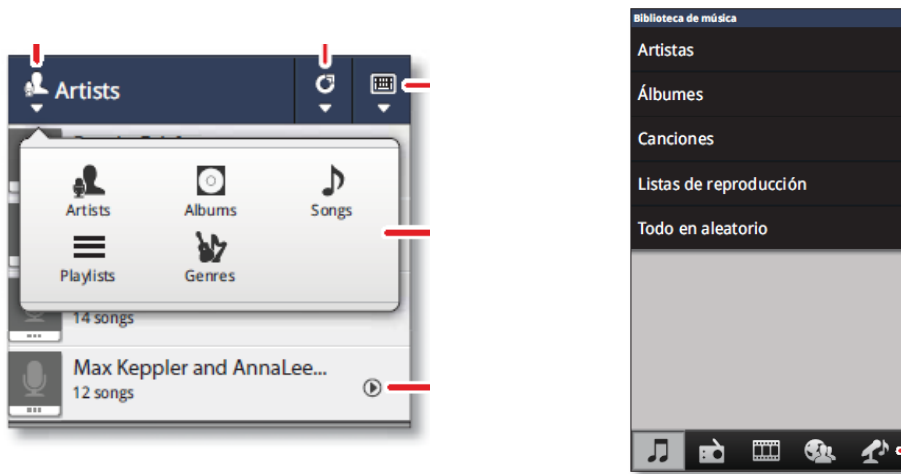


Ilustración 25 - Imágenes ligeramente diferentes



Ilustración 26 - Imágenes completamente diferentes

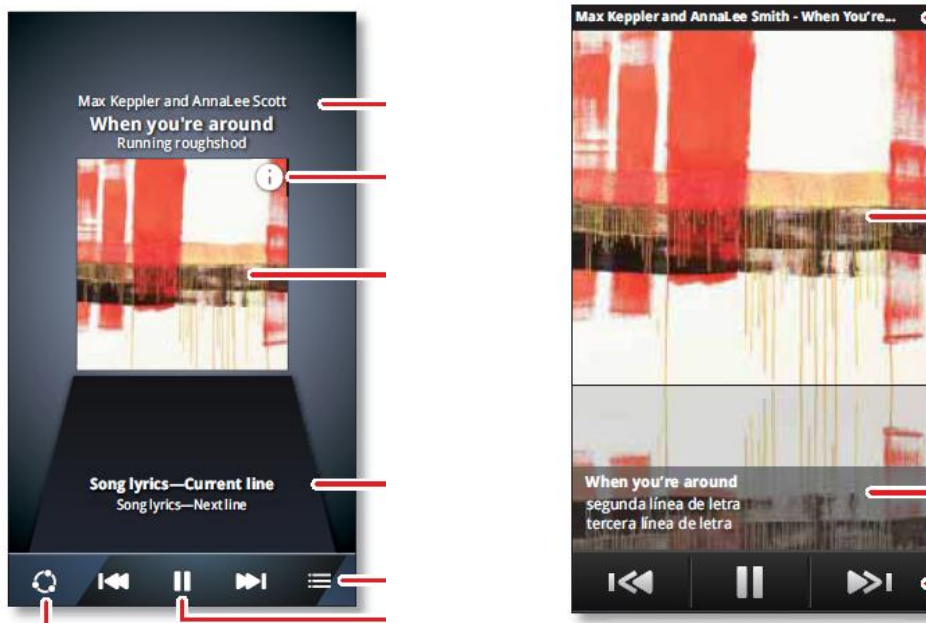
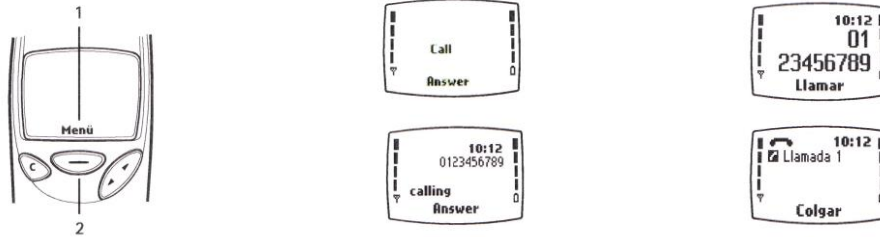


Ilustración 27 - Imagen adaptada

### FABRICANTE 3

En 1999, todas las pantallas que tienen texto se traducen. Hemos encontrado dos pequeños errores: «menú» se escribe con diéresis y una pantalla que no corresponde al original (il. 28). En 2011, ninguna imagen requiere traducción porque carecen de texto.



**Ilustración 28 – Pantallas con errores**



## **CAPÍTULO 4**

### **ANÁLISIS DE LOS TEXTOS META EN FUNCIÓN DEL MÉTODO DE VALORACIÓN POR VÍA NEGATIVA**





#### 4.1 INTRODUCCIÓN

En el cuarto y último capítulo de esta Tesis Doctoral, presentamos el microanálisis de los manuales descritos en el Capítulo 3. Recordamos que tanto el grupo de 1999 como el de 2011 están compuestos por tres TO y tres TM. En primer lugar, hemos leído los seis TM completos, como si fuéramos usuarios, para tener una primera impresión de ellos. Hemos de decir que ésta ha sido positiva y que no se corresponde con la mala fama que persigue a este tipo de documentos. Aunque la calidad varía de un fabricante a otro y en algunos puntos se perciben ciertas deficiencias<sup>1</sup>, por lo general la lectura es fluida y no afecta a la usabilidad de las instrucciones. Dado que no hemos consultado los TO en ningún momento, somos conscientes de que algunos errores han podido escapar a nuestra atención.

A continuación, hemos procedido a examinar la microestructura y para ello hemos aplicado de manera flexible el método de valoración por vía negativa (Santoyo, 1979) que ya explicamos en el Capítulo 1. No hemos comparado la totalidad del texto de las guías sino muestras que corresponden al 30% de cada una de ellas. Para que estas muestras fueran lo más homogéneas posible, se han seleccionado los mismos capítulos en los manuales y se ha verificado que la proporción entre el texto con instrucciones y sin ellas fuera similar<sup>2</sup>. Damos por hecho que todos los documentos se han traducido con TAO por ello nuestras unidades de traducción serán equivalentes a los segmentos de las memorias de estos programas<sup>3</sup>.

Según el método utilizado una desviación es un error y por tanto, a menor número de desviaciones, mayor será la calidad de la traducción. Sin embargo cabría puntualizar que los conceptos «correcto» o «erróneo» se definen respecto a un modelo, una serie de normas que recogen actuaciones que se consideran positivas. En los estudios teóricos sobre escritura técnica, no hemos encontrado ninguna regla que caracterice la redacción técnica en español. En la práctica profesional hemos constatado que aunque el fabricante sí valida sus propios manuales, el error y la aceptabilidad están supeditados a cuestiones

---

<sup>1</sup> Se han detectado casos de repeticiones, redacción pobre o poco clara hasta el punto de llegar a la incompreensión, literalidad e interferencias con la LO y errores de gramática.

<sup>2</sup> No se han tenido en cuenta las imágenes.

<sup>3</sup> La empresa Ericsson ha trabajado con lenguas controladas (*vedi* Cap. 2) y Nokia cuenta con una base de datos terminológica desde 1979 (Godenjem, 1999). Sabemos que uno de los manuales analizados fue traducido con TRADOS. Esto nos hace pensar que otros grandes fabricantes emplean herramientas informáticas similares.

---

legales y comerciales<sup>4</sup>. La agencia de traducción y el traductor<sup>5</sup> deben ofrecer un nivel de calidad que sea razonable en función de las expectativas del cliente y de las condiciones acordadas para ese encargo<sup>6</sup>. ¿Qué considera error el usuario? Difícil establecerlo dado que según la OCU las quejas y reclamaciones son muy escasas. Dado que nuestra investigación no ha hallado pautas que indiquen qué está bien y qué está mal, incluimos en nuestros objetivos radiografiar cada grupo de manuales para obtener sus perfiles (sus logros y sus carencias) y compararlos.

Para poder retratar con precisión los fenómenos observados, será necesario introducir algunos ajustes en la taxonomía pues, aunque en la década de los noventa fue empleada con éxito en algunos estudios sobre traducción técnica, fue ideada para analizar textos literarios. Muchos de los ítems originales no son aplicables y la lista carece de otros para etiquetar las tendencias encontradas. En algunos casos crearemos ítems nuevos, en otros adaptaremos los antiguos. La flexibilidad de la propuesta ya fue comentada por Pajares quien resaltó su «virtud de ser un método de ventanas abiertas, lo que posibilita que el evaluador adapte la taxonomía a su casuística particular y la modifique según sus necesidades» (2010: 100). Creemos pues que este baremo nos permitirá describir los textos en profundidad y con precisión. Una vez que tengamos los perfiles de ambos grupos de manuales, podremos establecer su evolución: qué estrategias traslativas desaparecen, cuáles se mantienen y consolidan y, por lo tanto, caracterizan a los manuales de instrucciones en español.

Pasemos pues a exponer los resultados de nuestro estudio. Tal como establece la taxonomía, los ítems se agrupan en: ampliaciones, omisiones, modificaciones y errores<sup>7</sup>. Definiremos cada ítem y lo ilustraremos con ejemplos<sup>8</sup>. No pretendemos exponer un listado interminable de casos sino proporcionar el número suficiente para que los fenómenos observados queden claros. Al final de cada sección incluimos tablas (nº 75-98)

---

<sup>4</sup> En el Capítulo 3 hemos visto que el compromiso con el contenido lingüístico de los manuales varía.

<sup>5</sup> En su experiencia como traductora profesional, la autora de este trabajo pudo constatar cómo las agencias solían imponer traducciones lo más paralelas posible al TO. Probablemente esta forma de trabajar no era aislada pues Dunne (2009: 2014) indica que en los proyectos de localización la noción de equivalencia solía entenderse como una simetría léxica, sintáctica y semántica entre la versión original y meta que corría el riesgo de ser imposible.

<sup>6</sup> En el Capítulo 1 hemos visto que un aspecto de la calidad es respetar los acuerdos estipulados con el cliente

<sup>7</sup> La taxonomía también incluye las «expresiones idiomáticas». Aunque éstas últimas no son propias de la redacción técnica, no las descartaremos a priori pues podrían aparecer en eslóganes u otras estrategias de marketing.

<sup>8</sup> El texto se transcribe tal y como figura en el manual (negrita, cursiva y palabras abreviadas).

---

y gráficos (nº 1-24) que recogen la frecuencia y el impacto de cada ítem tanto en los pares de guías de cada fabricante como en cada grupo de manuales (1999 y 2011). Las tablas que comparan pares de guías presentan los ítems en el orden que aparecen en este capítulo. Las que se refieren a un grupo de manuales muestran los datos en orden decreciente en función de su porcentaje total<sup>9</sup>.

En las siguientes páginas haremos referencia al *autor del texto meta* (ATM), término que engloba a los traductores, a los revisores de la agencia y a los validadores del fabricante que trabajaron en los documentos analizados pero que también incluye a aquellas personas que participaron en proyectos anteriores del fabricante y que dejaron su huella en las memorias de traducción. De la misma manera, la autoría del TO no es individual y por ello hablaremos de *autor del texto de origen* (ATO). Por último, indicamos que hemos analizado sólo los TM traducidos a español peninsular pues carecemos de los conocimientos lingüísticos y extralingüísticos que nos permitan juzgar si las opciones elegidas en la versión hispanoamericana son las más convenientes.

## 4.2 ADICIONES

### 1. Expansión creativa

El ATM extiende pasajes que en origen son concisos para hacerlos más claros al lector. En la tabla nº 78 podemos ver que es la ampliación más frecuente tanto en los manuales de 1999 (63,45%) como en los de 2011 (57,55%). Creemos que esta adición, cuya base se encuentra en el texto, puede tener dos justificaciones.

1. Uno de los principios de la redacción técnica es facilitar la comprensión de las instrucciones al usuario. El ATM expande el TO para explicar al cliente una expresión o un término vinculados a los mandos del teléfono o las acciones que se obtienen con ellos. A pesar de que hoy en día el uso de un teléfono móvil es algo trivial, es una estrategia que aparece en todas las guías analizadas. En algunos casos estas ampliaciones se acompañan también de elementos tipográficos (*vedi* Capítulo 3) como si los ATM quisieran resaltarlas aún más.

1. When you receive a call, the phone rings and the display shows Answer?

Cuando se recibe una llamada, el teléfono suena y aparece en la pantalla [el mensaje](#) ¿Contestar?  
– F1 1999

---

<sup>9</sup> Las primeras indican la evolución que se ha producido en un ítem mientras que las segundas nos permiten calcular el empleo de dicho ítem por los tres fabricantes en un año determinado.

---

2. If Divert When Busy is on, the call is diverted to the number you have specified.  
Si [la función](#) para Desvío por ocupado está activada, la llamada se desvía al número especificado. – F1 1999

3. To set the phone to silent and vibrate mode  
Para establecer el teléfono en [modo](#) silencio y vibración. – F1 2011

4. Once selected, enter a location number.  
Una vez seleccionada [la opción Entrada Por Posición](#), introduzca el número de posición. – F2 1999

5. To change the code, see ‘Change Unlock Code’ in the Using the Options Menu.  
El código se puede modificar; véase ‘Cambio de Código de Desbloqueo’ [en la sección](#) Uso del menú Opciones. – F2 1999

6. Enter a numeric PIN, then confirm it.  
Introduzca un [código](#) PIN numérico y, a continuación, confírmelo. - F2 2011

7. To switch back to handsfree, plug the PPH-1 into the phone.  
Para volver al [modo](#) manos libres, conecte el PPH-1 en el teléfono. – F3 1999

8. If the caller could be identified, the caller's phone number (or name if stored in Phone book) and calling are displayed.  
Si se ha identificado al emisor de la llamada, aparecen su número de teléfono (o el nombre almacenado en la agenda de teléfonos) y [el texto](#) llamando. – F3 1999

9. Select **Menu > Settings > Call**.  
Seleccione **Menú > Ajustes > [Ajustes llamada](#)**. – F3 2011

Esta estrategia también la encontramos en el manual original escrito en castellano. Por ejemplo:

Responder a un mensaje:

1. Pulse [la tecla](#) MENU en la pantalla principal y desplácese por el menú hasta llegar a *Mensajes*. A continuación, pulse SELECCIONAR.
2. En el menú de mensajes, desplácese hasta [el ítem](#) *Recibidos* y pulse SELECCIONAR.
3. Desplácese hasta el mensaje que se desee de la lista y pulse OPCIÓN.
4. En la pantalla de detalles del mensaje, seleccione OPCIONES. Desplácese hasta [la opción](#) *Responder* y pulse SELECCIONAR.

Siempre en la misma línea (guiar con claridad al usuario), encontramos un gran número de adiciones que proporcionan mayor detalle a la descripción. Algunos casos (los tres primeros ejemplos) parecen querer reforzar el proceso de aprendizaje pero otros (ejemplos 13-15) rozan la redundancia pues, aunque no dañan al TM, no aportan datos relevantes y el contexto no las exige.

10. The question Delete all in phone memory? appears.  
Aparece la pregunta ¿Eliminar todas entradas mem? [en la pantalla](#). - F1 1999

11. Switches One-Touch Dialling to your Personal Numbers list stored on your SIM Card (locations 101 to 109).

Cambia de la Marcación Ultrarrápida a la lista de Números Personales almacenados en [la memoria](#) de la tarjeta SIM (posiciones 101 a 109). - F2 1999

12. Thread the wrist strap as shown, and tighten it.

Inserte la correa como se muestra [en la imagen](#) y ténsela. – F3 2011

13. When the battery level is low and only a few minutes of talk time remain, a warning signal (two double beeps) will sound, the border of the battery symbol will begin to flash, and Low Battery will be displayed.

Cuando el nivel de la batería está bajo y sólo quedan unos minutos de conversación, sonará una señal de aviso (dos pitidos dobles), y el borde del símbolo de la batería [a la derecha de la pantalla](#) empezará a parpadear, apareciendo el mensaje Batería baja. – F2 1999

14. Your SIM (Subscriber Identity Module) card is supplied by your Cellular Service Provider when you buy your phone.

La tarjeta SIM (Módulo de Identificación del Abonado) [del tamaño de una tarjeta de crédito](#) se la proporcionó su distribuidor de telefonía celular cuando adquirió el teléfono. – F2 1999

15. They are special services provided by wireless [service](#) providers.

Se trata de servicios especiales facilitados por los operadores del servicio [telefónico](#) celular. – F3 1999

2. Una serie de ampliaciones velan por la calidad de la expresión en el TM. Una traducción literal sería correcta pero el estilo sería más escueto. Si en el Capítulo 2 citábamos a autores que propugnan la prioridad del mensaje sobre la forma, aquí encontramos muestras de la tendencia contraria. Creemos que la elección del ATM es acertada pues al enriquecer el texto, se fomenta su legibilidad.

16. If you press 0 – 9, \* and # during a call, these numbers and characters are sent as tone signals.

Si pulsa 0-9, \*, # durante [el transcurso](#) de una llamada, estos números y caracteres se enviarán como señales de tono. – F1 1999

17. Inverted text on a black layer indicates your position in the menu system.

El texto [con el color invertido](#) sobre fondo negro indica su posición en el sistema de menús. – F1 1999

18. Some of the services and features described in this User guide are not supported in all countries/regions or by all networks and/or service providers in all areas.

Algunos de los servicios y funciones descritos en la presente Guía del usuario no están disponibles en todos los países/regiones [ni son compatibles](#) con todas las redes y/o proveedores de servicios en todas las zonas. – F1 2011

19. Do not bend or scratch your card and avoid exposure to static electricity or water.

No doble ni raye su tarjeta, ni la exponga a [campos](#) de electricidad estática o agua. – F2 1999

20. Scroll backwards and forwards.

[Pulse para](#) avanzar o retroceder [a través de las entradas](#). – F2 1999

21. If you want to use a Wi-Fi network for even faster Internet access, touch the status bar at the top of the home screen and drag it down.

Si desea usar una red Wi-Fi [para disfrutar](#) de un acceso a Internet más rápido, pulse la barra de estado [situada](#) en la parte superior de la pantalla principal y arrástrela hacia abajo. - F2 2011

22. A [short](#) beep is heard when you receive a call or a text message.

Cuando se recibe una llamada o mensaje de texto, se oye un "bip" de breve [duración](#). – F3 1999

23. Wait for a while, disconnect the charger, plug it in again and retry.

Espere un minuto, desconecte el cargador, vuélvalo a conectar y reintente [la operación](#). – F3 1999

24. You can remove or replace the memory card during phone operation [without switching](#) the device off, but you need to ensure that no application is currently accessing the memory card.

Puede extraer o sustituir la tarjeta de memoria con el dispositivo funcionando [sin tener que apagarlo](#), pero debe asegurarse de que ninguna aplicación tiene acceso en ese momento a la tarjeta de memoria. – F3 2011

## 2. **Explicitación**

Es la explicación de un contenido que aparece implícito en el original. Hemos encontrado muy pocos casos y todos ellos pertenecen al primer grupo de manuales. Como se puede observar el TM es más minucioso que el TO y el ATM parece tener presentes las exigencias del usuario más que el ATO.

1. If you are using the optional [headset](#), you can also use the Smart button to make, answer and end calls as follows:

Si está utilizando el [conjunto de auricular y micrófono](#) opcional, también puede utilizar el botón Rápido para realizar, responder y finalizar llamadas del siguiente modo: - F2 1999

2. It will not be possible to make a phone call unless you are in an area where there is GSM service.

No será posible realizar [o recibir](#) una llamada si no está en una zona donde haya un servicio GSM. – F2 1999

## 3. **Aclaración**

Mediante esta estrategia el ATM intenta clarificar al receptor del texto pasajes que considera oscuros. También se han encontrado pocos casos y todos ellos en las guías de 1999. Creemos que es poco probable que se debieran a la iniciativa del traductor y que se introdujeron en una de las fases de revisión. Los dos ejemplos son correctos y siguen los dictados de la redacción técnica: explicar el significado de una sigla, un acrónimo o una abreviatura por lo menos la primera vez que se emplee. En el segundo segmento han podido influir las exigencias del mercado ya que este TM tenía una única versión en español que probablemente se comercializó en diferentes países hispanohablantes.

---

1. If VibraCall is selected, the phone will vibrate when it is switched on.

Si la función de Vibración de Llamada (VibraCall) está activada, el teléfono vibrará cuando se encienda. – F2 1999

2. Connect the charger to an AC wall outlet.

Conecte el cargador a una toma de corriente alterna (CA) de la pared. – F3 1999

#### 4. **Ilación**

El ATM añade nexos en el TM que no aparecen en el TO. Hay pocos ejemplos y creemos que son acertados porque suavizan la expresión.

1. Your T 28 is a small new generation phone: a Dual Band phone with a lithium battery; a phone of modern design and advanced technology.

El T28 es un teléfono pequeño de última generación: es un teléfono de banda dual con una batería de litio y posee un moderno diseño y avanzada tecnología. – F1 1999

2. You can now select between On or Off, the current setting will be shown with a  $\surd$  character.

Puede seleccionar entre Activado o Desactivado, y el valor actual aparecerá con el carácter  $\surd$ . – F2 1999

3. To unlock the screen/smartphone, press Power , or touch Home .

Para desbloquear la pantalla o el smartphone, pulse el botón de encendido o Inicio . - F2 2011

4. Use only compatible microSD cards approved for use with this device.

Utilice sólo tarjetas microSD compatibles y aprobadas para este dispositivo. – F3 2011

#### 5. **Geminación**

Este recurso, la creación de grupos binarios, parece ser más propio de los textos literarios y sorprende encontrarlo en un texto técnico. Sólo hemos encontrado los dos siguientes casos que nos sirven de ejemplo para ilustrar este ítem. Huelga decir que su impacto en el TM es nulo.

1. Assembly

Montaje y preparación. - F1 2011

2. As the phone finds a suitable network to connect to.

Cuando el teléfono busca y encuentra una red con la que conectarse. – F2 1999

#### 6. **Redundancia**

La redundancia es una repetición que carece de utilidad. Ahora bien, a la hora de valorar qué es útil el ATM deberá ponderar motivos lingüísticos (de qué elementos puede prescindir), extralingüísticos (qué factores aconsejan o imponen ser reiterativos) e incluso socio-culturales (cómo va a interpretar el lector la insistencia). En el Capítulo 2 hemos explicado por qué los textos en inglés tienden

---

a la repetición pero una cosa es mantenerla y otra muy distinta es transformarla en redundancia. Creemos que los siguientes ejemplos ganarían con pequeñas omisiones.

1. The international emergency number 112 can normally be used in any country, with or without a SIM card inserted, if a GSM network is within range.

El número de emergencia internacional 112 puede utilizarse en cualquier país, con o sin tarjeta SIM introducida en el teléfono, si hay una red GSM al alcance. – F1 1999

2. You can make a call by manually dialing a phone number, by tapping a number saved in your phone's contact list, or by tapping next to a phone number in your Call log.

Puede hacer llamadas manualmente mediante la marcación manual del número, punteando un número guardado en la lista de contactos del teléfono o bien si puntea junto a un número de teléfono en su Registro. – F1 2011

3. If the Phone book does not contain any entries with an exact match on the letter requested, the next available entry is displayed.

Si la Guía de teléfonos no contiene ninguna entrada que empiece por la letra deseada, se mostrará la primera entrada siguiente disponible. – F2 1999

4. The buttons are used for adjusting the keypad, earpiece and ringer volume.

Los botones se utilizan para ajustar el nivel del volumen del teclado, el volumen del auricular y el volumen del timbre. – F2 1999

5. Replace the battery:

Vuelva a poner la batería en su lugar: - F3 1999

## 7. Ampliación perifrástica

Se trata de ampliaciones que no tienen ninguna base en el texto. No hemos encontrado muchos ejemplos, todos aparecen en las guías de 1999, pero nos sirven para ilustrar este ítem y, sobre todo, parecen confirmar que el ATM proporciona al usuario todos los detalles que considera necesarios. Las muestras que siguen se refieren a las condiciones de uso del aparato.

1. You can enter the first three characters of a name.

Puede introducir como máximo los tres primeros caracteres de un nombre. – F2 1999

2. This option may be affected by the Call Barring setting.

Esta opción se puede ver afectada por los ajustes del Bloqueo de llamada fuera del sistema local propio. – F2 1999

3. Contact with the antenna affects call quality and may cause the phone to operate at a higher power level than otherwise needed.

El contacto del cuerpo con la antena afecta a la calidad de la llamada y puede incrementar innecesariamente el nivel de potencia que necesita el teléfono para su funcionamiento. – F3 1999



## 8. Adición de modificadores

El ATM opta por una expansión léxica a través de uno o varios vocablos con valor adjetivo. No se trata de una estrategia empleada con profusión en ninguno de los dos grupos de manuales analizados. En algunos casos, el ATM intenta aprovechar pequeños resquicios para asegurar al cliente que ha realizado una buena compra enfatizando las prestaciones del producto (ej. 1, 4), en otros se proporciona información exhaustiva al usuario (ej. 2, 5), otros buscan evitar errores (ej. 3) y, lógicamente, no se puede excluir el idiolecto de algún revisor (ej. 6-7). Además, esta adición evidencia el uso de memorias de traducción pues algunos segmentos son idénticos en las guías de 1999 y en las de 2011 (ej. 1-3).

1. Speed Dialling

Marcación a alta velocidad – F1 1999 y 2011

2. Handling of ongoing calls.

Gestión de todas las llamadas en curso – F1 1999 y 2011

3. Press YES to replace the number with the new one.

Pulse YES para cambiar el antiguo número por el nuevo. – F1 1999 y 2011

4. The display on your phone shows alphanumeric characters and informative symbols.

La pantalla del teléfono puede presentar caracteres alfanuméricos, además de símbolos de información útil. – F2 1999

5. To send a text message, create a contact, view a contact or other options, touch and hold an entry. Para enviar un mensaje de texto, crear un contacto, ver un contacto o cualquier otra opción, mantenga pulsada una entrada. - F2 2011

6. Enter the phone number, including the country and area code if necessary, and press the call key. Introduzca el número de teléfono, incluido el prefijo del país o región correspondiente si es necesario, y pulse la tecla de llamada. - F3 2011

7. Incompatible cards may damage the card and the device and corrupt data stored on the card.

Las tarjetas incompatibles pueden dañar la propia tarjeta y el dispositivo, y alterar los datos almacenados en ella. - F3 2011

## 9. Adición de amplificadores

En este caso la expansión léxica se produce a través de una palabra o un grupo de palabras con valor adverbial. No se observan grandes diferencias con el ítem anterior. Los dos primeros ejemplos retoman la valorización positiva del producto. En los ejemplos 3 y 4 la ampliación enfatiza la advertencia, en el 5 y en el 6 volvemos a encontrar información detallada para el usuario y los tres últimos pueden depender de la subjetividad de uno de los revisores.

1. You can also charge the battery when the phone is off.  
También **incluso** cargar la batería cuando el teléfono esté apagado. – F1 1999
2. Hold the phone as you would any other telephone.  
Sostenga el teléfono como lo haría **normalmente** con cualquier otro teléfono. – F3 1999
3. Please note that these times are approximate and you may have 20% less time than is shown in the display.  
Recuerde que estos tiempos son aproximados y que **en realidad** puede tener hasta un 20 % menos del tiempo que se muestra en la pantalla. – F1 1999
4. Note! If you charge a new battery that is empty, or a battery that has not been used for a long time, it may take a while until you get an indication of charging in the display.  
¡Nota! Si carga una batería nueva que está **totalmente** descargada o una batería que no ha utilizado durante mucho tiempo, puede que pase bastante tiempo hasta que se muestre una indicación de carga en la pantalla. – F1 1999
5. Batteries that are not [...] approved are charged slowly for safety reasons.  
Las baterías no aprobadas por [...] <sup>10</sup> se cargan **más** lentamente por motivos de seguridad. – F1 1999
6. When not in use, store your battery uncharged in a cool, dark and dry place.  
Cuando no se utilice, guarde la batería en un lugar frío, seco, oscuro y **completamente** descargada. – F1 1999
7. If you make a mistake, you can go back to the incorrect character by pressing <.  
Si comete un error, puede volver **de nuevo** al carácter incorrecto pulsando <. – F2 1999
8. This consumes less battery power than when you listen to music through the phone's loudspeakers.  
Esto consume menos batería que escuchar **directamente** música en los altavoces del teléfono. – F1 2011
9. Continuous exposure to high volume may damage your hearing.  
La exposición continua a un volumen **muy** alto puede perjudicar su capacidad de audición. – F3 2011

## 10. Generación de oración principal

El ATM convierte una frase subordinada en principal. Sólo hemos encontrado un caso que nos sirve de ejemplo para este ítem y que, en nuestra opinión, mejora la calidad de expresión del TM.

Your 28 is a small new generation phone: a Dual Band phone with a lithium battery; a phone of modern design and advanced technology.

El T28 es un teléfono pequeño de última generación: **es** un teléfono de banda dual con una batería de litio y **posee** un moderno diseño y avanzada tecnología. – F1 1999

---

<sup>10</sup> Se ha omitido el nombre del fabricante.

---

## 11. Ampliación de vocablo > sintagma

En este ítem, una única palabra se transforma en un sintagma. Los casos encontrados pertenecen a las guías de 1999 y creemos que su objetivo era cuidar la expresión del TM. Por ello, es probable que se introdujeran en una de las fases de revisión. Uno de los peligros que amenaza a los traductores son las interferencias con la LO pues los grandes volúmenes de trabajo y los plazos de entrega ajustados favorecen una pérdida de sensibilidad lingüística. En el Capítulo 2 comentábamos que se aconseja revisar el documento tres veces como máximo pues la mente se satura y no detecta los errores. La mayor parte de estas adiciones son adverbios de modo (terminados en *-ly*) con los que no se ha caído en la trampa de traducirlos por su versión en *-mente*. Aunque son correctos, diferentes instituciones, como la fundación Fundéu<sup>11</sup>, consideran se emplean con demasiada frecuencia en nuestro idioma.

1. The display may respond slowly to key presses;

Puede notar que la pantalla responde con más lentitud a las pulsaciones de las teclas; - F2 1999

2. If an incorrect PIN number is entered three times consecutively, your phone will automatically lock-up and the Blocked message will be displayed.

Si se introduce un número PIN de forma incorrecta tres veces seguidas, el teléfono se bloqueará automáticamente y aparecerá en la pantalla el mensaje Bloqueado. - F2 1999

3. First press | quickly and then one of the following number keys within 2 seconds (when the display is clear):

En primer lugar, pulse | rápidamente seguido de una de las siguientes teclas numéricas en menos de 2 segundos (cuando la pantalla esté en blanco): - F3 1999

## 12. Ampliación de vocablo > oración

Este ítem sigue la misma línea que el anterior. Dentro de esta adición, el fenómeno más frecuente es traducir los participios pasados como subordinadas de relativo en vez de como adjetivos. Esto no es ni mucho menos un error, simplemente nos limitamos a constatar una tendencia que, en nuestra opinión, se ha podido introducir en una de las fases de revisión.

1. Edit the desired information.

Edite la información que desee. - F1 2011

---

<sup>11</sup> La fundación Fundéu está patrocinada por la Agencia EFE, el BBVA y está asesorada por la RAE. Vela por la buena salud de nuestro idioma.

---

2. When Fixed Dialling is switched on, the only numbers that can be dialled from your phone are those stored (or whose prefix is stored) in the Fixed Dial list.

Cuando la marcación fija está activada, los únicos números que se pueden marcar desde su teléfono son los que están almacenados (o cuyo prefijo está almacenado) en la lista Marcación Fija. – F2 1999

3. The wireless phone described in this guide is approved for use on the GSM 900 and GSM 1800 networks.

El teléfono móvil que se describe en esta guía ha sido aprobado para su uso en las redes GSM 900 y GSM 1800. – F3 1999

4. Press the grooved end of the cover, slide the cover in the OPEN direction, and lift it up.

Pulse sobre el extremo de la cubierta donde se encuentra la ranura, deslice la cubierta en la dirección OPEN y levántela. – F3 1999

Asimismo notamos que el participio presente inglés no se traduce por un gerundio en castellano. De hecho, nos consta que los manuales de estilo de algunas empresas prohíben expresamente emplear esta forma verbal en español con el fin de evitar errores de redacción.

5. Either a brief message will be displayed confirming an action, for example Completed.

Aparecerá un breve mensaje que confirma una acción, por ejemplo Completado. – F2 1999

6. or a prompt will be displayed requesting you to enter information, for example Enter PIN or Enter Name.

o aparecerá un indicador que solicita la introducción de información, por ejemplo Introd PIN o Intro nombre. – F2 1999

Por último ilustramos otros casos encontrados:

7. While viewing details, you can start a call or message by touching icons next to the phone number, email address or social network.

Mientras ve la información, puede iniciar una llamada o un mensaje pulsando los iconos que hay junto al número de teléfono, la dirección de correo o red social. - F2 2011

8. Do not connect incompatible products.

No conecte productos que sean incompatibles. – F3 2011

### 13. Ampliación sintagma > oración

Los ejemplos hallados parecen confirmar el interés del ATM por la calidad de la redacción en la LM. De nuevo se extiende para alejarse de una traducción más literal y de un estilo más sintético, que podría resultar duro al lector. En nuestra opinión, son beneficiosas.

1. Refer to your [...] <sup>12</sup> contact center for more information.

Consulte el centro de contacto de [...] para obtener más información. – F1 2011

---

<sup>12</sup> Se ha omitido el nombre del fabricante.

2. Turn off your phone or use Airplane mode if you are in an area [with no network coverage](#).  
Apague el teléfono o utilice Modo avión si se encuentra en un área [que no tenga cobertura de red](#). – F1 2011

3. The various elements [of the display](#) are as follows:  
Los diferentes elementos [que aparecen en la pantalla](#) son los siguientes: - F2 1999

4. Touch Search [for text search](#), or touch and hold [for voice search](#).  
Pulse Buscar [para realizar búsquedas de texto](#) o mantenga pulsada la tecla [para realizar búsquedas de voz](#). - F2 2011

5. Press one of the keys 2abc to 9wxyz [for the character](#) you want:  
Pulse una de las teclas comprendidas entre 2abc y 9wxyz [para escribir el carácter](#) en cuestión: - F3 1999

6. If the device indicates a [low charge](#), do the following:  
Si el dispositivo indica [que la batería dispone de poca carga](#), siga estos pasos: - F3 2011

#### 14. Referencias a documentos, normas, estándares

Este ítem no pertenece a la taxonomía original (Santoyo, 1979) pero nos ha parecido conveniente crearlo para clasificar el siguiente caso.

Electronic user's guide released subject to “[...]”<sup>13</sup> User's Guides Terms and Conditions, 7<sup>th</sup> June, 1998”.

La guía electrónica del usuario comercializada está sujeta a los “Términos y condiciones de las guías de usuario [...], del 7 de junio de 1998”. (“[...] [User's Guides Terms and Conditions, 7th June, 1998](#)”) – F3 1999

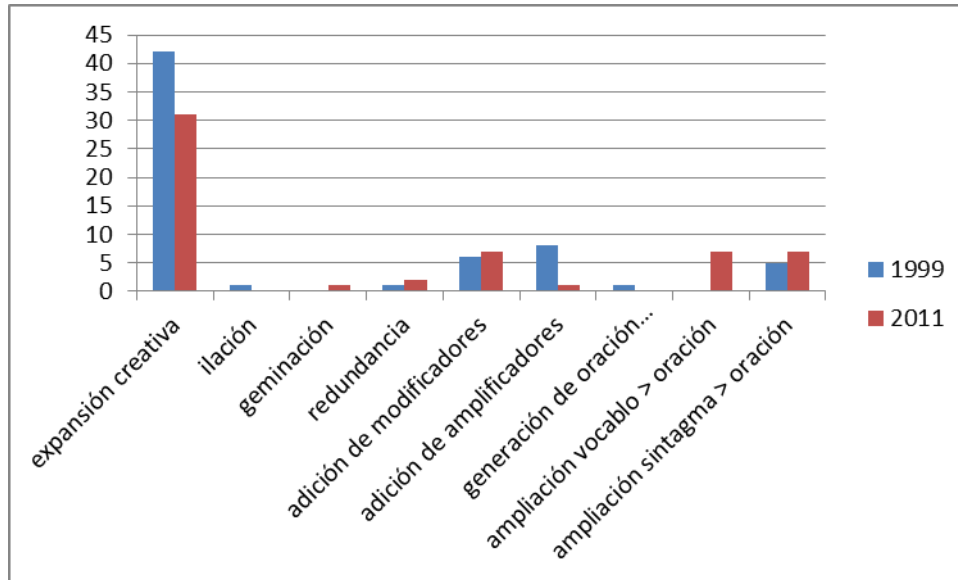
##### 4.2.1 Análisis estadístico de las adiciones

**Tabla 75 – Adiciones TM F1**

	1999		2011	
	Casos	%	Casos	%
Expansión creativa	42	65,63	31	55,36
Ilación	1	1,56	0	0,00
Geminación	0	0,00	1	1,79
Redundancia	1	1,56	2	3,57
Adición de modificadores	6	9,38	7	12,50
Adición de amplificadores	8	12,50	1	1,79
Generación de oración principal	1	1,56	0	0,00
Ampliación vocablo > oración	0	0,00	7	12,50
Ampliación sintagma > oración	5	7,81	7	12,50
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100,00</b>	<b>56</b>	<b>100,00</b>

<sup>13</sup> Se ha omitido el nombre del fabricante.

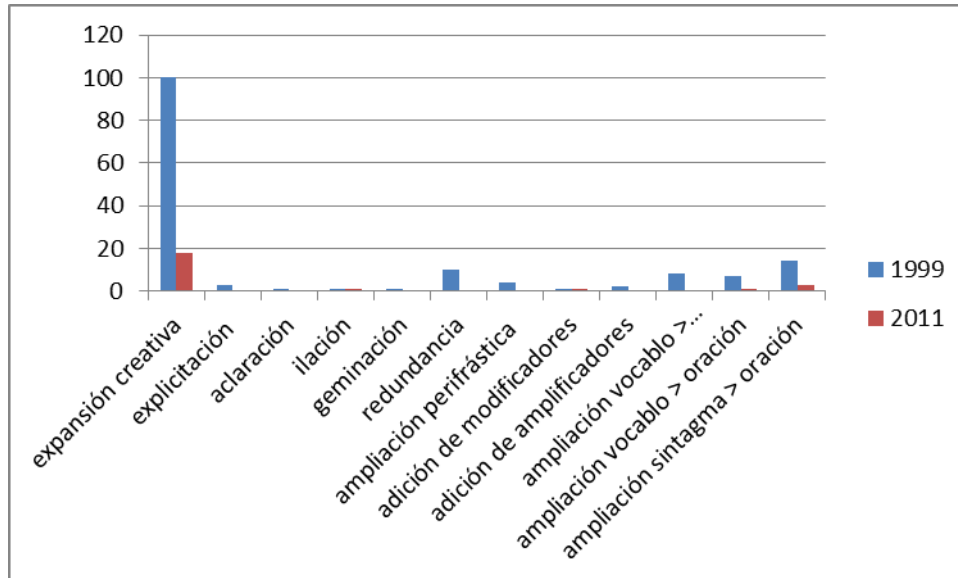
**Gráfico 1 – Adiciones TM F1**



**Tabla 76 – Adiciones TM F2**

	1999		2011	
	Casos	%	Casos	%
Expansión creativa	100	65,79	18	75,00
Explicitación	3	1,97	0	0,00
Aclaración	1	0,66	0	0,00
Ilación	1	0,66	1	4,17
Geminación	1	0,66	0	0,00
Redundancia	10	6,58	0	0,00
Ampliación perifrástica	4	2,63	0	0,00
Adición de modificadores	1	0,66	1	4,17
Adición de amplificadores	2	1,32	0	0,00
Ampliación vocablo > sintagma	8	5,26	0	0,00
Ampliación vocablo > oración	7	4,61	1	4,17
Ampliación sintagma > oración	14	9,21	3	12,50
<b>Total</b>	<b>152</b>	<b>100,00</b>	<b>24</b>	<b>100,00</b>

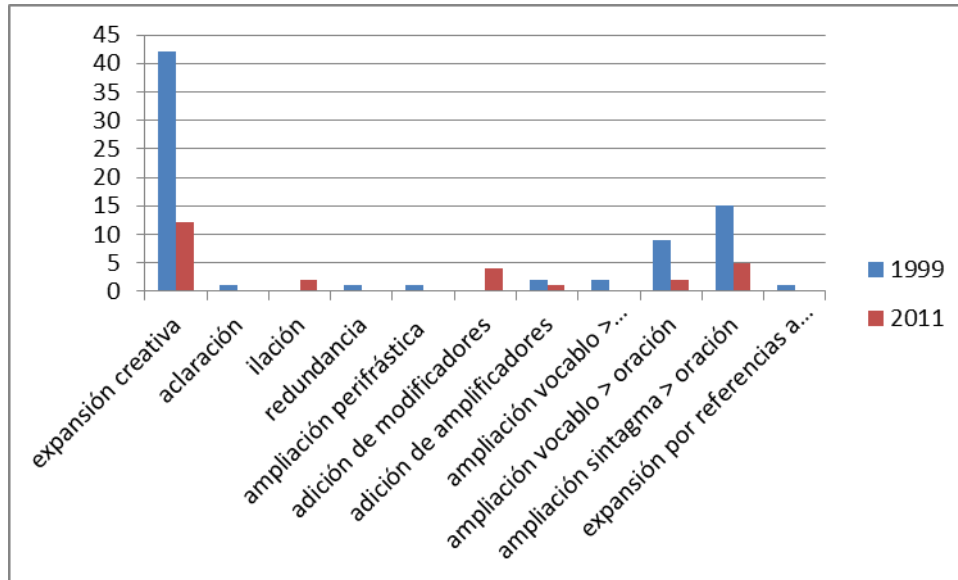
**Gráfico 2 – Adiciones TM F2**



**Tabla 77- Adiciones TM F3**

	1999		2011	
	Casos	%	Casos	%
Expansión creativa	42	56,76	12	46,15
Aclaración	1	1,35	0	0,00
Ilación	0	0,00	2	7,69
Redundancia	1	1,35	0	0,00
Ampliación perifrástica	1	1,35	0	0,00
Adición de modificadores	0	0,00	4	15,38
Adición de amplificadores	2	2,70	1	3,85
Ampliación vocablo > sintagma	2	2,70	0	0,00
Ampliación vocablo > oración	9	12,16	2	7,69
Ampliación sintagma > oración	15	20,27	5	19,23
Expansión por referencia a documentos, normas, estándares	1	1,35	0	0,00
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>100,00</b>	<b>26</b>	<b>100,00</b>

**Gráfico 3 – Adiciones TM F3**

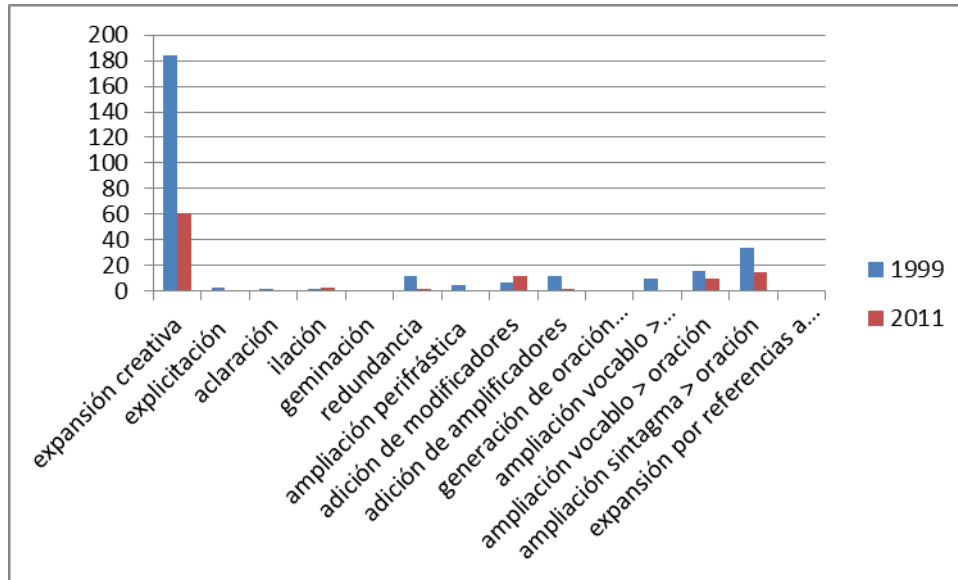


**Tabla 78 – Datos globales de las adiciones**

	1999		2011	
	Casos	%	Casos	%
Expansión creativa	184	63,45	61	57,55
Explicitación	3	1,03	0	0,00
Aclaración	2	0,69	0	0,00
Ilación	2	0,69	3	2,83
Geminación	1	0,34	1	0,94
Redundancia	12	4,14	2	1,89
Ampliación perifrástica	5	1,72	0	0,00
Adición de modificadores	7	2,41	12	11,32
Adición de amplificadores	12	4,14	2	1,89
Generación de oración principal	1	0,34	0	0,00
Ampliación vocablo > sintagma	10	3,45	0	0,00
Ampliación vocablo > oración	16	5,52	10	9,43
Ampliación sintagma > oración	34	11,72	15	14,15
Expansión por referencia a documentos, normas, estándares	1	1,35	0	0,00
<b>Total</b>	<b>290</b>	<b>100,00</b>	<b>106</b>	<b>100,00</b>



**Gráfico 4 – Datos globales de las adiciones**

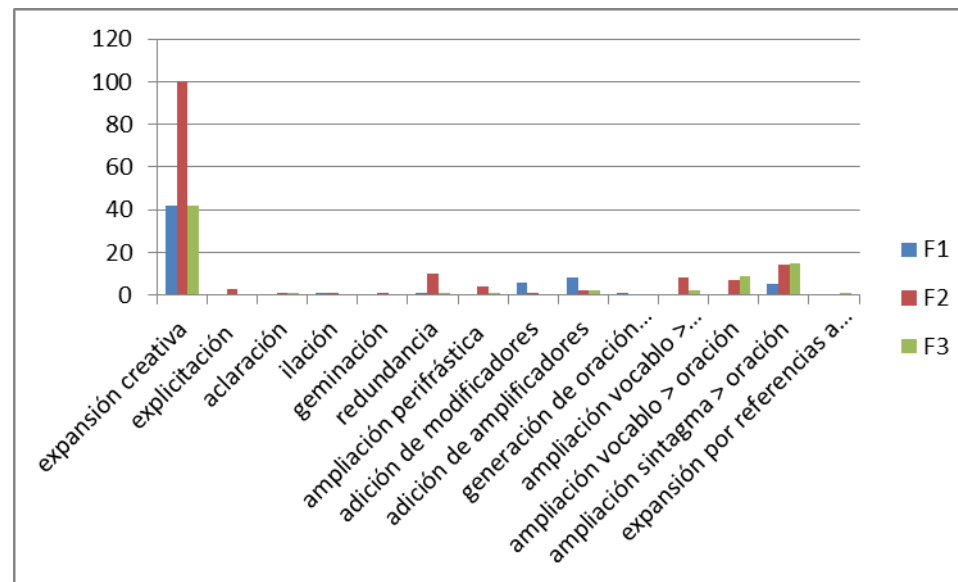


4. Análisis de los textos meta en función del método de valoración por vía negativa.

**Tabla 79 – Adiciones del primer grupo de manuales**

	F1 1999		F2 1999		F3 1999		<b>Total</b>
	Casos	%	Casos	%	Casos	%	
Expansión creativa	42	65,63	100	65,79	42	56,76	<b>184</b>
Ampliación sintagma > oración	5	7,81	14	9,21	15	20,27	<b>34</b>
Ampliación vocablo > oración	0	0,00	7	4,61	9	12,16	<b>16</b>
Redundancia	1	1,56	10	6,58	1	1,35	<b>12</b>
Adición de amplificadores	8	12,50	2	1,32	2	2,70	<b>12</b>
Ampliación vocablo > sintagma	0	0,00	8	5,26	2	2,70	<b>10</b>
Adición de modificadores	6	9,38	1	0,66	0	0,00	<b>7</b>
Ampliación perifrástica	0	0,00	4	2,63	1	1,35	<b>5</b>
Explicitación	0	0,00	3	1,97	0	0,00	<b>3</b>
Aclaración	0	0,00	1	0,66	1	1,35	<b>2</b>
Ilación	1	1,56	1	0,66	0	0,00	<b>2</b>
Geminación	0	0,00	1	0,66	0	0,00	<b>1</b>
Generación de oración principal	1	1,56	0	0,00	0	0,00	<b>1</b>
Expansión por referencias a documentos, normas, estándares	0	0,00	0	00,00	1	1,35	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100,00</b>	<b>152</b>	<b>100,00</b>	<b>74</b>	<b>100,00</b>	<b>290</b>

Gráfico 5 – Adiciones del primer grupo de manuales

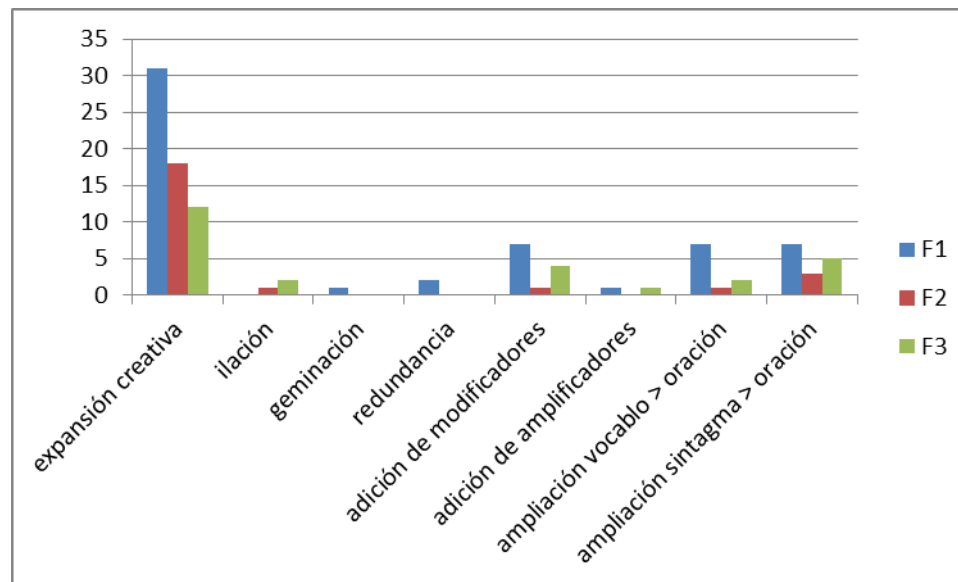


4. Análisis de los textos meta en función del método de valoración por vía negativa.

**Tabla 80 – Adiciones del segundo grupo de manuales**

	F1 2011		F2 2011		F3 2011		<b>Total</b>
	Casos	%	Casos	%	Casos	%	
Expansión creativa	31	55,36	18	75,00	12	46,15	<b>61</b>
Ampliación sintagma > oración	7	12,50	3	12,50	5	19,23	<b>15</b>
Adición de modificadores	7	12,50	1	4,17	4	15,38	<b>12</b>
Ampliación vocablo > oración	7	12,50	1	4,17	2	7,69	<b>10</b>
Ilación	0	0,00	1	4,17	2	7,69	<b>3</b>
Redundancia	2	3,57	0	0,00	0	0,00	<b>2</b>
Adición de amplificadores	1	1,79	0	0,00	1	3,85	<b>2</b>
Geminación	1	1,79	0	0,00	0	0,00	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>100,00</b>	<b>24</b>	<b>100,00</b>	<b>26</b>	<b>100,00</b>	<b>106</b>

**Gráfico 6 – Adiciones del segundo grupo de manuales**



### 4.3 OMISIONES

#### 15. Supresión o reducción de comparación

El ATM elimina completamente o reduce parcialmente una comparación. Creemos que esta desviación también se produce en una de las fases de revisión y la consideramos acertada pues mejora la expresión del TM. Sólo hemos encontrado estos dos casos en los manuales de 1999 que hemos incluido para ilustrar este ítem con un ejemplo.

1. Your phone is capable of handling more than one call simultaneously.  
El teléfono puede establecer varias llamadas al mismo tiempo. – F1 1999

2. Your phone uses the smaller card.  
Este teléfono utiliza la tarjeta de tamaño reducido. – F1 1999

#### 16. Reducción de repetición

Como ya se ha visto en el Capítulo 2, los expertos en redacción técnica en inglés aconsejan una repetición controlada para guiar al usuario inexperto. Algunas agencias de traducción entrevistadas iban más allá y defendían que era necesaria. En este caso, el ATM elimina un elemento del TO que considera reiterativo o superfluo y, en nuestra opinión, acierta porque el texto gana dinamismo y contrarresta los casos de *ampliación redundante*. El ejemplo nº 8 evita un error en la LM, el nº 9 es más preciso que el TO<sup>14</sup> y el nº 10 nos muestra que también se evita la repetición cuando aparece en frases contiguas o dentro de un mismo párrafo.

1. The caller hears a busy tone if this is supported by the caller's subscription.  
El autor de la llamada escucha un tono de ocupado si su suscripción lo admite. – F1 1999

2. After you have turned on the phone (and entered your PIN), the phone searches for a network. When a network is found, the phone beeps three times.  
Después de encender el teléfono (e introducir el PIN), el teléfono busca una red. Cuando la encuentra, emite tres timbres. – F1 1999

3. You can also be notified by alarms, if alarms are activated.  
También se le puede notificar a través de alarmas, si están activadas. – F1 2011

4. You can prevent access to all entries in the SIM Card memory, the phone memory or both the phone and SIM Card memory.  
Puede evitar el acceso a todas las entradas de la memoria del teléfono, la memoria de la tarjeta SIM o a ambas. – F2 1999

---

<sup>14</sup> Quizás porque no hemos podido trabajar con el teléfono, no nos queda claro cuál es el área de la antena y sus dimensiones.

---

5. To unlock the screen/smartphone, [press](#) Power , or [touch](#) Home .  
Para desbloquear la pantalla o el smartphone, [pulse](#) el botón de encendido o Inicio. - F2 2011
6. To find a [contact](#), touch in the **Contacts** screen and type the [contact](#) name.  
Para buscar un contacto, pulse en la pantalla **Contactos** y escriba el nombre de la [persona](#). – F2 2011
7. The [phone](#) can be used while charging if the [phone](#) is switched on.  
El teléfono puede utilizarse mientras se carga si [éste](#) se encuentra encendido. – F3 1999
8. Contact with antennas affects the communication quality [and](#) may cause a higher power level during operation [and](#) may reduce the battery life.  
El contacto con antenas afecta a la calidad de la comunicación, puede originar una potencia superior durante el funcionamiento [y](#) puede acortar la duración de la batería. - F3 2011
9. Avoid touching [the antenna area](#) unnecessarily while [the antenna](#) is transmitting or receiving.  
No toque [la antena](#) cuando esté transmitiendo o recibiendo a menos que sea necesario. - F3 2011
10. To save the number in the [phone memory](#), you need to know how many positions you have got on your SIM card [...]. If, for example, you have 200 positions on your SIM, you can enter position number 201 to save a number in [the phone memory](#).  
Para guardar un número en la memoria del teléfono, debe saber cuántas posiciones tiene en la tarjeta SIM [...]. Si, por ejemplo, tiene 200 posiciones en la SIM, puede introducir el número de posición 201 para guardar un número en [la memoria](#). – F1 1999

## 17. Supresión de redundancia

Este ítem no aparece en la taxonomía original (Santoyo, 1979) pero, dado que se han encontrado varios casos en el primer grupo de manuales, nos ha parecido conveniente crearlo. El ATM borra elementos que no aportan nada ni desde el punto de vista conceptual ni desde el punto de vista lingüístico. En los ejemplos que siguen a continuación algunas omisiones han podido ser decisión del traductor siempre en aras de expresar el mensaje de manera más fluida. De nuevo, compensan los casos de *ampliación redundante*.

1. To open the flip and [answer incoming calls](#).  
Para abrir la tapa y contestar llamadas. – F1 1999
2. [Re-dialling a previously](#) called number  
Llamada a un número marcado anteriormente – F1 1999
3. You can easily change the [listening volume](#) during a call by sliding the volume key on the side of the phone.  
Puede cambiar fácilmente [el volumen](#) durante una llamada deslizando la tecla de volumen del costado del teléfono. – F1 1999
4. When setting up your Fixed Dial list, [you may want to reserve](#) the first nine locations for phone numbers you wish to One-Touch Dial.  
Cuando defina su lista Marcación Fija, [puede reservar](#) las primeras nueve posiciones para los números de teléfono de la Marcación Ultrarrápida. – F2 1999

5. See 'Making and Receiving [Phone](#) Calls'.

Véase 'Realización y recepción de llamadas'. – F2 1999

6. SIM card capacity [varies depending](#) on the cellular service provider.

La capacidad de la tarjeta SIM [depende](#) del Proveedor de Servicio Celular. – F2 1999

7. The phone can only be used with a valid miniature [plug-in](#) SIM card.

El teléfono sólo puede utilizarse con una tarjeta SIM válida de tamaño reducido. – F3 1999

8. Charging the battery supplied [with the phone](#) may take up to six hours when using the ACP-7 charger.

La carga de la batería suministrada puede tardar hasta seis horas cuando se utiliza el cargador ACP-7. - F3 1999

9. When using a prepaid SIM card, you can make calls only when there are enough [credit units](#) on the SIM card.

Cuando utiliza una tarjeta SIM prepago, puede hacer llamadas sólo cuando dispone de [crédito](#) en la tarjeta SIM. – F3 1999

## 18. Reducción de geminación

El ATM elimina una parte del grupo binario porque las dos palabras que lo componen son sinónimas y expresan el mismo concepto. Incluimos los pocos ejemplos que hemos encontrado en las guías de 1999 para ilustrar este ítem. Una vez más, el TM gana en agilidad.

1. To [move \(scroll\)](#) through menus, lists and text.

Para [desplazarse](#) por menús, listas y texto. – F1 1999

2. The menus are arranged in a loop, which you enter and [move \(scroll\)](#) through with the \* and ★ keys or by using shortcuts.

Los menús están organizados en un bucle continuo, por el que puede entrar y [desplazarse](#) con las teclas de flecha \* y ★ o mediante el uso de atajos. – F1 1999

3. The table below [illustrates and explains](#) each menu icon and symbol.

La tabla que figura a continuación [explica](#) a qué se refiere cada icono de menú u símbolo – F1 1999

## 19. Reducción oración > sintagma

También se han encontrado muy pocos casos. Los dos primeros que presentamos buscan una redacción impersonal y los dos segundos podrían deberse al manual de estilo del fabricante. Es probable que se hayan introducido en las fases de revisión.

1. or a prompt will be displayed requesting [you to enter information](#), for example Enter PIN or Enter Name.

o aparecerá un indicador que solicita [la introducción de información](#), por ejemplo Introd PIN o Intro nombre. – F2 1999



2. Press one of the keys 2abc to 9wxyz for the character you want:  
Pulse una de las teclas comprendidas entre 2abc y 9wxyz para escribir el carácter en cuestión: - F3 1999

3. When the display is clear, press -- (Menu), scroll to Call register, and press -- (Select).  
Con la pantalla en blanco, pulse -- (Menú), desplácese hasta Reg. llamadas y pulse -- (Seleccionar). – F3 1999

4. Answer a call when the keypad is locked  
Respuesta de llamadas con el teclado bloqueado. – F3 2011

## 20. Reducción oración > vocablo

Esta omisión es interesante por dos motivos. Por una parte, pone de manifiesto la tendencia a trasvasar las oraciones de relativo con un adjetivo pero por otra, contrarresta lo observado en el ítem *adición vocablo > oración*. Esta falta de coherencia podría deberse a diferentes motivos, desde un manual de estilo interno incompleto hasta un proceso de revisión acelerado o poco coordinado pasando por MT poco uniformes. En cualquier caso, las desviaciones encontradas siguen dos patrones. En el primero, el TO se dirige directamente al usuario (*you*) y el TM opta por la impersonalidad (ejemplos 1, 2 y 3). En el segundo, el TM aligera el TO (ejemplos 4, 5 y 6).

1. If Divert When Busy is on, the call is diverted to the number you have specified.  
Si la función para Desvío por ocupado está activada, la llamada se desvía al número especificado.  
– F1 1999

2. Depending on the option you select, one of three things will happen:  
Según la opción seleccionada, pueden ocurrir tres cosas: - F2 1999

3. Delete digits you entered.  
Borre los dígitos introducidos. - F2 2011

4. If all positions, including the phone memory are full, you have to delete an old number by entering a position that is already occupied and press YES.  
Si todas las posiciones están completas, incluidas las de la memoria del teléfono, deberá eliminar un número antiguo, especificando una posición ocupada y pulsar YES. – F1 1999

5. A Note contains additional information which is relevant to the feature/item.  
Las Notas contienen información adicional importante relativa a la prestación/función. – F2 1999

6. If the caller could be identified, the caller's phone number (or name if stored in Phone book) and calling are displayed.  
Si se ha identificado al emisor de la llamada, aparecen su número de teléfono (o el nombre almacenado en la agenda de teléfonos) y el texto llamando. - F3 1999

## 21. Reducción sintagma > vocablo

De nuevo incluimos los escasos ejemplos encontrados en los manuales de 1999 para ilustrar el ítem. El ATM opta por una expresión sencilla, concisa, elegante y correcta.

1. Do not connect it to any other item than you Travel Charger.  
Conéctelo exclusivamente al cargador de viaje. – F1 1999

2. To remove the SIM card, slide the tray outwards from the side of the phone and remove the SIM card.  
Para extraer la tarjeta SIM, deslice la bandeja lateral hacia afuera y retire la tarjeta. – F2 1999

## 22. Supresión de un párrafo

Este ítem tampoco se encuentra en la taxonomía original del Prof. Santoyo y ha sido creado a causa de los dos casos de 1999 que se exponen a continuación. Es difícil creer que se trate de un descuido del traductor, especialmente si está trabajando con MT. Asimismo es poco probable que este vacío haya pasado desapercibido a los revisores de la agencia de traducción. La explicación más lógica es que sea una decisión tomada durante la fase de validación por la propia empresa fabricante. La primera omisión puede estar vinculada a exigencias del país de origen no aplicables al nuestro pero la segunda priva al usuario de información.

1. APPROVED for connection to telecommunications systems specified in the instructions for use subject to the conditions set out in them. S/1357/4/V/503894 - F2 1999

2. Insert Battery. No battery fitted; external power connected. - F2 1999

## 23. Supresión de una oración

Esta voz tampoco se encuentra en la taxonomía original del Prof. Santoyo pero era necesario crearla para incluir los siguientes casos. En los dos primeros, el segmento eliminado se podría considerar redundante porque un teléfono tenía que abrirse para contestar a la llamada entrante y el otro activa la pantalla al recibir una llamada. El ATO opta por una descripción pormenorizada, que guía a su usuario paso a paso, que el ATM no comparte. En el tercer ejemplo, la supresión podría deberse a diferencias técnicas mientras que la última omisión es relevante porque concierne a las condiciones de garantía. Es sorprendente que no se haya detectado en las fases de revisión.

---

1. You can also answer using the keys if the phone rings whilst the phone is already open.  
También puede contestar utilizando las teclas en caso de que el teléfono ya esté abierto. – F2 1999
2. To ignore a call when the screen is active, touch .  
Para ignorar una llamada, pulse . - F2 2011
3. When your phone receives a call, it will ring or vibrate.  
Cuando reciba una llamada, sonará el teléfono. - F2 1999
4. Any attempt to remove or replace your battery may damage the product and void your warranty.  
Cualquier intento de retirar o sustituir la batería puede dañar el producto. - F2 2011

## 24. Supresión de un sintagma

De nuevo añadimos un ítem a la taxonomía original y de nuevo hipotetizamos que estas variaciones se han producido en la fase de revisión. Todas las muestras encontradas pertenecen a los manuales de 1999 y las hemos clasificado en tres categorías.

1. Supresión de sintagmas repetitivos o redundantes. Esta omisión es interesante porque, una vez más, nos encontramos con la tendencia opuesta a lo observado en las *expansiones creativas*. Éstas explican al usuario inexperto los procedimientos hasta el último detalle mientras que en estas desviaciones percibimos lo contrario: si se puede deducir, se omite. Así pues, el teléfono del primer ejemplo sólo cuenta con un indicador y si se ilumina, el usuario verá que se encuentra en la parte superior del aparato. No existe posibilidad de malentendido. En el segundo ejemplo, las etiquetas de voz identifican entradas pero en este modelo hay que grabarlas dos veces: una para poder usarlas en el teléfono y otra con la función de manos libres. En el tercer ejemplo es lógico pensar que al usuario le preocupan más los efectos de los campos electromagnéticos en su salud que en la de otros seres vivos. En el cuarto ejemplo, no hace falta recordar que sólo se puede escribir en la pantalla. El último ejemplo es diferente a los anteriores pues el sintagma eliminado no es redundante. Quizás se ha considerado que lo es para aligerar el texto o por exigencias de maquetación.

1. When the battery is fully charged, the battery meter in the display is full and the indicator on the top of the phone shows a steady green light.  
Cuando la batería está totalmente cargada, el medidor de la batería de la pantalla está completo y el indicador del teléfono muestra una luz verde fija. – F1 1999

2. Indicates that a voice label has been recorded for an entry in the phone and in the car handsfree kit.

Indica que se ha grabado una etiqueta de voz para el teléfono y para el equipo de manos libres del coche. – F1 1999

3. Your Personal Communicator is designed to comply with the following national and international standards and guidelines regarding exposure of human beings to radio frequency electromagnetic energy:

El comunicador personal ha sido diseñado para cumplir las siguientes normas referentes a la exposición de energía electromagnética de radiofrecuencia: - F2 1999

4. Characters can be removed from the display by pressing C.

Los caracteres de un nombre se pueden borrar pulsando la tecla C. - F2 1999

5. The country code follows the conventional format, 49 for Germany, 44 for the UK, 46 for Sweden, etc.

El prefijo telefónico del país sigue el formato convencional, 49 para Alemania, 44 para el Reino Unido, etc. - F2 1999

2. Supresión de la mención explícita que se hace del usuario en el TO para obtener estructuras impersonales en los TM.

6. The active flip makes it possible for you to answer by just opening the flip.

La tapa activa permite contestar a las llamadas con sólo abrirla. - F1 1999

7. By saving your numbers in the phone memory, they are always available to you in your phone, even if you change SIM cards.

Los números guardados en la memoria del teléfono siempre están disponibles en el teléfono, incluso si cambia la tarjeta SIM. – F1 1999

3. Supresión de información significativa, que puede ser útil para el usuario inexperto o relevante a efectos de la garantía

8. To end a call, press for 1.5 seconds and then quickly press again after the beep.

Para finalizar una llamada, pulse durante 1,5 segundos y, a continuación, pulse rápidamente una vez más. – F2 1999

9. Divert all voice calls without ringing

Desvío de todas las llamadas de voz – F3 1999

10. Only Original Accessory batteries can be charged in the phone or the optional Desktop charger.

En el teléfono sólo se pueden colocar baterías que sean accesorios originales. – F2 1999

## 25. Supresión de un vocablo

Se trata de otra voz que no aparece en la taxonomía original y que hemos añadido para dar respuesta a los siguientes casos.

---

1. Supresión de sustantivo

En los ejemplos 1 y 2, las omisiones no afectan al mensaje y además proporcionan dinamismo al texto. En el segmento 3 falta información pero el usuario puede suplirla porque sabe que todos los procedimientos empiezan en la pantalla de inicio. La cuarta desviación es más relevante porque modifica el mensaje mientras que la quinta corrige, en realidad, un error del TO. El último ejemplo también es significativo porque el ATM contradice la tendencia observada en las *expansiones creativas*.

1. When your phone is on and left idle for a set period of time, the screen darkens to save [battery power](#), and locks automatically.

Cuando no utilice el teléfono durante un periodo establecido de tiempo, la pantalla se oscurecerá para ahorrar [energía](#) y se bloqueará de forma automática. - F1 2011

2. Contact your IT system administrator for the information and permissions you need to perform the remote wipe [procedure](#).

Póngase en contacto con el administrador del sistema informático para que le facilite la información y los permisos necesarios para realizar un borrado remoto. - F2 2011

3. To reopen it, touch [Home](#) > **Phone**.

Para volver a abrirla, pulse > **Teléfono**. - F2 2011

4. Dialed calls' [duration](#)

Llamadas salientes - F3 1999

5. Connect the [travel charger](#) to the phone and plug it into a standard mains socket.

Conecte el [cargador de baterías](#) al teléfono y enchúfelo a la red eléctrica. - F2 1999

6. Use the C [key](#) to delete.

Utilice C para eliminar. - F1 1999

2. Supresión de adjetivo

Con la omisión del ejemplo 7 se pierden dos objetivos de carácter comercial: tranquilizar al cliente y subrayar la sencillez de uso del aparato. En el nº 8 nos parece conveniente mantener el adjetivo para evitar que el usuario cometa un error. En el segmento 9 el ATO resalta su afán por proteger la salud de sus clientes, matiz que se pierde en el TM. Las desviaciones de los otros dos ejemplos (nº 10 y 11) no son trascendentes ya que no afectan al mensaje pero ponen de manifiesto que ATM puede simplificar las instrucciones en castellano.

7. In order to get started straight away with your new [phone], follow these [simple](#) steps:

Como introducción al nuevo [teléfono], siga estos pasos: - F2 1999

8. Enter the new SIM card PIN2 and tap OK.  
Introduzca el PIN2 de la SIM y púntee Aceptar. – F2 2011

9. Your Personal Communicator is designed to comply with the following national and international standards and guidelines regarding exposure of human beings to radio frequency electromagnetic energy:  
El comunicador personal ha sido diseñado para cumplir las siguientes normas referentes a la exposición de energía electromagnética de radiofrecuencia: - F2 1999

10. During an ongoing call, tap Dialpad.  
Durante una llamada, púntee Teclado. – F2 2011

11. Keep all miniature SIM cards out of small children's reach.  
Mantenga las tarjetas pequeñas SIM fuera del alcance de los niños. – F3 1999

### 3. Supresión de adverbio

La omisión del primer ejemplo (nº 12) elimina información relevante pues el TO recuerda al usuario que no siempre es posible hacer una llamada de emergencia. La del segundo (nº 13) también es significativa porque prescinde de una parte de la instrucción. En los segmentos nº 14 y 15 observamos que la descripción cronológica está más controlada en el TO. En los ejemplos 16 y 17 el TM pierde el matiz de sencillez de empleo expresado en el TO y en el 18 y 19 desaparece el concepto de rapidez de uso vinculado al consumo de este tipo de aparatos. Si el ATO estaba aprovechando pequeños resquicios para transmitir una valoración positiva del teléfono, el ATM los elimina. En el último segmento (nº 20) el adverbio se suprime debido a diferencias culturales.

12. You can normally use these numbers to make emergency calls in any country, with or without the SIM card inserted, if you are within range of a network.  
Estos números se pueden usar para realizar llamadas de emergencia en cualquier país, con o sin la tarjeta SIM insertada en el aparato, si se encuentra dentro de la cobertura de una red. – F1 2011

13. Slide the volume key on the side of the phone twice.  
Deslice la tecla de volumen del costado del teléfono. – F1 1999

14. You can now select between On or Off, the current setting will be shown with a √ character.  
Puede seleccionar entre Activado o Desactivado, y el valor actual aparecerá con el carácter √. – F2 1999

15. Press and hold the ctrl key, and then press C (copy) or X (cut).  
Mantenga pulsada la tecla Ctrl y pulse C (copiar) o X (cortar). – F3 2011

16. For example, when you go to a meeting, you can just choose the “Meeting” profile.  
Por ejemplo, si va a una reunión, puede elegir el perfil “Reunión”. – F1 1999

#### 4. Análisis de los textos meta en función del método de valoración por vía negativa.

---

17. To use postscripting, select the Phone Book entry containing the prefix and then **simply** enter the rest of the number and press OK to make the call.

Para utilizar la edición, seleccione la entrada de la Guía de teléfonos que contiene el prefijo, y después introduzca el resto del número pulsando OK para realizar la llamada. – F2 1999

18. To **quickly** retrieve and dial a number stored in the first nine locations of your Phone Book 1, press and hold the appropriate digit key.

Para llamar a cualquiera de los números almacenados en las nueve primeras posiciones de la Guía de teléfonos 1, mantenga pulsada la tecla numérica correspondiente. – F2 1999

19. In order to get started **straight away** with your new [phone], follow these simple steps:

Como introducción al nuevo [teléfono], siga estos pasos: - F2 1999

20. **Please** contact your network operator or service provider if you are in doubt whether you can use a particular service or not.

Póngase en contacto con el proveedor u operador de su red si tiene cualquier duda acerca de si puede utilizar este servicio o no. – F1 1999

#### 4. Supresión de pronombre para obtener una redacción impersonal.

21. Tells **you** the status of the battery.

Indica el estado de la batería – F1 1999

22. Some synchronization services, for example some social networking services, do not allow **you** to edit contact details.

Algunos servicios de sincronización, por ejemplo servicios de redes sociales, no permiten la edición de detalles de contactos. – F1 2011

23. This option allows **you** to specify which Phone Book list can be One-Touch Dialed.

Esta opción permite especificar qué lista de la Guía de teléfonos puede realizar la Marcación Ultrarrápida. – F2 1999

25. Display indicators **inform you** of the current operation of the phone.

Los indicadores de la pantalla informan de la operación actual del teléfono. – F3 1999

#### 5. Otros vocablos suprimidos.

26. Select **to display** only the contacts you want to use in the phone.

Seleccione únicamente los contactos que desee utilizar en su teléfono. - F1 2011

27. Scroll to the contact, and select **Options > Call or Send message**.

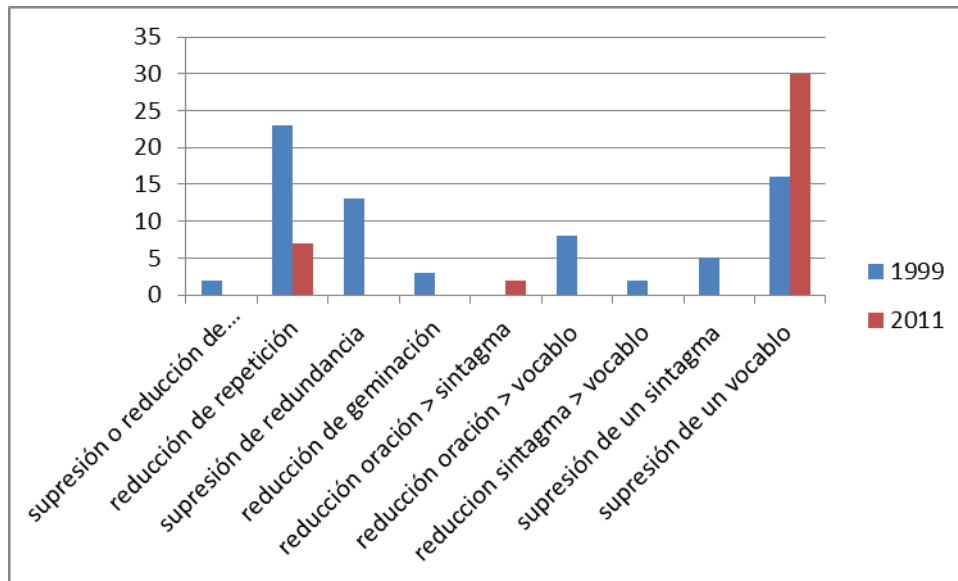
Desplácese hasta el contacto y seleccione **Opciones > LlamarEnviar mensaje**. - F3 2011

4.3.1 Análisis estadístico de las omisiones

**Tabla 81- Omisiones TM F1**

	1999		2011	
	Casos	%	Casos	%
Supresión o reducción de comparación	2	2,78	0	0,00
Reducción de repetición	23	31,94	7	17,95
Supresión de redundancia	13	18,06	0	0,00
Reducción de geminación	3	4,17	0	0,00
Reducción oración > sintagma	0	0,00	2	5,13
Reducción oración > vocablo	8	11,11	0	0,00
Reducción sintagma > vocablo	2	2,78	0	0,00
Supresión de un sintagma	5	6,94	0	0,00
Supresión de un vocablo	16	22,22	30	76,92
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100,00</b>	<b>39</b>	<b>100,00</b>

**Gráfico 7 – Omisiones TM F1**



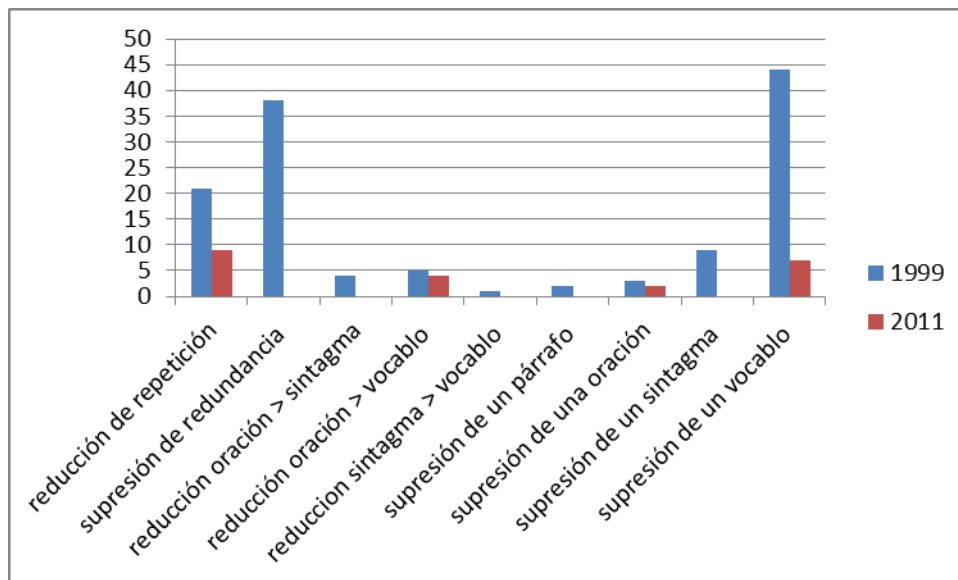


4. Análisis de los textos meta en función del método de valoración por vía negativa.

**Tabla 82 – Omisiones TM F2**

	1999		2011	
	Casos	%	Casos	%
Reducción de repetición	21	16,54	9	40,91
Supresión de redundancia	38	29,92	0	0,00
Reducción oración > sintagma	4	3,15	0	0,00
Reducción oración > vocablo	5	3,94	4	18,18
Reducción sintagma > vocablo	1	0,01	0	0,00
Supresión de un párrafo	2	1,57	0	0,00
Supresión de una oración	3	2,36	2	9,09
Supresión de un sintagma	9	7,09	0	0,00
Supresión de un vocablo	44	34,65	7	31,82
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,00</b>	<b>22</b>	<b>100,00</b>

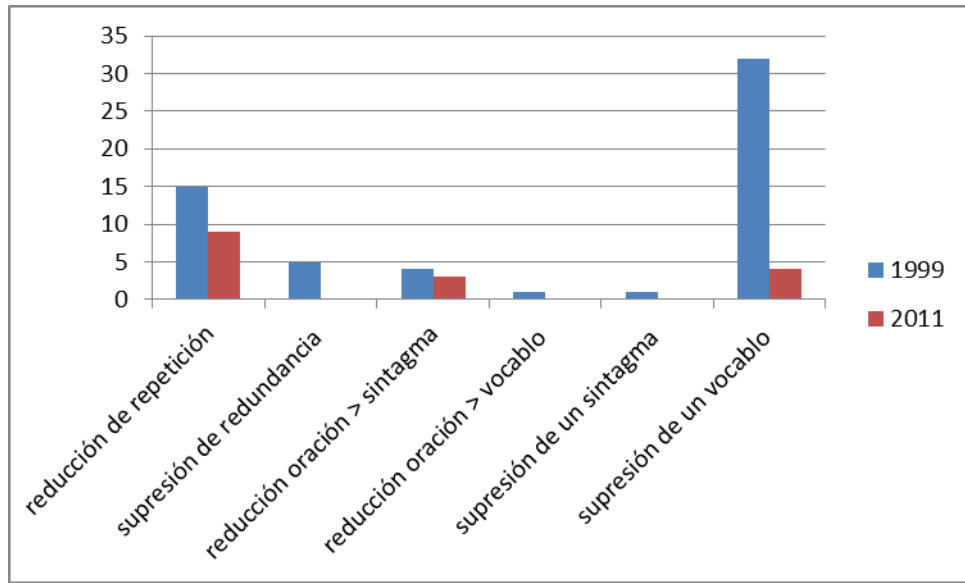
**Gráfico 8 – Omisiones TM F2**



**Tabla 83 – Omisiones TM F3**

	1999		2011	
	Casos	%	Casos	%
Reducción de repetición	15	25,86	9	56,25
Supresión de redundancia	5	8,62	0	0,00
Reducción oración > sintagma	4	6,90	3	18,75
Reducción oración > vocablo	1	1,72	0	0,00
Supresión de un sintagma	1	1,72	0	0,00
Supresión de un vocablo	32	55,17	4	25,00
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>100,00</b>	<b>16</b>	<b>100,00</b>

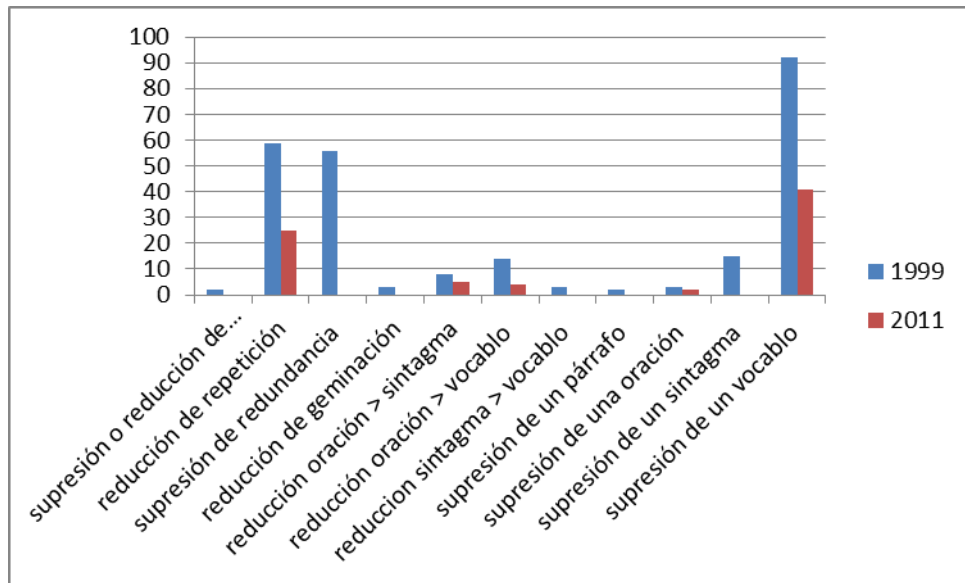
**Gráfico 9 – Omisiones TM F3**



**Tabla 84 – Datos globales de las omisiones**

	1999		2011	
	Casos	%	Casos	%
Supresión o reducción de comparación	2	0,78	0	0,00
Reducción de repetición	59	22,96	25	32,47
Supresión de redundancia	56	21,79	0	0,00
Reducción de geminación	3	1,17	0	0,00
Reducción oración > sintagma	8	3,11	5	6,49
Reducción oración > vocablo	14	5,45	4	5,19
Reducción sintagma > vocablo	3	1,17	0	0,00
Supresión de un párrafo	2	0,78	0	0,00
Supresión de una oración	3	1,17	2	2,60
Supresión de un sintagma	15	5,84	0	0,00
Supresión de un vocablo	92	35,80	41	53,25
<b>Total</b>	<b>257</b>	<b>100,00</b>	<b>77</b>	<b>100,00</b>

**Gráfico 10 – Datos globales de las omisiones**



4. Análisis de los textos meta en función del método de valoración por vía negativa.

**Tabla 85 – Omisiones del primer grupo de manuales**

	F1 1999		F2 1999		F3 1999		Total
	Casos	%	Casos	%	Casos	%	
Supresión de un vocablo	16	22,22	44	34,65	32	55,17	<b>92</b>
Reducción de repetición	23	31,94	21	16,54	15	25,86	<b>59</b>
Supresión de redundancia	13	18,06	38	29,92	5	8,62	<b>56</b>
Supresión de un sintagma	5	6,94	9	7,09	1	1,72	<b>15</b>
Reducción oración > vocablo	8	11,11	5	3,94	1	1,72	<b>14</b>
Reducción oración > sintagma	0	0,00	4	3,15	4	6,90	<b>8</b>
Supresión de una oración	0	0,00	3	2,36	0	0,00	<b>3</b>
Reducción de geminación	3	4,17	0	0,00	0	0,00	<b>3</b>
Reducción sintagma > vocablo	2	2,78	1	0,01	0	0,00	<b>3</b>
Supresión de un párrafo	0	0,00	2	1,57	0	0,00	<b>2</b>
Supresión o reducción de comparación	2	2,78	0	0,00	0	0,00	<b>2</b>
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100,00</b>	<b>127</b>	<b>100,00</b>	<b>58</b>	<b>100,00</b>	<b>290</b>

Gráfico 11 – Omisiones del primer grupo de manuales

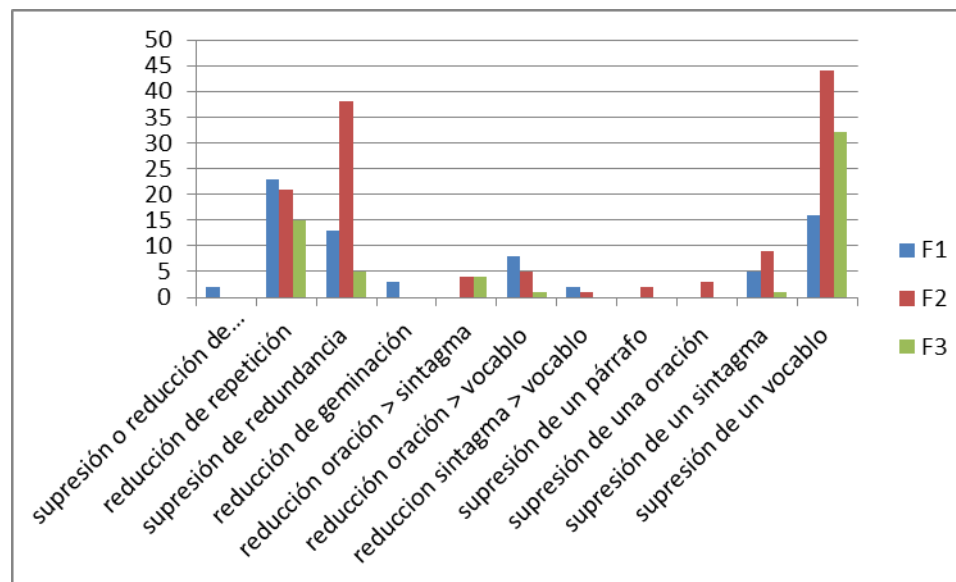
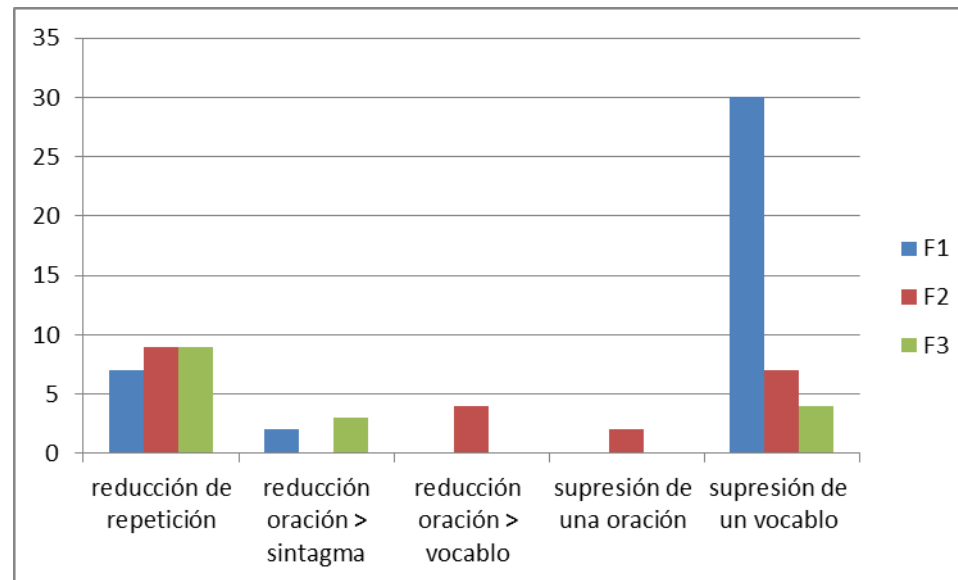


Tabla 86 – Omisiones del segundo grupo de manuales

	F1 2011		F2 2011		F3 2011		Total
	Casos	%	Casos	%	Casos	%	
Supresión de un vocablo	30	76,92	7	31,82	4	25,00	41
Reducción de repetición	7	17,95	9	40,91	9	56,25	25
Reducción oración > sintagma	2	5,13	0	0,00	3	18,75	5
Reducción oración > vocablo	0	0,00	4	18,18	0	0,00	4
Supresión de una oración	0	0,00	2	9,09	0	0,00	2
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100,00</b>	<b>22</b>	<b>100,00</b>	<b>16</b>	<b>100,00</b>	<b>77</b>

**Gráfico 12 – Omisiones del segundo grupo de manuales**



#### 4.4 MODIFICACIONES

##### 26. Extensión

El ATM trasvasa una unidad de traducción con otra más amplia que mantiene el mismo contenido semántico. Hemos encontrado varios ejemplos en 1999 pero todos hacen referencia al mismo término (*car* > *vehículo*). Consideramos que se trata de una modificación acertada ya que mejora la calidad de la redacción en el TM. Lamentablemente la primera muestra incluye un error. Se trata de un título y en castellano, a diferencia del inglés, sólo se escriben con mayúscula la primera palabra y los nombres propios que aparecen en él.

1. Mute Car Radio

Silenciamiento de la Radio del Vehículo – F2 1999

2. This setting is shown only when the phone is connected to the PPH-1 car kit.

Esta opción sólo aparece cuando el teléfono está conectado al kit de vehículo PPH-1. – F3 1999

##### 27. Concreción

En este caso, el TM opta por un término más preciso que el empleado en el TO. Todos los ejemplos incluidos a continuación mejoran la calidad de la expresión en la LM pero además, los dos primeros también ganan en rigor conceptual ya que un teléfono móvil es inalámbrico pero no todos los inalámbricos son celulares. Así el ATM se distancia de este tipo de aparato con el que el usuario podía estar más familiarizado. En el tercer ejemplo nos detenemos en dos aspectos. Por una parte, el TM destaca mejor que el TO las características técnicas del producto. No nos atrevemos a afirmar que marcará la diferencia con la competencia pero sin duda llamaba la atención del lector. Por otra parte, en la sección «Omisiones» comentábamos que la expresión impersonal no es sistemática a lo largo de los TM. Aquí tenemos una muestra ya que el uso del posesivo es una clara interferencia con la lengua inglesa. El cuarto ejemplo evita caer en «abrir el teléfono» que después se convirtió en parte del lenguaje coloquial. El quinto y último ejemplo ilustra el ítem pero nos preguntamos hasta qué punto es necesario concretar ya que ese conector también es el de los auriculares.

1. The [wireless phone](#) described in this guide is approved for use on the GSM 900 and GSM 1800 networks.

El [teléfono móvil](#) que se describe en esta guía ha sido aprobado para su uso en las redes GSM 900 y GSM 1800. – F3 1999

2. They are special services provided by [wireless service providers](#).

Se trata de servicios especiales facilitados por los operadores del [servicio](#) telefónico [celular](#). – F3 1999

3. The most likely reason why your charging system does not recognise [the](#) battery is that the battery you have purchased is not a [...] <sup>15</sup> original battery and therefore does not have the [communications technology built into it](#).

La razón más probable por la que su sistema de carga no reconozca [su](#) batería es que la batería que usted ha adquirido no es una batería original [...] y carece del [circuito integrado de comunicación interna](#). – F2 1999

4. Normally, the call is answered as soon as [the phone](#) is opened.

Normalmente, la llamada se contesta cuando se abre [la solapa](#). – F2 1999

5. [Headset](#) connector

Conector del [kit manos libres portátil](#). - F3 2011

## 28. Reducción

El ATM reduce una unidad de traducción a otra más restringida que mantiene el mismo contenido semántico. En los siguientes ejemplos, el patrón, el código PIN y la contraseña son diferentes tipos de códigos de seguridad. Es decir, serían sus hipónimos. Desconocemos por qué el ATM opta por esta estrategia que, a nuestro parecer, no es acertada pues afecta a información que es importante para el usuario (la seguridad del teléfono).

1. Forgotten your pattern, [PIN or password](#)?

¿Ha olvidado el patrón o el [código de acceso](#)? – F2 2011

2. If you forget your pattern, [PIN or password](#), contact your service provider.

Si ha olvidado el patrón o el [código de acceso](#), consulte al proveedor de servicios. - F2 2011

## 29. Interpretación o adaptación

1. El ATM toma la idea expresada por el TO y la vierte, total o parcialmente, en el TM alejándose de la estructura gramatical o de los términos empleados en la lengua de partida. En algunos casos esta estrategia proporciona excelentes ejemplos de traducción (nº 1-6), que salvan escollos lingüísticos y transmiten el mensaje de manera clara al lector. Como ya se ha sostenido anteriormente, no hay razón para obedecer de manera servil las normas de la redacción técnica si esto perjudica al texto o al usuario.

---

<sup>15</sup> Se ha eliminado el nombre del fabricante.



1. If your subscription includes the Calling Line Identification (CLI) service and the caller's network sends the number, you see the caller's number in the display.

Si la suscripción incluye el servicio Identificación de la línea autora de la llamada (CLI) y la red envía el número del autor, éste se mostrará en la pantalla. – F1 1999

2. When your phone is on and left idle for a set period of time, the screen darkens to save battery power, and locks automatically.

Cuando no utilice el teléfono durante un periodo establecido de tiempo, la pantalla se oscurecerá para ahorrar energía y se bloqueará de forma automática. - F1 2011

3. The caller is either diverted to a forwarding number or hears a busy tone, depending on your features settings.

La llamada se desviará al número de reenvío o el comunicante oirá el tono de ocupado (comunicando), dependiendo de los parámetros fijados por el usuario. – F2 1999

4. This smartphone supports apps and services that use a lot of data, so make sure your data plan meets your needs.

el teléfono admite servicios y aplicaciones que utilizan un gran volumen de datos.

le recomendamos que adquiera un plan de datos que cumpla sus necesidades. – F2 2011

5. All calls' duration

Duración total – F3 1999

6. Before sending your phone for repair, always back up your data.

Antes de enviar el teléfono a reparación, no se olvide nunca de hacer una copia de seguridad de los datos. – F3 2011

Los problemas nacen cuando el ATM baja la guardia y se aleja cada vez más del TO (ej. nº 7-9) hasta llegar al error (ej. nº 10-13). Nos detenemos en algunos de estos casos. El segmento nº 10 es reiterativo tanto en inglés como en español pero en el TO la subordinada temporal explica el significado de «the default conditions» a aquellos lectores que desconozcan el término. «Original» es una palabra perfectamente clara para el usuario español que ya evoca el momento de la compra. El ejemplo nº 11 no sólo elimina el matiz afectivo («straight away») sino que además malinterpreta el TO que está invitando al usuario a estrenar el teléfono. En el segmento nº 12 el pronombre reflexivo le juega una mala pasada al ATM quien erra el tono y se expresa de manera claramente descortés. El último ejemplo, nº 13, ignora que la llamada se puede desviar cuando, por cualquier motivo, no se contesta; esto no significa que no se haya recibido. ¿Por qué se producen estos errores? En las primeras fases de revisión el TM se coteja con el TO pero en las últimas no. Entonces el revisor o validador corre el riesgo de desviarse debido a todo tipo de circunstancias (condiciones de trabajo, interferencias con manuales de otros modelos, etc.).

---

7. These help texts are set to On when you buy your phone, but you may turn them off at any time.

Estas funciones están definidas en Activar al adquirir el teléfono, pero pueden desactivarse en cualquier momento. – F1 1999

8. A beep-tone is heard and the battery icon flashes when charging begins.

Se oirá un pitido y el icono se iluminará cuando comience la carga. – F2 1999

9. As with any other radio transmitting device, do not cover the antenna unnecessarily when the phone is switched on.

Al igual que ocurre con otros dispositivos de transmisión por radio, no toque la antena si no es necesario cuando el teléfono esté encendido. – F3 1999

10. The menu diagrams in this manual show the default conditions of the menu settings when you first receive your phone.

Los diagramas de menús de este manual muestran la configuración original del teléfono cuando lo recibe por primera vez. - F2 1999

11. In order to get started straight away with your new GSM, follow these simple steps:

Como introducción al nuevo GSM, siga estos pasos: - F2 1999

12. To move an item from the short menu to the extended menu (or from the extended menu to the short menu), select the item and hold down OK until a prompt appears offering the following choices:

Si desea mover una función del Menú Breve al Menú Ampliado (o del Menú Ampliado al Menú Breve), váyase a la función y mantenga pulsada la tecla OK hasta que aparezca el indicador ofreciendo las siguientes opciones: - F2 1999

13. Divert when off, no answer, or no coverage

Desvío si no se puede recibir llamadas – F3 1999

2. Las adaptaciones tocan y trastocan la terminología, columna vertebral de los textos técnicos. Es cierto que los manuales de instrucciones no son documentos altamente especializados, en particular los que nos ocupan que muestran un claro carácter didáctico. Si bien los expertos en redacción técnica aconsejan evitar la jerga, los estudios de mercado parecen indicar que la terminología, y en especial los vocablos en inglés, proporcionan un aura de prestigio al aparato que se presenta como novedoso ante los ojos del cliente. Es necesario un punto de equilibrio. La terminología científico-técnica aspira a la monosemia y las lenguas controladas postulan la biunivocidad: una única traducción para cada término. Sabemos que la teoría no siempre se corresponde con la práctica. Aunque ciertos sinónimos puedan imprimir dinamismo al texto, una vez decidida la traslación de un término técnico, su empleo debería ser lo más sistemático posible<sup>16</sup>. Detengámonos

---

<sup>16</sup> El fundamento de los sistemas de gestión de terminología es que ésta sea uniforme no sólo en un documento sino en toda la documentación de la empresa.

---

en el ejemplo nº 14. F2 ofrece tres traducciones para «caller line identification»: *identificación de llamada entrante*, *identificación de llamada saliente* e *identificación de número de teléfono llamante*. F1 ofrece otras dos opciones (*identificación de la línea autora de la llamada* e *identificación del autor de la llamada*) y los diccionarios Airtel proponen *identificación de la línea llamante* e *identificación del abonado llamante*. No nos extendemos en todas las variantes que hemos encontrado en el léxico de los tres manuales ya que se pueden consultar en el Anexo 10 «Glosarios».

14. If your network supports [Caller Line Identification](#) (CLI), the [caller's](#) number or name will be displayed, depending on your Phone Book entries.

Si la red dispone de la opción de Identificación de [Número de Teléfono Llamante](#), se mostrará el nombre o número de la [llamada entrante](#), dependiendo de las entradas de su Guía de teléfonos. – F2 1999

También encontramos sinónimos y expresiones afines en una serie de verbos de uso frecuente para los que el ATM ofrece un abanico de posibilidades en castellano. Por ejemplo, en los manuales de 1999 «to enter» se traduce por *entrar*, *ir*, *marcar*, *especificar*, *introducir*, *escribir*, *pulsar* o incluso *volver*; «to save» por *agregar*, *guardar* o *conservar*; «to clear» por *borrar*, *eliminar*, *vaciar* o *reinicializar*. Esta tendencia no varía en los de 2011 y así «to set» se traduce por *configurar*, *ajustar*, *establecer*, *definir* o *cambiar*; «to join» por *unir*, *asociar*, *agrupar* o *combinar* (ejemplos nº 15-17). Creemos que esta estrategia pone de manifiesto cierta tensión entre el principio de biunivocidad de las lenguas controladas, las exigencias de la LM y el grado de libertad de expresión que el ATM considere necesaria.

15. Touch and hold the contact you want to [join](#) with another contact, then tap [Join](#) contacts. Mantenga pulsado el contacto que desee [unir](#) a otro contacto y, a continuación, puntee [Agrupar](#) contactos. – F1 2011

16. From the list that appears, tap the contact whose information you want to [join](#) with the first contact, then tap OK to confirm.

En la lista que aparece, puntee el contacto cuya información desee [asociar](#) con el primer contacto y, a continuación, puntee Aceptar para confirmar. – F1 2011

17. And if you [join](#) entries by mistake, you can separate them again later.  
Y si [combina](#) contactos por error, puede separarlas de nuevo más adelante. – F1 2011

En ocasiones se pasa de las expresiones afines a los falsos amigos. En los manuales del segundo grupo, hemos encontrado el verbo «to tap» que se vierte como *pulsar*, *tocar* o *puntear*. Ahora bien, esta última posibilidad sería válida si al seleccionar una opción apareciera un punto junto a ella que la distinga de las demás. No lo es cuando lo que se le pide al usuario es que toque un icono en la pantalla táctil. El tiempo dirá si esta acepción se consolidará o no pues las traducciones de algunos términos empleadas en el primer grupo de manuales han cedido su lugar a otras más elaboradas (por ej. *shortcut* > atajo > acceso directo; *to support* > soportar > admitir).

18. The divert options that are not [supported](#) by your network operator may not be shown.  
Puede que no aparezcan las opciones de desvío que el operador de la red no [soporta](#). – F3 1999

19. This device does not [support](#) the use of micro-SIM cards and use of incompatible SIM cards may damage the card or the device, and may corrupt data stored on the card.  
Este dispositivo no [admite](#) el uso de tarjetas micro-SIM y el uso de tarjetas SIM incompatibles puede dañar la tarjeta o el dispositivo y puede corromper los datos almacenados en la tarjeta. – F3 2011

Por el contrario, parece que ciertas convenciones de la lengua inglesa, que no son exclusivas de la telefonía móvil y que aparecen en las instrucciones de un sinnúmero de productos, no han generado una convención en español.

	1999	2011
F1	20. <a href="#">Getting started</a> <a href="#">Nociones preliminares</a>	<a href="#">Getting started</a> <a href="#">Introducción</a>
F2	21. <a href="#">Getting Started</a> <a href="#">Introducción</a>	<a href="#">Let's go</a> <a href="#">Primeros pasos</a>
F3	22. <a href="#">Getting started</a> <a href="#">Cómo empezar</a>	<a href="#">Get started</a> <a href="#">Conceptos básicos</a>

---

En el primer grupo de manuales, cuando el uso de la telefonía celular todavía no está generalizado, el ATM se sirve de expresiones afines para acercar la terminología al usuario inexperto. Por ello, no podemos hablar de laxitud terminológica en los ejemplos 23 y 24 aunque ya existieran las voces

---

«rellamada» y «en curso». Sin embargo, en otros casos se llega al error (ejemplos 25 y 26). Así, en el nº 25 es la configuración la que se puede aceptar o modificar. Las funciones se activan o se desactivan. En el nº 26 no queda claro que el segundo operador es el proveedor del servicio.

23. Automatic Re-dialling

Llamada automática a un número marcado anteriormente – F1 1999

24. Displayed when a call is in progress.

Aparece en la pantalla cuando se está efectuando una llamada. – F2 1999

25. You can accept the current settings or modify as required.

Puede aceptar las funciones o modificarlas según sea necesario. - F2 1999

26. May not be shown if the voice mailbox number has been stored on the SIM card by your network operator or service provider.

Puede que no aparezca si el número del buzón de voz ha sido memorizado en la tarjeta SIM por el operador de red o el operador. – F3 1999

3. Terminamos este exhaustivo análisis de las adaptaciones, comentando aquellos casos que evidencian un esfuerzo por evitar las repeticiones (nº 27 y 28), los que mitigan el tono coloquial del TO (nº 29-31) y los que cuidan la expresión en el TM (nº 32-34).

27. Ongoing call indicator. You have an ongoing call.

Indicador de llamada en curso. Tiene una llamada en proceso. – F1 1999

28. After the second participant answers, the first participant is put on hold.

Tras la respuesta del segundo participante, la primera llamada se pondrá en espera.– F1 2011

29. Let's get you up and running.

Para empezar a utilizar el teléfono rápidamente. - F2 2011

30. Set up & go

Configuración y preparación para uso - F2 2011

31. Every time you answer a call, check a message or look up a friend's contact info, you'll see their name and number, but you can see their social network status and smiling face too.

Cada vez que responda a una llamada, lea un mensaje o consulte la información de contacto de un amigo, podrá ver su nombre y número, así como su foto y su estado en la red social. - F2 2011

32. If not, you can get the number from your service provider and enter it manually.

En caso contrario, puede obtener el número del proveedor del servicio e introducirlo manualmente. – F1 2011

33. If necessary, you can use your email account on a Microsoft™ Exchange ActiveSync 2007 server to clear the personal data from your smartphone and microSD memory card.

Si esto sucede, puede usar su cuenta de correo electrónico de un servidor Microsoft™ Exchange ActiveSync 2007 para borrar los datos personales de su smartphone y la tarjeta de memoria. – F2 2011

34. If you forget the code and your device is locked, [your device will require service](#).  
Si olvida el código y el dispositivo se bloquea, [contacte con el servicio técnico](#). - F3 2011

### 30. Diferencia socio-cultural

El ATM sustituye elementos propios de otra cultura por los equivalentes en la cultura del lector. Los ejemplos que se presentan a continuación no aparecen en la parte de texto analizada y, por lo tanto, no se tienen en cuenta en las estadísticas. En el TM1-1 y en el TM2-2 se adapta también el contenido de las imágenes, en especial los nombres propios. Como hemos indicado en el Capítulo 3, el M1-2 y el M3-2 carecen de rasgos socio-culturales por lo que esta estrategia de traducción no es necesaria. Huelga decir que el TM gana con estas modificaciones porque al acercar el texto a la realidad cotidiana del usuario, el mensaje es más inmediato, tiene más sentido, es más coherente.

1. Enter the code for the currency you want, for example [GBP for Pound Sterling](#), and then press YES.  
Introduzca el código de la divisa que desee, por ejemplo [PTS para pesetas](#) y pulse YES. – F1 1999
2. To enter the [decimal point](#), press #.  
Para introducir la [coma decimal](#), pulse # - F1 1999
3. For example, if you live in France and want to convert francs to [marks](#), select Domestic unit expressed as foreign units.  
Por ejemplo, si vive en Francia y desea convertir 100 francos franceses a [pesetas españolas](#), seleccione De moneda nacional a extranjera. – F3 1999
4. Always try to keep the battery between 15°C and 25°C ([59°F and 77°F](#)).  
Procure mantenerla siempre entre 15 y 25°C. – F3 1999

### 31. Transposición creativa

El ATM emplea una paráfrasis para salvar un obstáculo de expresión. En el ámbito de la traducción técnica es poco usual recurrir a esta estrategia sobre todo si se emplean lenguas controladas ya que uno de sus objetivos es eliminar los puntos de fricción entre el TO y el futuro TM. Hemos hallado pocos casos. En el primero, «to unmark» es un neologismo que todavía no aparece en los diccionarios como verbo aunque sí lo podemos encontrar como adjetivo («unmarked»). El ATM español opta por «anular la selección» mientras que el hispanoamericano elige «desmarcar» introduciendo así una acepción nueva que actualmente no recogen los diccionarios de español peninsular<sup>17</sup>. En los

---

<sup>17</sup> Algo similar ocurre en inglés ya que «unmarked» significa «sin elementos que identifiquen» y no «eliminar una selección».

---

ejemplos 2 y 3, creemos que el ATM pierde el rumbo. Desde el punto de vista de la expresión, estas paráfrasis son completamente innecesarias ya que un enunciado más sencillo y directo es perfectamente posible. Si analizamos el mensaje, el ejemplo nº 2 es contradictorio (primero se reinserta la tarjeta y después se puede comprobar) y en el nº 3, el título del apartado («Uso del menú opciones») no corresponde con el punto que hay que consultar en el manual (que de hecho se llama «Desbloqueo del teléfono»). En este segundo ejemplo queda claro que el revisor no ha consultado el TO.

1. To mark or [unmark](#) a contact as a favorite

Para marcar o [anular la selección](#) de un contacto como favorito - F1 2011

2. Remove the SIM card, [then properly re-insert it into the phone](#).

Retire la tarjeta SIM, [compruebe que está insertada correctamente y reinserte la tarjeta en el teléfono](#). – F2 1999

3. See '[Unblocking Your Phone](#)' for details.

Véase '[Uso del menú Opciones](#)' para obtener más detalles [sobre la manera de desbloquear el teléfono](#). – F2 1999

### 32. Ausencia de correspondencia en efectos sonoros

Las onomatopeyas varían de cultura a cultura y como se puede ver a continuación, la traducción técnica no está exenta de ellas. Aunque F1 no respeta el principio de biunivocidad<sup>18</sup>, preferimos sus opciones a las de F3. «Bip» transmite el mensaje de manera clara pero el término no está admitido por la RAE y en el momento de escribir estas líneas tampoco lo recogían los diccionarios de neologismos consultados.

1. an alarm signal (a short [beep](#)) sounds and the message Attention! Battery low appears in the display

suena una señal de alarma (un [timbre](#) corto) y aparece en la pantalla el mensaje ¡Atención! Batería baja; - F1 1999

2. If you turn on the minute minder, you hear a [beep](#) once every minute during a call as a reminder of the duration of the ongoing call.

Si activa el recordatorio de tiempo, oírás un [pitido](#) cada minuto durante una llamada para recordarle la duración de la llamada en curso. – F1 1999

3. When you hear repeated [beeps](#) during a call, tap Busy.

Cuando escuche varios [pitidos](#) durante una llamada, pútee Ocupado. – F1 2011

4. A short [beep](#) is heard when you receive a call or a text message.

Cuando se recibe una llamada o mensaje de texto, se oye un "[bip](#)" de breve duración. - F3 1999

---

<sup>18</sup> Sí lo hace en el manual de 2011.

### 33. Inadecuación de equivalencia

El ATM trasvasa un término del TO por otro que no corresponde a su equivalente en la LM, cuando es posible una traducción literal correcta.

1. Ya hemos comentado que mientras los textos en inglés emplean más los posesivos en la segunda persona de singular (pues atraen mejor la atención del lector), el español se inclina por la expresión impersonal (ej. nº 1-6). Si los textos fueran sistemáticos y homogéneos, podríamos afirmar que nos encontramos ante una convención. El problema radica en que ambas formas conviven en el TO (ej. nº 7 y 8), en el TM (ej. nº 9-12) y que incluso, en ocasiones, el ATM opta por la estrategia inversa (ej. nº 13 y 14). Por ello sólo podemos señalar una tendencia. El paso de personal a impersonal sí se puede decidir en la fase de traducción y creemos que la falta de regularidad se debe a las causas ya citadas.

1. Note! You should read the *Guidelines for Safe and Efficient Use* and the *Warranty* chapters before using **your** mobile phone.

¡Nota! Lea los capítulos *Directrices para un uso eficaz y seguro* y *Garantía* antes de usar **el** teléfono móvil. – F1 1999

2. If you enter **your** PIN incorrectly more times than the maximum number of attempts allowed, your SIM card will become blocked.

Si introduce **un** PIN incorrecto más veces que el número máximo de intentos permitido, su tarjeta SIM se bloqueará. – F1 2011

3. Displayed when you are registered on a system other than **your** home system.

Aparece cuando está registrado en un sistema distinto **del** sistema local **propio**. – F2 1999

4. Follow the instructions to draw **your** lock pattern.

Siga las instrucciones para dibujar **el** patrón de bloqueo. – F2 2011

5. This function allows you to view the approximate duration of **your** outgoing and incoming calls.

En este menú puede ver la duración aproximada de **las** llamadas entrantes y salientes. – F3 1999

6. Organise **your** favourite contacts

Organización de **los** contactos favoritos - F3 2011

7. From **your** Home screen, tap , then tap .

En Pantalla de inicio, púntee y después púntee . – F1 2011

8. From **the** Home screen, tap , then tap .

En la pantalla Pantalla de inicio, púntee , y, a continuación, púntee . – F1 2011

9. Note! **Your** phone may not have all menu alternatives described in this manual since many of them are network – and subscription – dependent.

¡Nota! Puede que **su** teléfono no disponga de todas las opciones de menú descritas en este manual, ya que muchas de ellas dependen de las redes y de la suscripción. – F1 1999

---



10. Create, edit, and synchronize your contacts in a few simple steps.  
Cree, edite y sincronice sus contactos en sólo unos pasos. – F1 2011

11. Your phone responds to key presses by displaying either easy to understand prompts that guide you to the next action, or simple messages confirming that your action is complete.  
Su teléfono responde a la pulsación de teclas mediante símbolos de fácil interpretación que muestran la siguiente acción a realizar, o mediante mensajes que confirman que la acción se ha completado. – F2 1999

12. The following pages provide some useful tips on using your phone.  
Las páginas siguientes contienen algunas sugerencias útiles sobre la forma de utilizar su teléfono. – F3 1999

13. The most likely reason why your charging system does not recognise the battery is that the battery you have purchased is not a [...] <sup>19</sup> original battery and therefore does not have the communications technology built into it.  
La razón más probable por la que su sistema de carga no reconozca su batería es que la batería que usted ha adquirido no es una batería original de [...] y carece del circuito integrado de comunicación interna. – F2 1999

14. This enables the charging circuits in both the phone and the optional desktop charger to communicate directly with the battery.  
Este sistema permite que los circuitos de carga existentes tanto en su teléfono como en el cargador de mesa opcional se comuniquen directamente con la batería. – F2 1999

2. En menor medida se modifican adjetivos, artículos, demostrativos y pronombres. Incluimos una serie de ejemplos para ilustrar el ítem. No afectan ni a la calidad del TM ni a la del mensaje, pero sí confirman que este tipo de textos técnicos deja margen para el idiolecto del ATM.

15. Enter the phone lock code (0000 or another one that you have chosen yourself).  
Introduzca el código de bloqueo del teléfono (0000 o el que usted mismo haya elegido). – F1 1999

16. The same procedure applies to subsequent calls.  
Este mismo procedimiento se aplica a cualquier llamada adicional. – F1 2011

17. Draw the screen unlock pattern.  
Dibuje su patrón de desbloqueo de pantalla. – F1 2011

18. Your phone is alerting you that you do not have charging capabilities with this battery even though the battery may be able to power the phone.  
De esta manera, el teléfono le avisa de que no puede cargar la batería incluso aunque dicha batería pueda alimentar el teléfono. – F2 1999

19. Contact your IT system administrator for the information and permissions you need to perform the remote wipe procedure.  
Póngase en contacto con el administrador del sistema informático para que le facilite la información y los permisos necesarios para realizar un borrado remoto. – F2 2011

20. For this you need the security code.  
Para ello precisa el código de seguridad. – F3 1999

---

<sup>19</sup> Se ha eliminado el nombre del fabricante.

21. Do not switch the device on when wireless phone use is prohibited or when it may cause interference or danger.

No encienda el dispositivo donde el uso de teléfonos móviles esté prohibido o si puede causar interferencias o comportar algún peligro. – F3 2011

### 34. Variación de tono

En el Capítulo 2 hemos visto que el imperativo es el tiempo verbal que se asocia con los manuales de instrucciones. El siguiente ejemplo se incluye para ilustrar este ítem. El TM no es tan directo como el TO pero es correcto.

The SIM card and its contacts can be easily damaged by scratches or bending, so be careful when handling, inserting, or removing the card.

La tarjeta SIM y sus contactos pueden dañarse fácilmente con arañazos o dobleces, por lo que debe tener cuidado al manipularla, insertarla o extraerla del teléfono. – F3 2011

### 35. Variación de la estructura interna del original

El ATM reorganiza la estructura interna del original a nivel superior de la frase, por ejemplo un párrafo o todo un apartado. Hemos enumerado los casos encontrados en los dos grupos de manuales en el Capítulo 3 y dado que se refieren a las guías completas y no a las muestras analizadas, no los incluimos en las estadísticas. Dudamos que estas desviaciones se hayan producido en la fase de traducción, sobre todo si se emplean memorias, y desconocemos por qué el fabricante o el validador ha tomado esta decisión.

### 36. Cambio de orden en los grupos binarios

El orden de las palabras dentro de una frase se altera sin ningún motivo aparente. No creemos que se deban al traductor. En algunos casos, pueden ser decisión del revisor/validador y en otros, como los ejemplos que exponemos a continuación, nos preguntamos si nacen del empleo programas de traducción automática. En ellos vemos que los grupos binarios se han tratado como cadenas nominales y que por ello se han interpretado sistemáticamente de derecha a izquierda. Dado que no dañan ni la calidad de la expresión en la LM ni el mensaje, han superado las fases de revisión.

1. Note! You should read the *Guidelines for Safe and Efficient Use* and the *Warranty* chapters before using your mobile phone.

¡Nota! Lea los capítulos *Directrices para un uso eficaz y seguro* y *Garantía* antes de usar el teléfono móvil. – F1 1999

2. To clean your phone, use a moistened or antistatic cloth.

Para limpiar su teléfono, use un pañó antiestático o húmedo. – F2 1999

3. Using a [mobile device or accessory](#) while driving may cause distraction and may be illegal. el uso de un [accesorio o dispositivo móvil](#) mientras se conduce puede provocar distracciones y estar prohibido. – F2 2011

4. [Call and phone](#)  
[Teléfono y llamadas](#) – F3 2011

### 37. Inversión sintáctica

El ATM altera el orden de los diferentes complementos de la frase sin que lo exijan las normas de la LM. A diferencia de las lenguas germánicas, como el alemán o el neerlandés, nuestro idioma posee reglas sintácticas más flexibles. Por consiguiente, el ATM, ya se trate del traductor, del revisor o del validador, goza de total libertad para expresarse en función de lo que su idiolecto considere más adecuado. Dado que los segmentos de un texto técnico suelen ser breves, estos desplazamientos no afectan al TM (ej. nº 1-6). En otros casos, sí puede haber consecuencias. Los expertos en redacción técnica aconsejan exponer primero las circunstancias y por último la acción que el usuario tiene que efectuar para evitar que cometa errores irreversibles pero como vemos en los ejemplos 7-9 esta regla no siempre se respeta ni en el TO ni en el TM. En el ejemplo 10, al variar la disposición original, el ATM comete un error pues la solapa protege el teclado y si no se abre no se puede pulsar la tecla en cuestión.

1. an alarm signal (a short beep) sounds and the [message Attention! Battery low appears in the display](#)

suenan una señal de alarma (un timbre corto) y [aparece en la pantalla el mensaje ¡Atención! Batería baja](#); - F1 1999

2. Please read the *Important information* leaflet [before you use your mobile phone](#).  
[Antes de usar el teléfono móvil](#), lea el folleto *Información importante*. – F1 2011

3. Your phone can be either on or off [during charging](#).  
[Durante la carga](#), el teléfono puede estar encendido o apagado. – F2 1999

4. There are other methods and tools to help you [at \[...\]](#)<sup>20</sup>.  
[En \[...\]](#) encontrará otros métodos y herramientas que le servirán de ayuda. – F2 2011

5. Other essential indicators are explained [throughout this user's guide](#).  
[A lo largo de esta guía del usuario](#) se describen otros indicadores esenciales. – F3 1999

6. [On the SIM card](#), you can save only one phone number for each name.  
Sólo puede guardar un número de teléfono por cada nombre [en la tarjeta SIM](#).- F3 2011

7. [Press YES](#) to send the codes.  
Para enviar los códigos, [pulse YES](#). – F1 1999

---

<sup>20</sup> Se ha eliminado la página web del fabricante.

8. To end your call press OK, or close the phone.  
Pulse OK o cierre el teléfono para finalizar la llamada. – F2 1999
9. Scroll up or down to navigate the list, and select **Select, View, or Edit**.  
Para navegar por la lista, desplácese hacia arriba o hacia abajo y seleccione **Selecc., Ver o Editar**.  
– F3 2011
10. Open the phone, or press OK, < or >.  
Pulse OK, <, > o abra la solapa. – F2 1999

### 38. Variación de clase de oración

El ATM opta por variar la clase de oración, por ejemplo de afirmativa a negativa, de interrogativa a exclamativa, de coordinación a yuxtaposición, etc. Seguimos en la misma línea de lo visto hasta el momento. Son modificaciones subjetivas que no afectan de manera negativa al TM pero que sí nos indican el método de trabajo de los ATM. Es poco probable que los traductores se puedan tomar tantas libertades, mucho menos si trabajan con MT, así que posiblemente estas modificaciones se han introducido en una de las fases de revisión. Poco a poco se va confirmando, además, que los manuales de instrucciones no están sujetos al rigor que caracteriza a los textos técnicos.

1. You have missed an incoming call.  
No ha contestado a una llamada. – F1 1999 – de afirmativa a negativa
2. An exclamation mark is shown in the display to indicate that ciphering is currently *not* being provided by the network.  
Si aparece un signo de admiración en la pantalla, significa que la red *no* proporciona actualmente la función de cifrado. – F1 1999 - de final a condicional
3. Or why not use the Voice Control and say “answer” to answer a call or “Busy” if you wish to reject the call.  
Aunque quizás prefiera utilizar Control de voz y decir “Contestar” para contestar una llamada u “Ocupado” si desea rechazarla. – F1 1999 - de interrogativa a concesiva
4. Your SIM Card will be blocked if three unsuccessful attempts to enter this number are made.  
Su tarjeta SIM se bloqueará después de introducir el número tres veces sin éxito. – F2 1999 – de condicional a temporal
5. The display will show Calling when the call is being made.  
En la pantalla aparecerá Llamando para indicar que se está intentando realizar la llamada. – F2 1999 – de temporal a final
6. To change which group of contacts is shown (**All, Facebook** and so on), touch the filter name at the top.  
Para cambiar el grupo de contactos que se muestra (**Todos, Facebook**, etc.), pulse el nombre de filtro en la parte superior. – F2 2011 - de interrogativa indirecta a relativa

### 39. Transformación principal > subordinada

Hemos encontrado dos únicos ejemplos en el segundo grupo de manuales que incluimos para ilustrar el ítem.

1. Add calendar events

Para añadir eventos de calendario. – F2 2011

2. Do not remove the memory card during an operation when the card is being accessed.

Doing so may damage the memory card and the device, and corrupt data stored on the card.

No extraiga la tarjeta de memoria durante alguna acción que implique el acceso a la misma, ya que podría dañar la propia tarjeta y el dispositivo, y alterar los datos almacenados en ella. – F3 2011

### 40. Variación de la subordinación

También hemos encontrado pocos casos y todos ellos pertenecen a las guías de 2011. A continuación presentamos dos ejemplos.

1. Below are some tips on [how to prolong](#) battery life while still staying connected and up to date.

A continuación se muestran algunos consejos prácticos [para alargar](#) la duración de la batería [sin](#) dejar de estar conectado y actualizado. – F1 2011

2. You need to be assigned permissions [before](#) you can remote wipe data from your smartphone and microSD card.

Se le tienen que asignar permisos [para](#) poder borrar de forma remota los datos de su smartphone y tarjeta de memoria. – F2 2011

### 41. Variación de tiempo verbal

El ATM decide cambiar el tiempo verbal que aparece en el TO. Las combinaciones son numerosas: de presente a pretérito perfecto, de presente a futuro, de futuro a presente, de presente continuo a presente e incluso otros casos. Una vez más estamos ante una serie de modificaciones subjetivas de las que sólo comentaremos el uso acertado del futuro simple de indicativo (ej. 1-3). Este tiempo verbal está justificado pues en «el lenguaje formal tiende a borrar en gran medida toda participación directa de quien habla en lo que dice» (Matte Bon, 1992: 37). El problema es, una vez más, la falta de sistematismo del ATM (ej. 4-5). Los demás ejemplos (nº 6-7) ilustran que las demás variaciones encontradas son aleatorias.

1. All contacts beginning with those letters [appear](#).

[Aparecerán](#) todos los contactos que comiencen por esas letras. – F1 2011

2. An optional microSD memory card can be installed in your smartphone—you can fill it with photos, videos and music from your computer  
El smartphone lleva instalada una tarjeta de memoria microSD, que podrá llenar con fotos, vídeos y música del ordenador – F2 2011

3. The battery indicator bar starts scrolling.  
La barra indicadora de la batería comenzará a moverse. – F3 1999

4. A new battery will require several full charge/discharge cycles in order to achieve its optimum performance.  
Una batería nueva requiere varios ciclos completos de carga/descarga para conseguir su rendimiento óptimo. – F2 1999

5. The Phone Book entries will be searched and an entry will be displayed.  
El teléfono busca por las entradas de la Guía de teléfonos y presenta una entrada. – F2 1999

6. Your SIM (Subscriber Identity Module) card is supplied by your Cellular Service Provider when you buy your phone.  
La tarjeta SIM (Módulo de Identificación del Abonado) del tamaño de una tarjeta de crédito se la proporcionó su distribuidor de telefonía celular cuando adquirió el teléfono. – F2 1999

7. Do not remove the memory card during an operation when the card is being accessed.  
Doing so may damage the memory card and the device, and corrupt data stored on the card.  
No extraiga la tarjeta de memoria durante alguna acción que implique el acceso a la misma, ya que podría dañar la propia tarjeta y el dispositivo, y alterar los datos almacenados en ella. – presente > condicional – F3 2011

#### 42. Ampliación pronombre > forma nominal explícita

El traductor indica explícitamente el sustantivo al que hace referencia el pronombre. Los dos primeros ejemplos siguen en la línea de las *expansiones creativas*, es decir, facilitar la comprensión del manual al cliente inexperto y por lo tanto son positivas. La ampliación del tercer segmento no nos parece imprescindible y la del cuarto no es acertada. Es verdad que los TM tienden a la impersonalidad pero en este caso el ATO está invitando de manera velada al lector a que empiece a familiarizarse con el teléfono. Si el objetivo es motivarle, el uso del pronombre «usted» es más directo, más inmediato mientras que el término «el usuario» es general y crea una distancia innecesaria.

1. This enables the charging circuits in both the phone and the optional desktop charger to communicate directly with the battery.  
Este sistema permite que los circuitos de carga existentes tanto en su teléfono como en el cargador de mesa opcional se comuniquen directamente con la batería. – F2 1999

2. This is also called 'a clear display'.  
Esta pantalla también se denomina "pantalla en blanco". – F3 1999

3. Not following them may be dangerous or illegal.  
No seguir las normas puede ser peligroso o ilegal. – F3 2011

4. When the manual describes the use of each menu item, it will be assumed that you are familiar with the menu system.

Cuando el manual describe el uso de cada una de las opciones de los menús, se supone que el usuario está familiarizado con el sistema de menús. – F2 1999

### 43. Variación de categoría gramatical

Aunque se han encontrado pocos ejemplos, siguen indicando la falta de una guía de estilo exhaustiva que asista al ATM a lo largo de su trabajo. Un ejemplo son los títulos. Nada impide traducirlos con un grupo nominal o con una forma verbal, generalmente un infinitivo, siempre que, una vez tomada la decisión, se mantenga. Los ejemplos 1-6 nos muestran que ambas formas conviven dentro de una misma guía. El ejemplo nº 7 es significativo porque también refleja un mal empleo de las abreviaturas que es frecuente en los TM. Huelga decir que la pantalla del teléfono impone restricciones y que, por consiguiente, son necesarias. Ahora bien, a priori el ATM cuenta con margen para ampliar la longitud del texto y nada le impide tratar las abreviaturas como las siglas, es decir, escribir el término completo y entre paréntesis la forma abreviada la primera vez que se emplea y a partir de ese momento utilizar sólo la abreviatura.

1. Avoiding duplicate entries in your Contacts  
Evite los registros duplicados en sus contactos – F1 2011

2. Charging the battery  
Carga de la batería - F1 2011

3. Show Battery Meter  
Visualización del medidor de batería – F2 1999

4. Accessory Setup  
Configurar Accesorios – F2 1999

5. Remove a favourite contact  
Adición de un contacto favorito – F3 2011

6. Lock the keypad  
Bloquear el teclado – F3 2011

7. Message Settings  
Estableciend Msjes – F2 1999

### 44. Alteración de agentes

El ATM también opta por cambiar los sujetos. En la mayoría de los casos, esta variación consolida la tendencia a la redacción impersonal (ej. nº 1-4) aunque hay que recordar, una vez más, que el ATM no se caracteriza precisamente por su

---

regularidad (ej. nº 5-7). Incluimos el ejemplo nº 8 porque creemos que es una excelente traducción que muestra los beneficios de no seguir las memorias de traducción de manera rígida. Este ítem no aparece en la taxonomía original (Santoyo, 1979).

1. In the Call List you find numbers that you have dialled, answered or missed.  
La lista de llamadas contiene los números a los que ha llamado, a los que ha contestado o de las llamadas perdidas. – F1 1999
2. You can find the IMEI number under the battery.  
El número IMEI se encuentra debajo de la batería. – F1 2011
3. When navigating through the menus you may find it helpful to think in terms of menu levels  
Al desplazarse por los menús, es útil pensar en términos de niveles de menús: - F2 1999
4. With the enhanced home screen, you can display a list of selected information and features that you can directly access.  
La pantalla de inicio mejorada permite mostrar una lista de la información y las funciones a las que puede acceder directamente. – F3 2011
5. If the connection failed when you first called ant<sup>21</sup> the display shows Retry?, you can re-dial the number by pressing YES.  
Si no ha podido conectar al primer intento de llamada y la pantalla muestra ¿Reintentar?, puede volver a llamar al mismo número pulsando YES. – F1 1999
6. The display may respond slowly to key presses;  
Puede notar que la pantalla responde con más lentitud a las pulsaciones de las teclas; - F2 1999
7. This step is not needed if there are currently no widgets added to the home screen.  
Este paso no es necesario si no ha añadido widgets en la página de inicio. – F3 2011
8. When somebody is calling you, the phone will ring and flash its lights, and a relevant text will be displayed.  
Cuando alguien le llama, el teléfono suena, la iluminación parpadea y aparece el texto correspondiente. – F2 1999

#### 45. Transformación de pasiva > activa / activa > pasiva

Uno de los estereotipos de los textos de carácter técnico es el uso (o el abuso) de la voz pasiva. Muchos estudios señalan que se trata de uno de sus rasgos característicos y, sin embargo, hemos visto que los expertos en redacción técnica y en lenguas controladas aconsejan exactamente lo contrario: emplear la voz activa siempre que sea posible. Hemos creado este ítem porque en los manuales hemos encontrado todas las combinaciones posibles: de pasiva a activa, de pasiva a pasiva refleja, pasivas de estado pero también algunas oraciones activas que se transforman en pasivas. Nuestros TO emplean indistintamente las voces activa y pasiva. El ATM a veces sigue al TO y otras veces no. Esta estrategia podría

---

<sup>21</sup> Error en el TO.



sorprender porque la pasiva es sin duda una aliada del estilo impersonal pero si lo que interesa es mantener el contacto con el usuario, los verbos en segunda persona de singular son más eficaces. El traductor debería recibir instrucciones claras al respecto ya que puede ahorrar muchas horas de trabajo a los revisores.

1. If your Pin is entered incorrectly three times in a row, the SIM card is blocked.  
Si introduce el PIN de forma incorrecta tres veces seguidas, se bloqueará la tarjeta SIM. – F1 1999
2. Your phone must be turned off before you can safely remove the memory card.  
Debe apagar el teléfono antes de poder extraer la tarjeta de memoria con seguridad. – F1 2011
3. If the chosen location is currently used by another entry, you will be asked for confirmation that the location can be overwritten.  
Si la posición elegida la usa otra entrada, el teléfono le pedirá confirmación para cancelar la posición. – F2 1999
4. The battery should only be replaced by an approved service facility.  
Sólo debe sustituir la batería en un Centro de Servicio Autorizado. – F2 2011
5. \* and # are used for special purposes.  
Las teclas \* y # tienen finalidades especiales. – F3 1999
6. You can make and receive charged calls as long as the specified cost limit is not exceeded.  
Puede hacer y recibir llamadas a cobro revertido siempre que no exceda el límite de coste especificado. – F3 1999
7. The table below explains the key functions.  
En la tabla siguiente se explican las funciones de las teclas – F1 1999
8. In the device memory, you can save contacts with numbers and text items.  
En la memoria del dispositivo, se pueden guardar contactos con números y elementos de texto. – F3 2011

#### 46. Variación de cantidad

Los dos primeros ejemplos que presentamos a continuación muestran la subjetividad de los revisores, que en este caso no afecta de manera negativa al TM. Sin embargo, consideramos que los segmentos nº 3, 4, 5 y 6 son incorrectos porque contradicen el principio de marketing mimetizado. En vez de resaltar las prestaciones del aparato, el ATM las atenúa y añade un matiz desfavorable que no aparece en el TO. Este ítem tampoco forma parte de la taxonomía del Prof. Santoyo.

1. In very limited circumstances, such as where your smartphone has been exposed to extreme heat, you may see "Cool Down" messages.  
En algunos casos, por ejemplo, cuando el teléfono ha estado expuesto a unas temperaturas extremadamente altas, aparece el aviso de refrigeración en la pantalla. – F2 2011
  2. Reject a call  
Rechazo de llamadas – F3 2011
-

3. Some of the services in this manual are not supported by all networks.

No todas las redes admiten los servicios explicados en este manual. – F1 1999

4. Note! If you charge a new battery that is empty, or a battery that has not been used for a long time, it may take a while until you get an indication of charging in the display. Only then can you switch on and use your phone.

¡Nota! Si carga una batería nueva que está totalmente descargada o una batería que no ha utilizado durante mucho tiempo, puede que pase bastante tiempo hasta que se muestre una indicación de carga en la pantalla. – F1 1999

5. Many of your phone options are accessed by a simple menu system.

El acceso a diversas opciones del teléfono se efectúa mediante un sencillo sistema de menús. – F2 1999

6. Press it to quickly access all your Phone Book entries, and then either scroll through the entries using the volume buttons or press one of the alphanumeric keys to search for a specific name – for example, press 7 to search for the name Pam, or press 7 four times to search for the name Sam.

Púlselo para acceder rápidamente a las entradas de la Guía de teléfonos y, a continuación, desplácese por las entradas mediante los botones de volumen o pulse una de las teclas alfanuméricas para buscar un nombre determinado – por ejemplo, pulse 7 para buscar el nombre Pam, o pulse 7 cuatro veces para buscar el nombre Sam. – F2 1999

#### 47. Variación de matiz

Hemos creado este ítem para recoger algunas apariciones que siguen mostrando que el ATM tiene libertad de expresión. Ahora bien, salvo en el primer ejemplo, no vemos valor añadido en el resto de las propuestas.

1. The battery that comes with your phone can be charged whenever you wish without affecting its performance.

Puede cargar la batería que recibirá con el teléfono cuando lo desee, dado que no afecta en absoluto a su rendimiento. – F1 1999

2. Listen to music at a moderate level, and do not hold the device near your ear when the loudspeaker is in use.

Escuche música a un volumen moderado y no sostenga el dispositivo cerca del oído si está utilizando el altavoz. – F3 2011

3. You will find the following symbols used throughout this manual:

En este manual podrá encontrar los siguientes símbolos tipográficos: - F2 1999

4. The amount of sets depends on how many sets your SIM card offers.

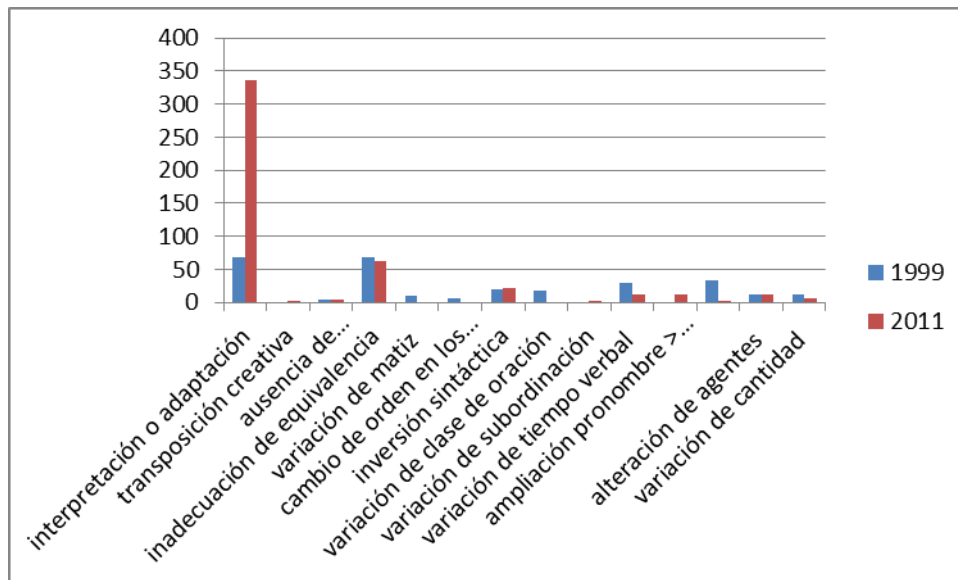
El número de los conjuntos depende de los que sea capaz de ofrecer la tarjeta SIM. – F3 1999

4.4.1 Análisis estadístico de las modificaciones

**Tabla 87 – Modificaciones TM F1**

	1999		2011	
	Casos	%	Casos	%
Interpretación o adaptación	68	24,37	337	72,16
Transposición creativa	0	0,00	1	0,21
Ausencia de correspondencia en efectos sonoros	5	1,79	4	0,86
Inadecuación de equivalencia	68	24,37	62	13,28
Variación de matiz	9	3,23	0	0,00
Cambio de orden en los grupos binarios	6	2,15	0	0,00
Inversión sintáctica	19	6,81	22	4,71
Variación de clase de oración	18	6,45	0	0,00
Variación de subordinación	0	0,00	1	0,21
Variación de tiempo verbal	30	10,75	11	2,36
Ampliación pronombre > forma nominal explícita	0	0,00	11	2,36
Transformación de pasiva > activa / activa > pasiva	34	12,19	1	0,21
Alteración de agentes	11	3,94	11	2,36
Variación de cantidad	11	3,94	6	1,28
<b>Total</b>	<b>279</b>	<b>100,00</b>	<b>467</b>	<b>100,00</b>

**Gráfico 13 – Modificaciones TM F1**

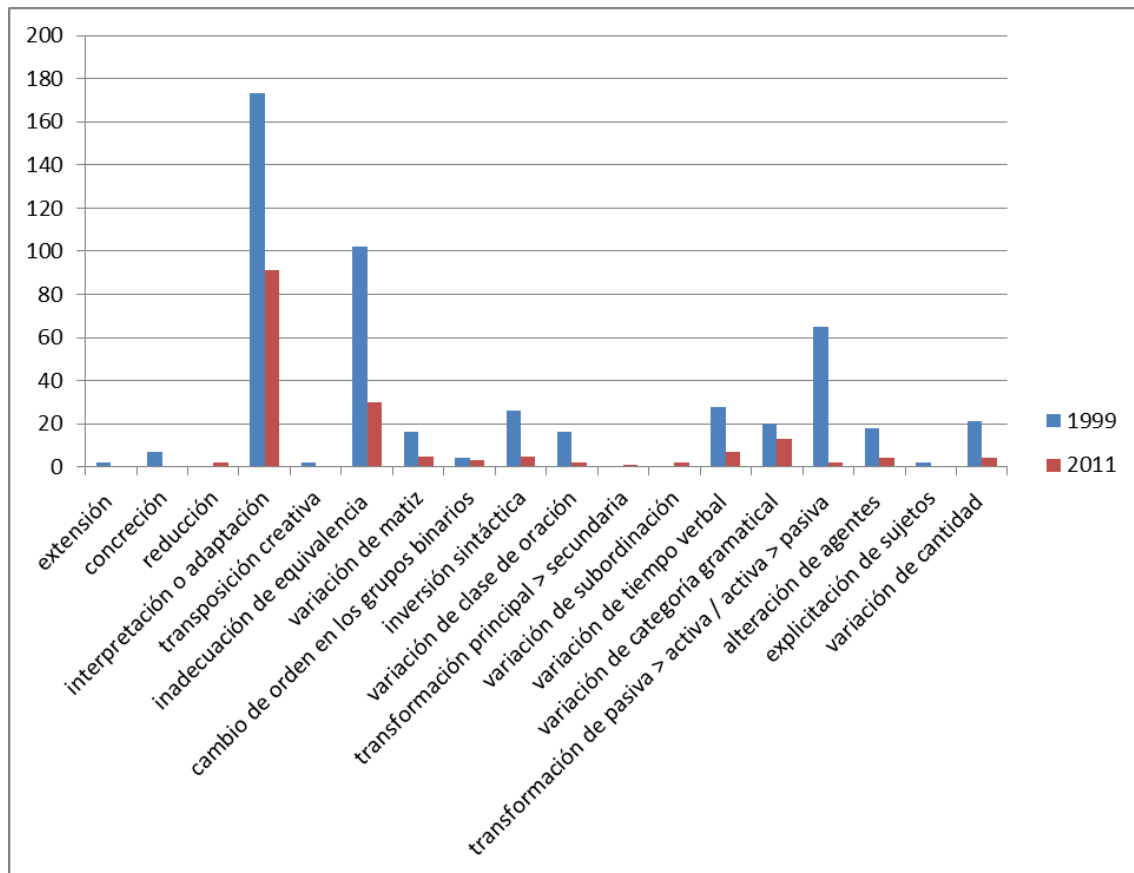


4. Análisis de los textos meta en función del método de valoración por vía negativa.

**Tabla 88 – Modificaciones TM F2**

	1999		2011	
	Casos	%	Casos	%
Extensión	2	0,40	0	0,00
Concreción	7	1,39	0	0,00
Reducción	0	0,00	2	1,17
Interpretación o adaptación	173	34,46	91	53,22
Transposición creativa	2	0,40	0	0,00
Inadecuación de equivalencia	102	20,32	30	17,54
Variación de matiz	16	3,19	5	2,92
Cambio de orden en los grupos binarios	4	0,80	3	1,75
Inversión sintáctica	26	5,18	5	2,92
Variación de clase de oración	16	3,19	2	1,17
Transformación principal > secundaria	0	0,00	1	0,58
Variación de subordinación	0	0,00	2	1,17
Variación de tiempo verbal	28	5,58	7	4,09
Variación de categoría gramatical	20	3,98	13	7,60
Transformación de pasiva > activa / activa > pasiva	65	12,95	2	1,17
Alteración de agentes	18	3,59	4	2,34
Explicitación de sujetos	2	0,40	0	0,00
Variación de cantidad	21	4,18	4	2,34
<b>Total</b>	<b>502</b>	<b>100,00</b>	<b>171</b>	<b>100,00</b>

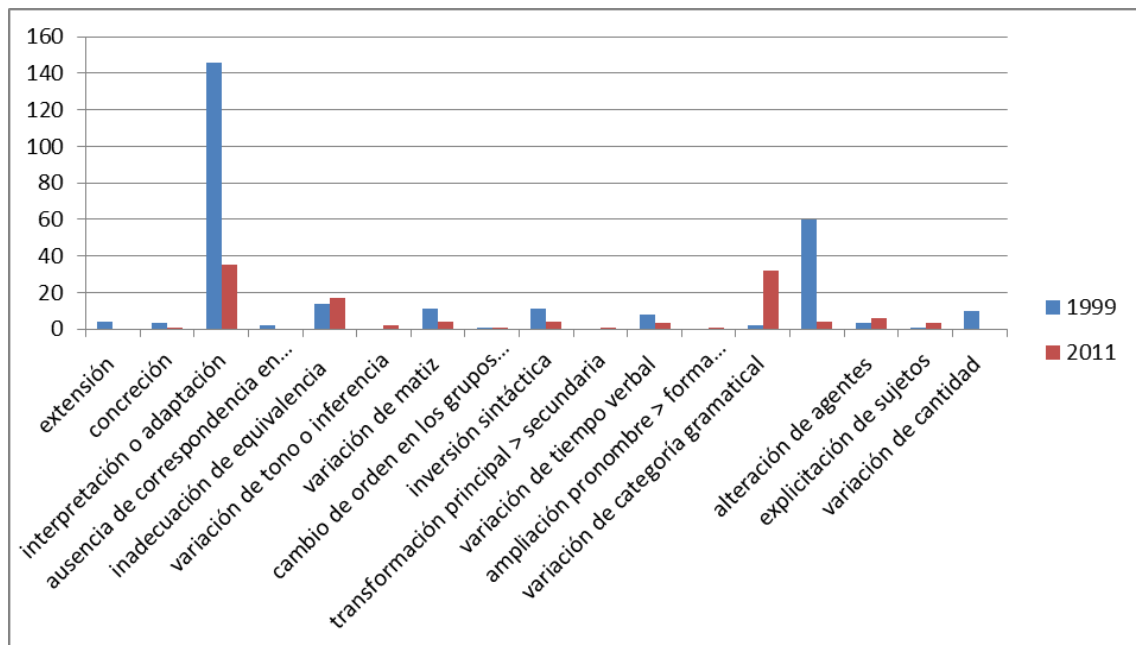
**Gráfico 14 – Modificaciones TM F2**



**Tabla 89 – Modificaciones TM F3**

	1999		2011	
	Casos	%	Casos	%
Extensión	4	1,45	0	0,00
Concreción	3	1,09	1	0,88
Interpretación o adaptación	146	52,90	35	30,70
Ausencia de correspondencia en efectos sonoros	2	0,72	0	0,00
Inadecuación de equivalencia	14	5,07	17	14,91
Variación de tono o inferencia	0	0,00	2	1,75
Variación de matiz	11	3,99	4	3,51
Cambio de orden en los grupos binarios	1	0,36	1	0,88
Inversión sintáctica	11	3,99	4	3,51
Transformación principal > secundaria	0	0,00	1	0,88
Variación de tiempo verbal	8	2,90	3	2,63
Ampliación pronombre > forma nominal explícita	0	0,00	1	0,88
Variación de categoría gramatical	2	0,72	32	28,07
Transformación de pasiva > activa / activa > pasiva	60	21,74	4	3,51
Alteración de agentes	3	1,09	6	5,26
Explicitación de sujetos	1	0,36	3	2,63
Variación de cantidad	10	3,62	0	0,00
<b>Total</b>	<b>276</b>	<b>100,00</b>	<b>114</b>	<b>100,00</b>

**Gráfico 15 – Modificaciones TM F3**

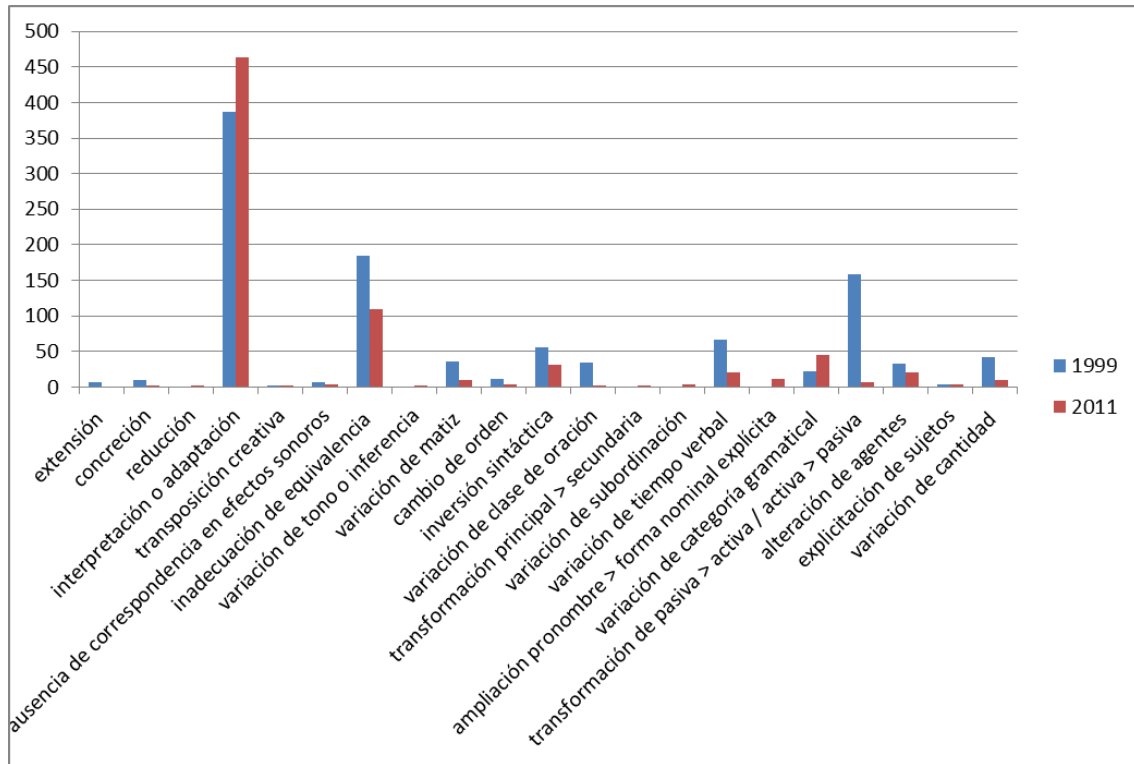


4. Análisis de los textos meta en función del método de valoración por vía negativa.

**Tabla 90 – Datos globales de las modificaciones**

	1999		2011	
	Casos	%	Casos	%
Extensión	6	0,57	0	0,00
Concreción	10	0,95	1	0,13
Reducción	0	0,00	2	0,27
Interpretación o adaptación	387	36,61	463	61,57
Transposición creativa	2	0,19	1	0,13
Ausencia de correspondencia en efectos sonoros	7	0,66	4	0,53
Inadecuación de equivalencia	184	17,41	109	14,49
Variación de tono o inferencia	0	0,00	2	0,27
Variación de matiz	36	3,41	9	1,20
Cambio de orden	11	1,04	4	0,53
Inversión sintáctica	56	5,30	31	4,12
Variación de clase de oración	34	3,22	2	0,27
Transformación principal > secundaria	0	0,00	2	0,27
Variación de subordinación	0	0,00	3	0,40
Variación de tiempo verbal	66	6,24	21	2,79
Ampliación pronombre > forma nominal explícita	0	0,00	12	1,60
Variación de categoría gramatical	22	2,08	45	5,98
Transformación de pasiva > activa / activa > pasiva	159	15,04	7	0,93
Alteración de agentes	32	3,03	21	2,79
Explicitación de sujetos	3	0,28	3	0,40
Variación de cantidad	42	3,97	10	1,33
<b>Total</b>	<b>1057</b>	<b>100,00</b>	<b>752</b>	<b>100,00</b>

**Gráfico 16 – Datos globales de las modificaciones**



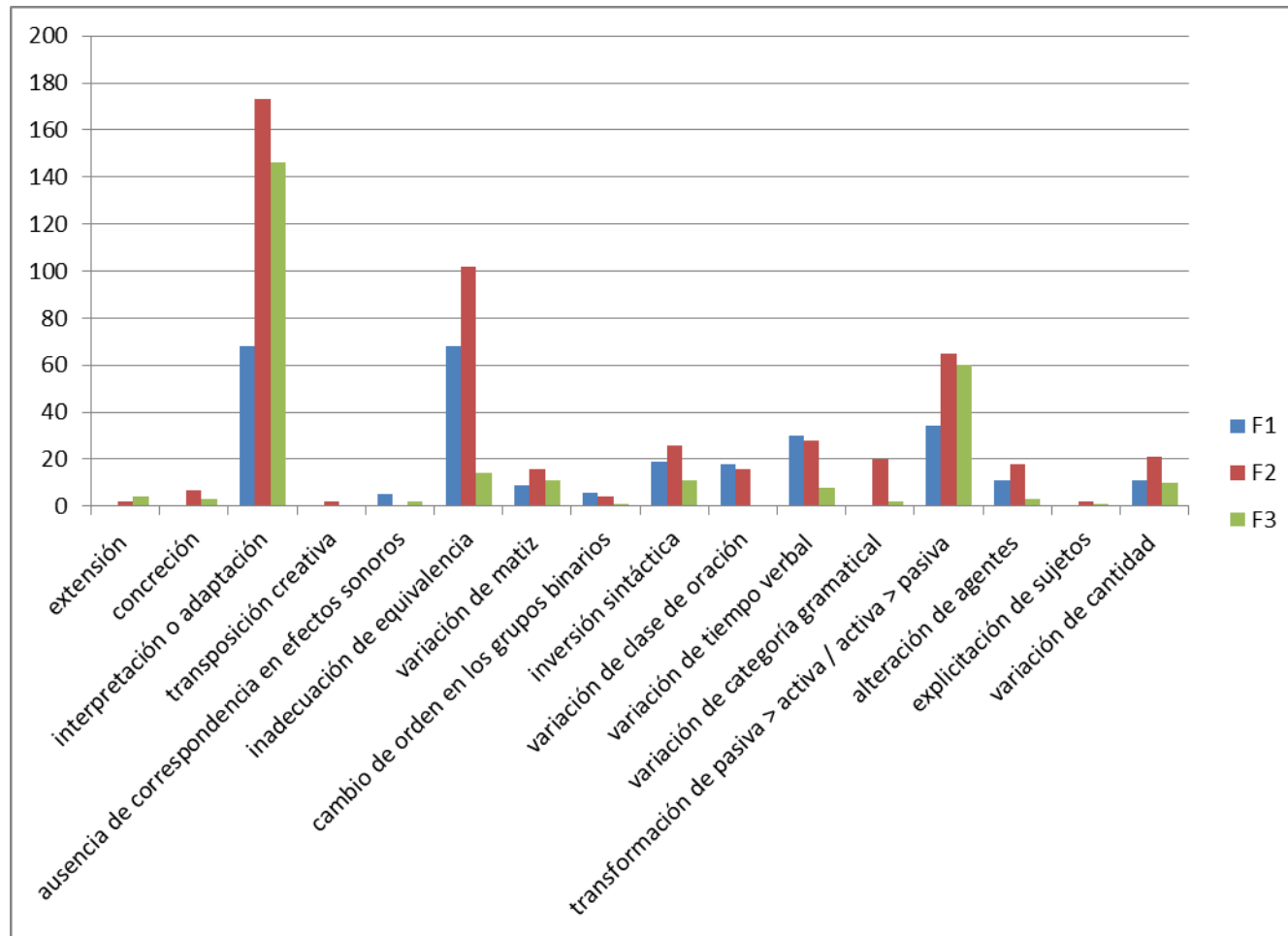
4. Análisis de los textos meta en función del método de valoración por vía negativa.

**Tabla 91 – Modificaciones del primer grupo de manuales**

	F1 1999		F2 1999		F3 1999		Total
	Casos	%	Casos	%	Casos	%	
Interpretación o adaptación	68	24,37	173	34,46	146	52,90	<b>387</b>
Inadecuación de equivalencia	68	24,37	102	20,32	14	5,07	<b>184</b>
Transformación de pasiva > activa / activa > pasiva	34	12,19	65	12,95	60	21,74	<b>159</b>
Variación de tiempo verbal	30	10,75	28	5,58	8	2,90	<b>66</b>
Inversión sintáctica	19	6,81	26	5,18	11	3,99	<b>56</b>
Variación de cantidad	11	3,94	21	4,18	10	3,62	<b>42</b>
Variación de matiz	9	3,23	16	3,19	11	3,99	<b>36</b>
Variación de clase de oración	18	6,45	16	3,19	0	0,00	<b>34</b>
Alteración de agentes	11	3,94	18	3,59	3	1,09	<b>32</b>
Variación de categoría gramatical	0	0,00	20	3,98	2	0,72	<b>22</b>
Cambio de orden en los grupos binarios	6	2,15	4	0,80	1	0,36	<b>11</b>
Concreción	0	0,00	7	1,39	3	1,09	<b>10</b>
Ausencia de correspondencia en efectos sonoros	5	1,79	0	0,00	2	0,72	<b>7</b>
Extensión	0	0,00	2	0,40	4	1,45	<b>6</b>
Explicitación de sujetos	0	0,00	2	0,40	1	0,36	<b>3</b>
Transposición creativa	0	0,00	2	0,40	0	0,00	<b>2</b>
<b>Total</b>	<b>279</b>	<b>100,00</b>	<b>502</b>	<b>100,00</b>	<b>276</b>	<b>100,00</b>	<b>1057</b>



Gráfico 17 – Modificaciones del primer grupo de manuales

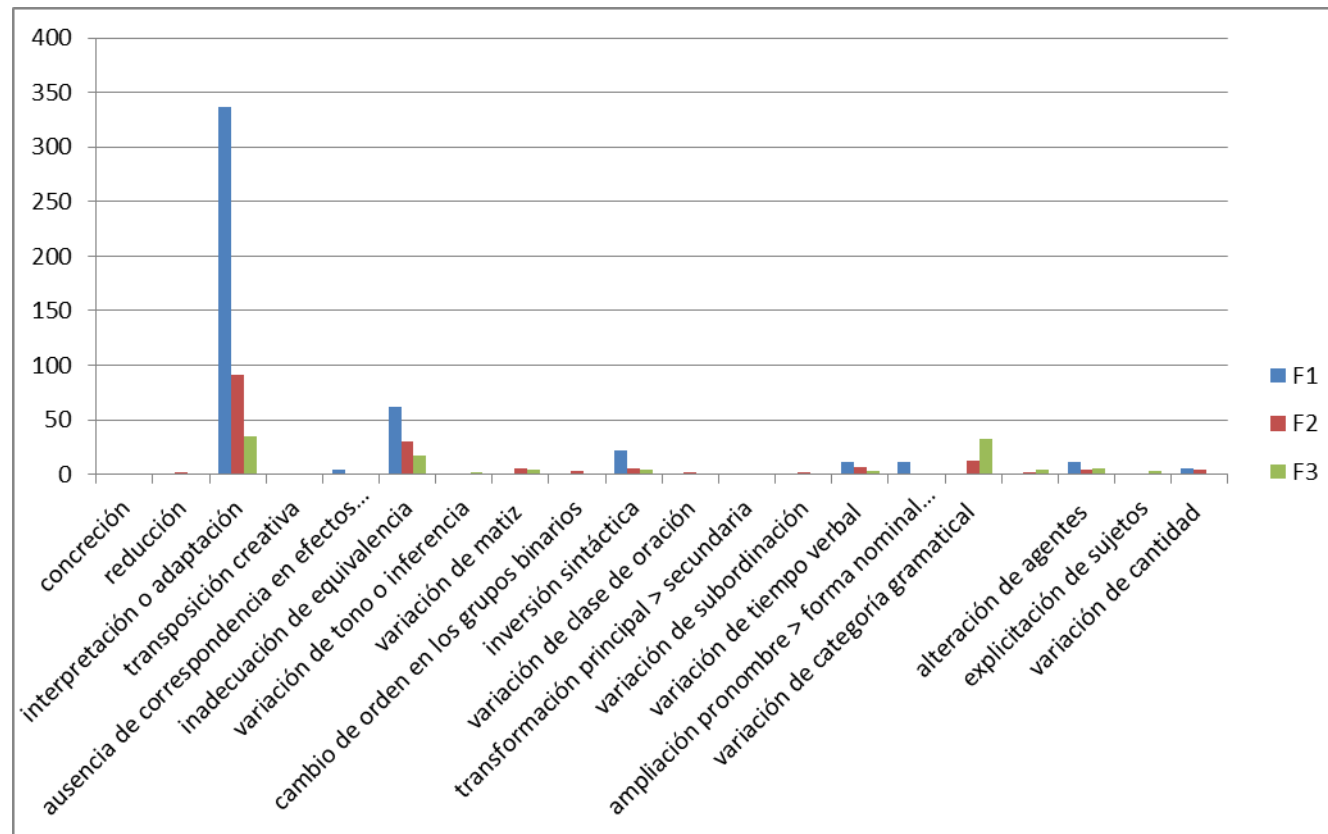


4. Análisis de los textos meta en función del método de valoración por vía negativa.

**Tabla 92 – Modificaciones del segundo grupo de manuales**

	F1 2011		F2 2011		F3 2011		Total
	Casos	%	Casos	%	Casos	%	
Interpretación o adaptación	337	72,16	91	53,22	35	30,70	<b>463</b>
Inadecuación de equivalencia	62	13,28	30	17,54	17	14,91	<b>109</b>
Variación de categoría gramatical	0	0,00	13	7,60	32	28,07	<b>45</b>
Inversión sintáctica	22	4,71	5	2,92	4	3,51	<b>31</b>
Variación de tiempo verbal	11	2,36	7	4,09	3	2,63	<b>21</b>
Alteración de agentes	11	2,36	4	2,34	6	5,26	<b>21</b>
Ampliación pronombre > forma nominal explícita	11	2,36	0	0,00	1	0,88	<b>12</b>
Variación de cantidad	6	1,28	4	2,34	0	0,00	<b>10</b>
Variación de matiz	0	0,00	5	2,92	4	3,51	<b>9</b>
Transformación de pasiva > activa / activa > pasiva	1	0,21	2	1,17	4	3,51	<b>7</b>
Cambio de orden en los grupos binarios	0	0,00	3	1,75	1	0,88	<b>4</b>
Ausencia de correspondencia en efectos sonoros	4	0,86	0	0,00	0	0,00	<b>4</b>
Variación de subordinación	1	0,21	2	1,17	0	0,00	<b>3</b>
Explicitación de sujetos	0	0,00	0	0,00	3	2,63	<b>3</b>
Reducción	0	0,00	2	1,17	0	0,00	<b>2</b>
Variación de tono o inferencia	0	0,00	0	0,00	2	1,75	<b>2</b>
Transformación principal > secundaria	0	0,00	1	0,58	1	0,88	<b>2</b>
Variación de clase de oración	0	0,00	2	1,17	0	0,00	<b>2</b>
Transposición creativa	1	0,21	0	0,00	0	0,00	<b>1</b>
Concreción	0	0,00	0	0,00	1	0,88	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>467</b>	<b>100,00</b>	<b>171</b>	<b>100,00</b>	<b>114</b>	<b>100,00</b>	<b>752</b>

Gráfico 18 – Modificaciones del segundo grupo de manuales



#### 4.5 ERRORES

#### 48. Lapsus tipográficos

Se trata de pequeños errores tipográficos que no se han detectado en las fases de revisión del texto. En algunos casos el impacto es mínimo. En el primer ejemplo no se cierra un paréntesis y en el segundo no se destaca una palabra con negrilla. Otros casos reflejan interferencias con la LO. Así en el tercer segmento falta el punto de exclamación inicial y en el cuarto se emplean las comillas sencillas inglesas en vez de las dobles bien en su versión latina bien en su versión inglesa (*vedi* Capítulo 3). Recordemos que las memorias de traducción ofrecen la tipografía del TO y que corresponde al traductor respetar las reglas de la LM.

1. Set Battery Saving Mode to On (see 'Phone Setup Menu') and/or Frequency of Search to Slow or Medium (see 'Network Selection Menu').

Active Modo Ahorro de Batería como Activado (véase 'Menú Establamiento del Teléfono' y/o Frecuencia de Búsqueda como Bajo o Medio (véase 'Menú Selección de Red'). – F2 1999

2. Your calendar events can be viewed in different ways: **Touch > Diary, Day, Week or Month.**

Los eventos de calendario se pueden ver de distintas formas: **pulse > Agenda, Día, Semana o Mes.** – F2 2011

3. Warning!

AVISO! – F3 1999

4. See also 'PIN code request' on page 53 and 'Access codes' on page 70.

Véase también 'Solicitud del código PIN' en la página 58 y 'Códigos de acceso' en la página 75. – F3 1999

#### 49. Lapsus del ATM

Santoyo (1979) denomina este ítem *lapsus del traductor*. Ya hemos indicado que el TM es el resultado de la colaboración de traductores, de revisores, de validadores e incluso de quienes hayan participado en proyectos anteriores pues han dejado su huella en la MT. Por ello consideramos más conveniente llamar a este ítem *lapsus del ATM*. Hemos incluido en él pequeñas distracciones que incluyen: omisión de palabras (ej. nº 1 y 2), pequeños errores de gramática (ej. nº 3-6), faltas de ortografía (ej. nº 7-8) u otros descuidos (ej. nº 9). Sería deseable que los textos fueran impecables pero todos los textos, de cualquier naturaleza, están sujetos a pequeños deslices.

1. If you select Off the question Call List Clear? appears in the display.

Si selecciona Desactivar aparece la pregunta ¿Reinicializar lista llamadas? la pantalla. - F1 1999

2. Inserting Your Phone into **the** Charger

Inserción del teléfono en cargador – F2 1999

3. If your subscription includes the Calling Line Identification (CLI) service and **the** caller's **network sends** the number, you will also find the numbers (together with a name if saved in your phone book) of answered and missed calls in the Call List.

Si su suscripción incluye el servicio Identificación de la línea autora de la llamada (CLI) y **la red** de los autores de llamadas **envían** el número, también encontrará los números (junto con un nombre si se han guardado en la agenda) de las llamadas contestadas y perdidas en la Lista de llamadas. – F1 1999

4. For example, if you have difficulty remembering your cellular phone number, store it with the name My Phone and then you will be able to retrieve the number as required.

Por ejemplo, si no recuerda su número **del** teléfono celular, almacénelo con el nombre “Mi teléfono” y de esta manera podrá seleccionar el número cuando lo necesite. – F2 1999

5. Drag the icon to the right across the screen.

Arrastre el icono **hasta hacia** la derecha de la pantalla. – F1 2011

6. Use only compatible microSD cards approved for use with this device.

Utilice sólo tarjetas microSD compatibles y **aprobados** para este dispositivo. – F3 2011

7. Your SIM Card will be blocked if three unsuccessful attempts to enter this number are made.

Su tarjeta SIM se bloqueará **despues** de introducir el número tres veces sin éxito. – F2 1999

8. Press and hold to open a window showing your most recently used applications

Púlsela y manténgala presionada para **abirr** una ventana que mostrará las aplicaciones que ha utilizado recientemente. – F1 2011

9. The phone can show the remaining amount of talk-time in terms of charging units or the desired currency.

El teléfono puede mostrar **de** tiempo que le resta al usuario para hablar en unidades de carga o en la moneda deseada. – F3 1999

## 50. Literalidad

La literalidad refleja interferencias de la LO y en estos casos podemos hablar de error porque la versión final o bien es incorrecta o bien resulta extraña a los lectores. En el primer ejemplo se podría considerar «compatibles» en lugar de «en combinación». En el segundo, «datos» en vez de «detalles». En el tercero no vemos justificado el uso de «lenguaje» cuando «idioma» resulta más natural. En el cuarto segmento nos volvemos a preguntar si en algún momento se emplean programas de traducción automática. El error del quinto ejemplo desaparece en el segundo grupo de manuales en los que «to support» ya no se trasvasa como «soportar». Sin embargo, en el segmento siguiente (del mismo fabricante) se traduce literalmente cuando podría haberse empleado el término «asistencia». En el último ejemplo sugerimos la expresión «ser vulnerable».

---

1. Cellular Phones and accessories in Combination:  
teléfonos celulares y accesorios en combinación: - F1 1999
2. Tap the contact whose details you want to send.  
Puntee el contacto cuyos detalles desee enviar. – F1 2011
3. Language selection  
Selección Lenguaje - F2 1999
4. Your phone is alerting you that you do not have charging capabilities with this battery even though the battery may be able to power the phone.  
De esta manera, el teléfono le avisa de que no puede cargar la batería incluso aunque dicha batería pueda alimentar el teléfono. – F2 1999
5. Available only if supported by the SIM card.  
Disponible sólo si está soportado por la tarjeta SIM. – F3 1999
6. Support  
Soporte – F3 2011
7. All wireless devices may be susceptible to interference, which could affect performance.  
Todos los dispositivos móviles pueden ser susceptibles a interferencias que podrían afectar a su rendimiento. – F3 2011

## 51. Inversión del contenido semántico

En este caso el sentido traducido difiere o es totalmente opuesto al original. Los cuatro primeros segmentos son claramente incorrectos. En el primero la pantalla indica que el usuario sí se encuentra en su zona de residencia. En el segundo la tecla en cuestión sirve para desplazarse por los menús en ambas direcciones no solamente hacia atrás. En el tercero se trata de bloquear por medio del PIN porque el teléfono ofrece otros códigos de seguridad y en el cuarto se indica cómo desbloquear el teclado, no cómo bloquearlo. En los segmentos nº 5 y 6 es posible que el usuario neutralice el error sirviéndose de la pantalla mientras lleva a cabo las diferentes instrucciones. La traducción del ejemplo nº 7 no respeta su original y con el segmento nº 8 queremos ilustrar que «to find» se trasvasa en los manuales por «buscar» y no por «encontrar».

1. You are in your home zone.  
No se encuentra en su zona de residencia. – F1 1999
  2. To move through the menus.  
Para retroceder en los menús. – F1 1999
  3. PIN lock  
Bloqueo de la tarjeta PIN - F2 2011
  4. Unlock the keypad  
Bloqueo del teclado – F3 2011
-

5. If the [name](#) displayed is not the one you want, press \* or \* until you find the correct name and number.

Si el [número](#) mostrado no es el que desea, pulse \* o \* hasta que encuentre el número y el nombre correctos. - F1 1999

6. [Large font](#):

[Sólo nombres](#): - F3 1999

7. To change how you view the list of contacts, touch Menu > **Display options**.

Para cambiar el modo en el que se muestra la lista de contacto, deslice la parte inferior de la pantalla hacia la izquierda o hacia la derecha para seleccionar **Historial** (usados recientemente), **A-Z** (lista sin estado) o **Estado** (lista con estado). – F2 2011

8. [Find](#) and tap Settings > Date & time.

[Busque](#) y puntee Ajustes > Fecha y hora. – F1 2011

## 52. Sustitución o inadecuación de equivalencia

El ATM se aparta del original de forma parcial en pasajes que no implican ninguna dificultad. En algún caso sustituye la idea esencial por otra de libre interpretación y contenido léxico diferente. En el ejemplo que incluimos para ilustrar el ítem habría que tener el teléfono móvil en cuestión para entender por qué el ATM se ha decantado por «muy alto».

Loud:

[Muy](#) alto: - F3 1999

## 53. Expresión inadecuada en el TM

Este ítem indica una expresión deficiente o incorrecta en la LM. Proponemos como traducción para el primer segmento: «Si la posición introducida no es válida, aparecerá el mensaje Límites-XXX durante un breve periodo de tiempo». En el segundo, basta con desplazar «propio» a su lugar correspondiente «su propio suministrador de sistema» y en el tercero el cable se vende «por separado».

1. If the entered location is not valid, [a timed message Range 1-XXX will be displayed](#) and the phone will return to the Enter Location menu item.

Si la posición introducida no es válida, [se mostrará un mensaje por un breve período de tiempo Límites-XXX](#) y el teléfono volverá a la función del menú Introducir Posición. – F2 1999

2. The number is supplied by your service provider.

El número lo suministra [su](#) suministrador de sistema [propio](#). - F2 1999

3. You may need to purchase a USB data cable [separately](#).

Es posible que tenga que adquirir un cable de datos USB [de forma independiente](#). – F3 2011

#### 54. Conservación de estructuras propias del TO

En este caso las interferencias con la LO se producen a nivel sintáctico y de nuevo nos preguntamos si se han empleado programas de traducción automática. El primer ejemplo se podría traducir por «marca CE<sup>22</sup>», el segundo por «prefijo internacional (+)», el tercero por «nueve primeras posiciones», en el cuarto no se deberían introducir elementos entre el verbo modal y el infinitivo y en el quinto proponemos «ningún nombre guardado» o «sin nombres guardados».

1. The [CE symbol](#) on our products signifies that they have been certified according to the EMC directive 89/336/EEC, the Telecommunications directive 91/263/EEC, and the Low Voltage directive 73/23/EEC when applicable.

El [CE símbolo](#) de nuestros productos indica que han sido certificados según la directiva EMC 89/336/EEC, la directiva sobre telecomunicaciones 91/263/EEC y la directiva de baja tensión 73/23/EEC siempre que sea aplicable. – F1 1999

2. You need to learn about the memories, how to save the numbers with the [international \(+\) sign](#) and how to enter letters.

Tiene que conocer algunos aspectos de las memorias, cómo guardar los números con el [signo \(+\) internacional](#) y cómo introducir letras. - F1 1999

3. When setting up your Fixed Dial list, you may want to reserve the [first nine locations](#) for phone numbers you wish to One-Touch Dial.

Cuando defina su lista Marcación Fija, puede reservar las [primeras nueve posiciones](#) para los números de teléfono de la Marcación Ultrarrápida. – F2 1999

4. You [can therefore use](#) your SIM card in someone else's GSM phone and you will be charged for the call.

[Puede, por lo tanto, utilizar](#) su tarjeta SIM en cualquier otro teléfono GSM y se le facturará la llamada. – F2 1999

5. If there are no names stored, [No Names Stored](#) will be displayed.

Si no hay nombres almacenados, se mostrará el mensaje [No Nombres Guardados](#). – F2 1999

#### 55. Conservación de siglas, abreviaturas

Dado que esta cuestión se ha tratado con detenimiento en el Capítulo 3, no la repetiremos aquí. Como la convención es dejarlas en inglés, no las hemos tenido en cuenta en los porcentajes.

#### 56. Conservación del TO en el TM

Añadimos una voz nueva a la taxonomía original del Prof. Santoyo para recoger aquellos casos que no se traducen y se dejan en inglés. En los dos primeros ejemplos vemos que «kit» no se traduce por «equipo». El ejemplo 3 parece justificarse con las características del terminal pues, independientemente de que el usuario hable inglés, puede leer las palabras que están escritas en el



móvil. El ejemplo 4 refleja que el ATM a veces opta por dejar el nombre de las normas y los estándares en inglés. Los ejemplos 5 y 6 muestran elementos propios de la cultura de origen que no se han adaptado a la cultura meta. En el caso que el teléfono celular cuente con un dispositivo patentado por el fabricante, éste se considera una marca y tampoco se trasvasa (ej. nº 7). Por razones que desconocemos dos frases del TM1-2 se dejan en inglés y otras dos alternan el inglés con el español (ej. nº 8 y 9).

1. Connect the phone to a USB port on a computer using the USB cable included in the phone kit. Conecte el teléfono a un puerto USB de un ordenador mediante el cable USB que se incluye con el [kit](#) del teléfono. – F1 2011

2. This setting is shown only when the phone is connected to the PPH-1 car [kit](#). Esta opción sólo aparece cuando el teléfono está conectado al [kit](#) de vehículo PPH-1. – F3 1999

3. Press the grooved end of the cover, slide the cover in the [OPEN](#) direction, and lift it up. Pulse sobre el extremo de la cubierta donde se encuentra la ranura, deslice la cubierta en la dirección [OPEN](#) y levántela. – F3 1999

4. United States Federal Communications Commission, Code of Federal Regulations; 47 CFR part 2 sub-part J  
United States Federal Communications Commission, Code of Federal Regulations; 47 CFR part 2 sub- part J – F2 1999

5. Press it to quickly access all your Phone Book entries, and then either scroll through the entries using the volume buttons or press one of the alphanumeric keys to search for a specific name - for example, press 7 to search for the name [Pam](#), or press 7 four times to search for the name [Sam](#). Púlselo para acceder rápidamente a las entradas de la Guía de teléfonos y, a continuación, desplácese por las entradas mediante los botones de volumen o pulse una de las teclas alfanuméricas para buscar un nombre determinado - por ejemplo, pulse 7 para buscar el nombre [Pam](#), o pulse 7 cuatro veces para buscar el nombre [Sam](#). – F2 1999

6. If, for example, if you have a tone-based voicemail system on [555-6911](#), with a mailbox number 1066 and password 2001. Then you may dial the following number:  
Si, por ejemplo, tiene un sistema de recogida de mensajes basado en tonos en el [555-6911](#), con el número de buzón 1066 y la contraseña 2001, entonces podrá marcar el número siguiente: - F2 1999

7. Your cellular phone includes the [Expert Performance \(EP+\)](#) charging system. Su teléfono celular incluye el sistema de carga [Expert Performance \(EP+\)](#). – F2 1999

8. Press , then tap My calendars.  
Press , then tap Mis calendarios. – F1 2011

9. Select the calendars you want to view.  
Select the calendars you want to view. – F1 2011

---

<sup>22</sup> CE significa «conformidad europea» y no «Comunidad Europea».

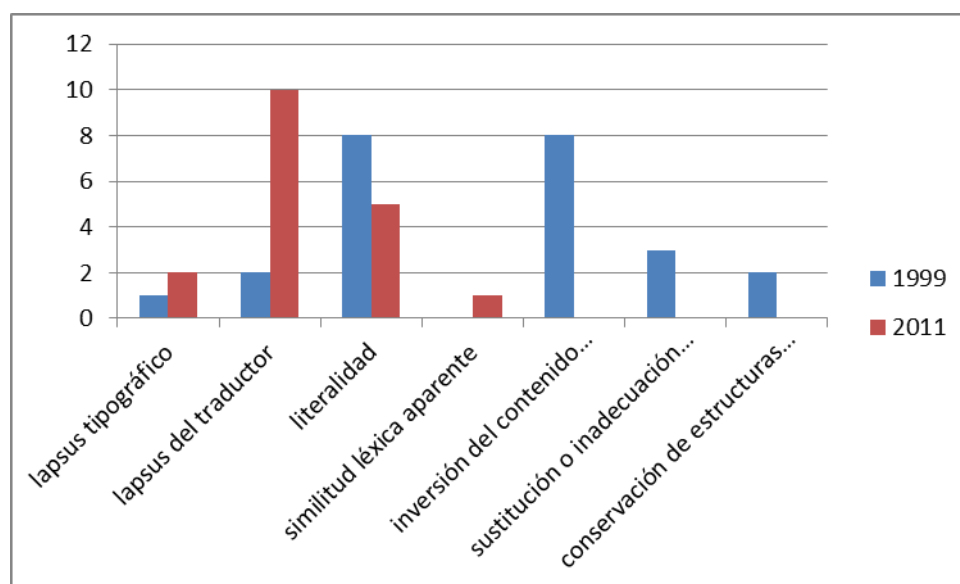
Además, en el primer grupo de manuales, F1 no traduce todos los mandos en los que intervenga el botón YES, que no se ha traducido por SÍ. Tampoco traduce la portada de su manual ni la filigrana que aparece en todas las páginas<sup>23</sup>. Por último, prácticamente todas las pantallas que aparecen en los márgenes se han dejado en francés y no están traducidas al español. Creemos que este error se ha podido producir en la fase de maquetación e imprenta. F2, por su parte, opta por dejar en inglés los datos de la empresa y F3 no traduce la frase que aparece en el pie de página.

#### 4.5.1 Análisis estadístico de los errores

**Tabla 93 – Errores TM F1**

	1999		2011	
	Casos	%	Casos	%
Lapsus tipográfico	1	4,17	2	7,69
Lapsus del ATM	2	8,33	10	38,46
Literalidad	8	33,33	5	19,23
Similitud léxica aparente	0	0,00	1	3,85
Inversión del contenido semántico	8	33,33	0	0,00
Sustitución o inadecuación de equivalencia	3	12,50	0	0,00
Conservación de estructuras propias del TO	2	8,33	0	0,00
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100,00</b>	<b>18</b>	<b>100,00</b>

**Gráfico 19 – Errores TM F1**



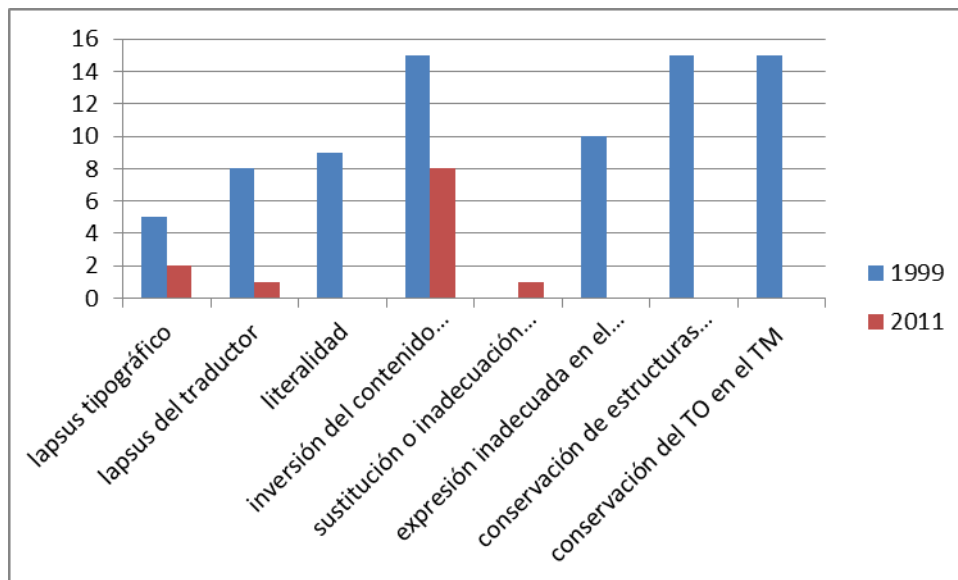
<sup>23</sup> Probablemente para certificar la autenticidad del manual puesto que dificulta la copia no autorizada (por ejemplo con la función «copia y pega»).

4. Análisis de los textos meta en función del método de valoración por vía negativa.

**Tabla 94 – Errores TM F2**

	1999		2011	
	Casos	%	Casos	%
Lapsus tipográfico	5	6,49	2	16,67
Lapsus del ATM	8	10,39	1	8,33
Literalidad	9	11,69	0	0,00
Inversión del contenido semántico	15	19,48	8	66,67
Sustitución o inadecuación de equivalencia	0	0,00	1	8,33
Expresión inadecuada en el TM	10	12,99	0	0,00
Conservación de estructuras propias del TO	15	19,48	0	0,00
Conservación del TO en el TM	15	19,48	0	0,00
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100,00</b>	<b>12</b>	<b>100,00</b>

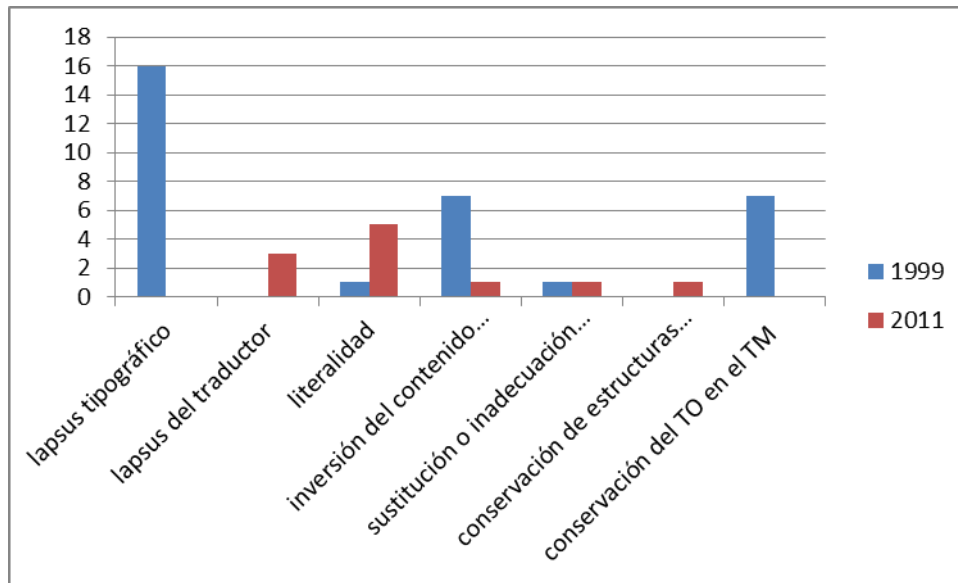
**Gráfico 20 – Errores TM F2**



**Tabla 95 – Errores TM F3**

	1999		2011	
	Casos	%	Casos	%
Lapsus tipográfico	16	50,00	0	0,00
Lapsus del ATM	0	0,00	3	27,27
Literalidad	1	3,13	5	45,45
Inversión del contenido semántico	7	21,88	1	9,09
Sustitución o inadecuación de equivalencia	1	3,13	1	9,09
Conservación de estructuras propias del TO	0	0,00	1	9,09
Conservación del TO en el TM	7	21,88	0	0,00
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100,00</b>	<b>11</b>	<b>100,00</b>

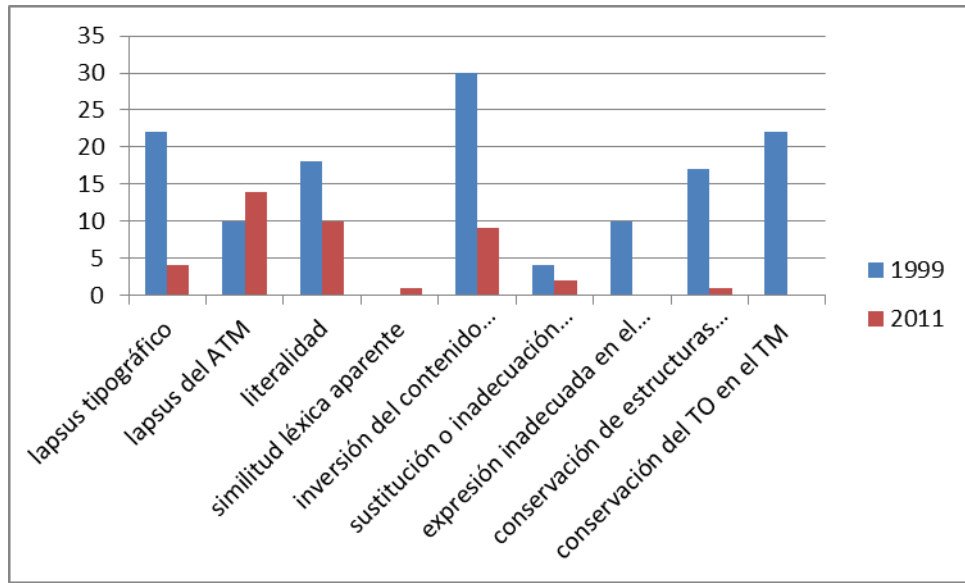
**Gráfico 21 – Errores TM F3**



**Tabla 96 – Datos globales de los errores**

	1999		2011	
	Casos	%	Casos	%
Lapsus tipográfico	22	16,54	4	8,70
Lapsus del ATM	10	7,52	14	30,43
Literalidad	18	13,53	10	21,74
Similitud léxica aparente	0	0,00	1	2,17
Inversión del contenido semántico	30	22,56	9	19,57
Sustitución o inadecuación de equivalencia	4	3,01	2	4,35
Expresión inadecuada en el TM	10	7,52	0	0,00
Conservación de estructuras propias del TO	17	12,78	1	2,17
Conservación del TO en el TM	22	16,54	0	0,00
<b>Total</b>	<b>133</b>	<b>100,00</b>	<b>41</b>	<b>100,00</b>

**Gráfico 22 – Datos globales de los errores**



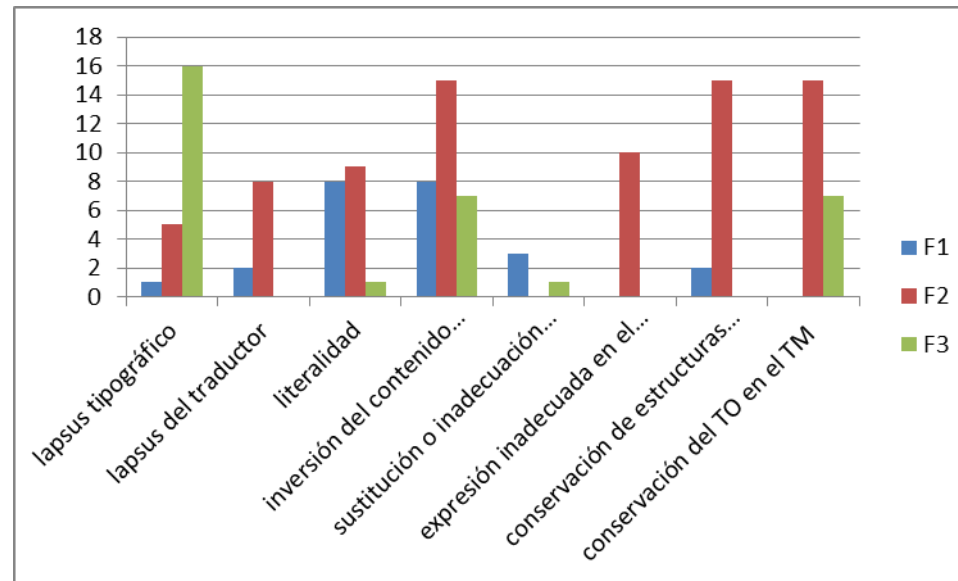
4. Análisis de los textos meta en función del método de valoración por vía negativa.

**Tabla 97 – Errores del primer grupo de manuales**

	F1 1999		F2 1999		F3 1999		<b>Total</b>
	Casos	%	Casos	%	Casos	%	
Inversión del contenido semántico	8	33,33	15	19,48	7	21,88	<b>30</b>
Lapsus tipográfico	1	4,17	5	6,49	16	50,00	<b>22</b>
Conservación del TO en el TM	0	0,00	15	19,48	7	21,88	<b>22</b>
Literalidad	8	33,33	9	11,69	1	3,13	<b>18</b>
Conservación de estructuras propias del TO	2	8,33	15	19,48	0	0,00	<b>17</b>
Lapsus del ATM	2	8,33	8	10,39	0	0,00	<b>10</b>
Expresión inadecuada en el TM	0	0,00	10	12,99	0	0,00	<b>10</b>
Sustitución o inadecuación de equivalencia	3	12,50	0	0,00	1	3,13	<b>4</b>
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100,00</b>	<b>77</b>	<b>100,00</b>	<b>32</b>	<b>100,00</b>	<b>133</b>

4. Análisis de los textos meta en función del método de valoración por vía negativa.

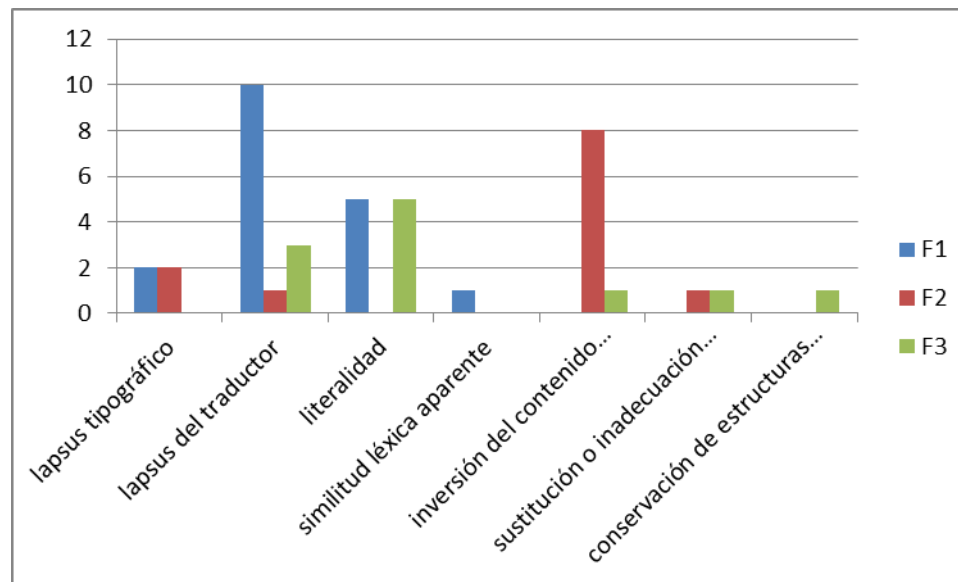
**Gráfico 23 – Errores del primer grupo de manuales**



**Tabla 98 – Errores del segundo grupo de manuales**

	F1 2011		F2 2011		F3 2011		Total
	Casos	%	Casos	%	Casos	%	
Lapsus del ATM	10	38,46	1	8,33	3	27,27	<b>14</b>
Literalidad	5	19,23	0	0,00	5	45,45	<b>10</b>
Inversión del contenido semántico	0	0,00	8	66,67	1	9,09	<b>9</b>
Lapsus tipográfico	2	7,69	2	16,67	0	0,00	<b>4</b>
Sustitución o inadecuación de equivalencia	0	0,00	1	8,33	1	9,09	<b>2</b>
Similitud léxica aparente	1	3,85	0	0,00	0	0,00	<b>1</b>
Conservación de estructuras propias del TO	0	0,00	0	0,00	1	9,09	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100,00</b>	<b>12</b>	<b>100,00</b>	<b>11</b>	<b>100,00</b>	<b>41</b>

Gráfico 24 – Errores del segundo grupo de manuales





## **CONCLUSIONES**



Al iniciar la presente Tesis Doctoral partíamos de los siguientes objetivos: analizar y valorar la traducción las guías de usuario que se entregan con los teléfonos celulares en el momento de su adquisición y averiguar si se habían producido cambios significativos en las estrategias traslativas aplicadas a este tipo de documentos en el arco de doce años (1999-2011). Conocíamos los imperativos legales y comerciales que vinculan a los manuales de instrucciones pero dado que éstos forman un género textual propio, no podíamos ignorar sus convenciones. Si éstas existían en español, en teoría deberían haber guiado la labor de los traductores y revisores pues defienden algunas formas de expresión y censuran otras. En caso contrario, era necesario averiguar si se estaban importando usos propios de la redacción técnica en inglés. Nuestra hipótesis de partida era que estas opciones lingüísticas, fueran las primeras o las segundas, influirían en el baremo de evaluación del que se servían los revisores para aprobar o rechazar un trabajo. Ahora bien, en el día a día de las empresas entran en juego numerosos factores y por ello también se ha estudiado en profundidad qué se entiende por corrección en la práctica profesional de la traducción y cómo se mide.

En el Capítulo 1 («La calidad y su evaluación») se han analizado escalas de evaluación propuestas por el mundo académico pero también las recomendaciones de las normas internacionales, de las asociaciones de traductores e intérpretes y de las asociaciones de empresas de traducción. Por lo que respecta a las agencias, en 2004 realizamos un primer estudio a fin de conocer los criterios aplicados para aceptar a nuevos colaboradores, para controlar una traducción de carácter científico-técnico y para seleccionar a los revisores. Entrevistamos a dos grupos de compañías. El primero estaba compuesto por agencias de Madrid que pertenecían a la *Asociación de Centros Especializados de Traducción* (ACT) y el segundo por las empresas de Bilbao. Éstas últimas no estaban afiliadas a ACT. En 2014 se repitió la encuesta con el objetivo de establecer la evolución que se había producido a lo largo de una década. Como en esta ocasión la respuesta fue muy baja y no fue posible concertar entrevistas, se optó por examinar las páginas web. Sin bien el grupo de Bilbao era muy similar al estudiado diez años atrás, en el mundo asociativo habían sucedido cambios importantes. ACT había desaparecido y, por ello, decidimos analizar los centros de la *Asociación Nacional de Empresas de Traducción e Interpretación* (ANETI) ubicados en Barcelona.

Por lo que concierne a la pertenencia a asociaciones de centros de traducción es difícil establecer una evolución ya que ACT y ANETI son dos entidades diferentes. No

---

sabemos explicar por qué el 42,11 % de las empresas afiliadas a ANETI omitió señalarlo en sus páginas web. La situación se mantenía estable en Bilbao ya que en 2004 ninguna de las agencias entrevistadas participaba en una agrupación y diez años después, el 96,30 % continuaba sin hacerlo. Constatamos avances en la adhesión a asociaciones vinculadas a las industrias de la lengua tanto a nivel nacional como internacional: 18 membresías en el grupo de Barcelona aunque sólo 1 en el de Bilbao. Asimismo se observa un claro aumento en las acreditaciones con normas de calidad. De los 2 casos contabilizados en 2004 pasamos a 17. Las dos certificaciones más importantes de carácter internacional eran la ISO 9000 (58,82 %) seguida de la EN 15038:2006 (41,18 %).

Visto que los textos que nos interesan son de carácter científico-técnico, nos pareció conveniente preguntar a las agencias cuáles eran, en su opinión, los rasgos que caracterizaban a una buena traducción técnica. En teoría, desviarse de ellos debería mermar la calidad final del TM. En 2004 las respuestas más elegidas fueron «la que reproduce el contenido del original y se expresa con estilo» (40,00 %) seguida de «la que reproduce fielmente el lenguaje técnico» (28,00 %). Por lo que respecta a la terminología, el 83,33 % consideraba que era fundamental. Diez años más tarde, las páginas web parecían indicar que la cualidad principal era la «precisión» (28,57 %) aunque los datos de las tres agencias que participaron en la segunda encuesta eran parecidos a los obtenidos en 2004: terminología (50,00 %), precisión conceptual y estilo (ambas voces con 25,00 %).

Poco podemos aportar sobre la participación del cliente en la creación de sus propios glosarios o guías de estilo, dos documentos que favorecen la homogeneidad textual. A pesar de que esta pregunta no aparecía en la primera encuesta, la mayoría de los entrevistados se lamentaba de la escasa cooperación a la hora de suministrar material de apoyo. Los datos de 2014 parecen señalar que la situación había mejorado sensiblemente pues, según las páginas web, casi un 30 % (27,27 %) se implicaba en la fase de pretraducción. Este porcentaje era más elevado en las tres empresas que tomaron parte en el segundo sondeo pero, aunque la tendencia dominante era que el cliente colaborara en ocasiones (66,66 %), también matizaron sus respuestas.

Igualmente debemos examinar con cautela los cambios aparecidos en el proceso de selección que se lleva a cabo cuando la agencia necesita nuevos colaboradores dado

que las páginas web no lo mencionaban. Sabemos que en 2004 el 83,33 % de las agencias efectuaba una prueba de traducción y que el texto se elegía, en primer lugar, en función de criterios lingüístico-gramaticales (36,36 %). Este dato quedaría confirmado por las tres agencias que respondieron a la segunda encuesta pues también llevaban a cabo dicha prueba (100,00 %) y también aplicaban los mismos criterios (40,00 %).

En 2004, el evaluador solía ser un licenciado en Filología o en Traducción e Interpretación (61,50 %) elegido por la calidad de su trabajo como traductor (35,00 %). Diez años más tarde, en las tres empresas que colaboraron en el segundo cuestionario seguía contando con estudios de carácter lingüístico (100,00 %) y era seleccionado por su experiencia profesional (37,50 %). Desconocemos si en 2004 había recibido formación específica para desempeñar esta tarea pero en 2014 una agencia de Barcelona comentó que la proporcionaba. Por lo que respecta a la fiabilidad entre evaluadores, los datos estaban repartidos en 2004: un 42,86 % afirmaba que existía y otro 42,86 % que no. En el primer grupo (respuestas afirmativas), los criterios de evaluación habían sido impartidos por la agencia (85,71 %) aunque en ACT el porcentaje llegaba al 100,00 % mientras que en Bilbao se quedaba en el 66,67 %. Diez años más tarde, en las tres empresas de la segunda encuesta, los criterios habían sido establecidos por la propia agencia (100,00 %) lo que, a priori, siempre garantizaba la fiabilidad entre evaluadores.

No sabemos con precisión cuáles eran todos los criterios de evaluación pero sí que en 2004 la prueba se juzgaba con una apreciación global (60,00 %) que, en ocasiones, se guiaba con listas de comprobación. Nos consta que se tenía en cuenta la corrección lingüístico-gramatical (34,78 %) y la validez del TM para desempeñar el uso previsto (21,74 %). Los datos de las tres agencias que participaron en el segundo sondeo parecen seguir en la misma línea: valoración general (75,00 %), corrección lingüístico-gramatical (50,00 %) y validez para desempeñar el uso previsto (33,33 %). Esto sugiere que predominaba la capacidad lingüística del candidato más que sus conocimientos técnicos. De hecho, echamos de menos la voz «precisión conceptual».

Antes de la entrada en vigor de la EN 15038:2006, el TM ya se sometía a tres supervisiones. De la primera era responsable el propio traductor, de la segunda se encargaba el revisor de la agencia y la tercera, opcional, corría a cargo de un experto. No hemos podido actualizar los datos sobre la primera, la autocorrección o comprobación. Sabemos que 2004 el traductor debía controlar que su texto careciera de omisiones injustificadas, que el estilo empleado fuera adecuado y respetara los deseos

---

del cliente y que hubiera subsanado los errores más obvios encontrados en el original (o que hubiera informado de éstos a la empresa). La información facilitada por las agencias entrevistadas queda reflejada en la lista de comprobación que ofrecemos en el Anexo 3. Esta fase del trabajo era requerida por la mayoría de las empresas y por lo tanto, dudamos de que haya caído en desuso.

En 2004 también era una práctica generalizada la revisión del TM antes de entregarlo al cliente (83,33 %) aunque en ocasiones se controlaba todo el texto y en otras sólo muestras. Diez años más tarde, las páginas web parecían indicar que esta tarea siempre se llevaba a cabo en un 48,28 % de los casos. Las tres agencias que respondieron a la segunda encuesta, por su parte, afirmaban que se cumplía sin excepciones (100,00 %). En teoría, la EN 15038 debería haber fortalecido el proceso de revisión y, por lo tanto, la figura del revisor. Ahora bien, en las páginas web encontramos diversas definiciones de «revisión», referencias a diferentes niveles de profundidad e incluso variedad tarifas pues esta fase del trabajo no siempre estaba incluida y algunas empresas la facturaban aparte.

En la primera encuesta averiguamos que el perfil del revisor era parecido al del evaluador aunque no idéntico pues si bien el 50,00 % contaba con estudios de carácter lingüístico, el otro 50,00 % procedía de otras disciplinas. Al igual que el evaluador, también era elegido por la calidad de su trabajo como traductor (33,33 %). Los datos eran claramente diferentes en las tres agencias de la segunda encuesta ya que sus revisores siempre contaban con estudios de carácter lingüístico y eran seleccionados fundamentalmente por su experiencia profesional (42,86 %). Las páginas web sólo mencionaban que eran especialistas en el tema que supervisaban (83,33 %). En cuanto a la formación específica recibida para desempeñar esta tarea, la información obtenida no difiere de la expuesta en la descripción del perfil del evaluador. Los datos de 2004 referentes a la fiabilidad entre revisores parecían indicar que era del 85,71 %, porcentaje que coincidía con el de las empresas que habían impartido los criterios de revisión. Estas cifras llegaban al 100,00 % en las tres empresas que respondieron al segundo cuestionario.

Por lo que respecta a los criterios de revisión, en 2004 primaban los lingüístico-gramaticales (26,67 %), seguidos de la precisión del vocabulario técnico y del respeto del sentido del mensaje original (ambos con un 20,00 %). Descartamos la aportación de las tres agencias que colaboraron en la segunda encuesta porque eligieron todas las

voces ofrecidas. Las páginas web, por su parte, mencionaban el estilo (19,67 %), la terminología (18,03 %) y la ortotipografía (14,75 %). Nos sorprende que esta última voz apareciera en tercer lugar y desplazara a la «fidelidad conceptual» que se presentaba en cuarta posición. Todos estos datos no arrojan luz sobre si existían diferentes listas de comprobación que permitieran verificar si las convenciones de cada género textual se mantenían en el TM.

Es difícil establecer el impacto real de la EN 15038:2006 en las empresas de traducción. Aunque la información recabada parece indicar que no todas las empresas ANETI estaban acreditadas, algunas advertían que sí aplicaban su contenido. Las revisiones mencionadas por la norma se llevaban a cabo en mayor o menor medida en 2014 pero en realidad ya se realizaban en 2004 por lo tanto no se introdujo ninguna práctica nueva en el mercado. Asimismo, en 2014 se respetaban los criterios lingüísticos que señalaba la norma (que tampoco eran novedosos). Respecto al perfil de traductores y revisores, las únicas competencias que hemos podido identificar claramente son la competencia lingüística para los traductores y la experiencia para los revisores. De las voces que debería incluir la lista de comprobación para el autocontrol, hemos encontrado «respeto de las instrucciones exigidas», «terminología» y «estilo».

Esperamos que estos dos estudios hayan establecido un punto de partida que sirva de base para futuros trabajos en los que seguir investigando cuestiones como el peso que tienen las empresas españolas en las decisiones que se toman en las asociaciones internacionales vinculadas al mundo de la traducción y de las industrias de la lengua, la validez de los criterios de revisión que se aplicarán en el futuro, la fiabilidad entre revisores, el impacto de la ISO 17100:2015 (norma que sustituirá a la EN 15038:2006), el estudio de las políticas empresariales en el área de la gestión de riesgos (*risk management*) dado que existe el riesgo de no detectar errores y, por lo tanto, de recibir reclamaciones de los clientes o las prácticas que regulan las agencias de otros países.

En el Capítulo 2 («La redacción técnica») hemos expuesto el proceso teórico de redacción de los manuales de instrucciones en inglés. Si bien es cierto que los países anglosajones, y en especial EE.UU., cuentan con una larga tradición en esta disciplina, esto no implica que todas las guías de usuario estén perfectamente escritas (de hecho, hemos encontrado críticas) o que los redactores técnicos puedan influir en las decisiones de su empresa (pues algunas voces solicitan un mayor reconocimiento de su labor). Al

---

no haber podido llevar a cabo entrevistas con ellos, desconocemos la distancia entre la teoría y la práctica. Otra cuestión que hay que tener en cuenta es que los productos estadounidenses comercializados en España pertenecen a grandes multinacionales con imágenes corporativas muy fuertes (Apple, Microsoft, Motorola) que movilizan todos sus recursos para defender su cuota de mercado. Desconocemos qué sucede en empresas fabricantes de dimensiones más modestas. Por último, no podemos olvidar que ciertos usos obedecen al sistema jurídico de este país y que, por lo tanto, hoy en día no son extrapolables.

Además del marco legal, el calendario de trabajo y el presupuesto asignado condicionan la redacción de las instrucciones. Independientemente de consideraciones éticas, sobre derechos civiles o de reflexiones lingüísticas, simplificar la composición de estos documentos compensa al fabricante. En el caso que el manual se escriba en inglés y los redactores no sean nativos, las lenguas controladas les guían en su tarea. Asimismo, facilitan tanto la traducción automática y asistida por ordenador como la humana (con el consiguiente ahorro) y agilizan el proceso de revisión tanto del TO como del TM. Aunque no parecen mejorar drásticamente la calidad del texto, sí aumenta su legibilidad y se reducen las malas interpretaciones. Por lo tanto, se evitan gastos judiciales e indemnizaciones; disminuyen las averías, las sustituciones, las intervenciones de los técnicos y las llamadas al servicio de asistencia (crece, por tanto, la satisfacción del cliente) y la formación del personal extranjero es más breve porque los manuales se comprenden mejor. Por último, la uniformidad documental no sólo beneficia a la imagen corporativa, también se reducen costes ya que permite reutilizar fragmentos de otros documentos.

Por lo que respecta a España, el contexto laboral de 2004 parecía indicar que la redacción técnica se hallaba en una situación de «despegue», al igual que en otros países de la Unión Europea. Ciertamente es que en Alemania esta disciplina se ha desarrollado fuertemente en la última década pero carecemos de datos sobre cómo se afronta la tarea en otros países comunitarios, si se ha producido alguna evolución en ella o si existe (o está reconocida) la figura del redactor técnico. La información obtenida durante las entrevistas que llevamos a cabo en 2004 explica en parte la situación de nuestro país pero, de nuevo, consideramos oportuno proceder con cautela pues ciertas cuestiones observadas no pueden considerarse específicamente españolas, dado que hay autores que parecen indicar que en EE.UU. ocurría lo mismo.



En 2004 los fabricantes entrevistados consideraban que las guías de usuario no aportaban valor añadido ni a su producto ni a su compañía. Eran solamente un gasto que había que contener. De ahí que los recursos invertidos fueran los mínimos indispensables y que sólo se corrigiera un error lingüístico cuando éste era tan grave que ponía en peligro la imagen corporativa y la posición en el mercado. Lo normal era encomendar la redacción del manual al empleado o al becario que menos trabajo tuviera en ese momento. La propia cultura empresarial minaba desde los cimientos la calidad del texto. Se daba por hecho que las instrucciones no se iban a leer y ofrecer al cliente un documento mediocre no penalizaba en ningún modo al fabricante. Por lo tanto, la formación sobre redacción técnica no estaba justificada, bastaba la costumbre. La persona que recibía el encargo solía sentir rechazo ante la tarea pero sabía que el manual pasaría por diferentes departamentos de la empresa para ser validado. En algunos casos se confiaban las instrucciones a un redactor externo, aunque éste no fuera tan experto como el personal interno. En función de nuestros datos, no había redactores profesionales fijos en plantilla.

Una década más tarde, se percibe cierto avance. Nos consta que en 2015 algunos fabricantes seguían asignando la labor de manera aleatoria pero encontramos referencias a guías de estilo interno y a la consulta de las normas internacionales que regulaban esa área concreta de producción. Posteriormente, solicitaban a empresas de traducción la corrección de ese primer TO cuya validación final corría a cargo de los propios a los fabricantes. En el caso de que se contrataran los servicios de un redactor externo, éste solía estar formado en ese campo específico (Ingeniería, Química, Informática) y el proceso de revisión era similar. Una tercera posibilidad consistía en confiar el documento a una compañía extranjera de comunicación técnica que escribía las instrucciones en inglés para traducirlas posteriormente al castellano. Huelga decir que otros fabricantes continuaban saliendo al paso como podían. La OCU consideraba que muchos manuales aún eran de mala calidad y no había observado progresos significativos en esos diez años. Si el usuario tiene un problema, se puede poner en contacto con el servicio de asistencia al cliente pero desconocemos qué porcentaje de llamadas son quejas por la falta de claridad de las instrucciones.

Sin duda el dato que más nos sorprendió fue que algunos fabricantes no confiaran la composición de sus manuales a empresas españolas (éstas nos confirmaron que el volumen de redacción desde cero era exiguo). Nos preguntamos si nos

---

encontramos ante un círculo vicioso: como no se reciben encargos de redacción, este departamento no se desarrolla y al no hacerlo, los fabricantes van al extranjero. Al no haber podido entrevistar a los fabricantes, no sabemos por qué eligen esta opción. Que el TO se escriba en inglés no implica que la empresa sea anglófona ni el redactor nativo. Todo lo expuesto explicaría por qué no se ofrecen cursos de formación para futuros escritores técnicos (es un nicho de mercado muy restringido), por qué la oferta bibliográfica es escasa (el estilo de cada compañía se aprende en ella y está condicionado por las normas internacionales del sector) o por qué fracasó ACOMTEC (la redacción técnica suele ser una tarea menor que se reparte al azar -esto impide la especialización- y no una profesión con la que ganarse la vida). En teoría es un sector que podría generar puestos de trabajo. En la práctica, debería cambiar profundamente la coyuntura para que así fuera.

Por lo que concierne a la legislación española se podría argumentar que su objetivo es defender los derechos de los ciudadanos y no centrarse en la redacción de las guías de usuario pues para ello existen los reglamentos o las normas específicas de cada categoría de productos. Sin embargo, EE.UU. y Francia son ejemplos de un enfoque distinto. Parece que en estos momentos estamos lejos de ellos. Las leyes españolas sobre defensa del consumidor no variaron entre 1999 y 2011. Se centran en proteger la seguridad y la salud del usuario y por ello consideran que las instrucciones son parte integrante del aparato, que deben explicar su uso correcto, detallar los riesgos e incluir toda la información que necesite el consumidor. En caso de incumplimiento, la Administración Pública aplicará sanciones. Además, los manuales deben estar escritos en castellano y la redacción debe ser clara y fácilmente comprensible. No deja de ser llamativo que sean las directivas europeas, y no nuestras propias leyes, las que denuncian sin ambigüedades las deficiencias lingüísticas de las instrucciones y que, junto a las normas internacionales, contengan más indicaciones de carácter lingüístico para subsanarlas y reclamen traducciones de calidad.

¿Qué caracteriza entonces a la redacción técnica en español? Aunque los datos obtenidos son fundamentalmente extralingüísticos (el perfil del redactor y su contexto laboral), parecen indicar que nos encontramos ante una fase de unificación y homologación cuyo objetivo es minimizar las diferencias que puedan presentar las guías de usuario de un país a otro. Las normas comunitarias e internacionales, el mercado global, las estrategias actuales de comunicación comercial también juegan su papel este

---

proceso mientras que cada sistema legal marca límites distintos. Es verdad que muchas de las pautas de la lengua inglesa son, en realidad, principios universales de redacción pero también es cierto que se mantienen estables y que las novedades encontradas en el arco de una década se deben a los nuevos soportes/canales para transmitir la información. Dejamos para futuros estudios analizar el desarrollo de la comunicación técnica en España a partir de 2015, las consecuencias reales de las políticas lingüísticas de otros países en su propia redacción técnica y el impacto de los nuevos fabricantes asiáticos en los manuales de instrucciones. Para todo ello será imprescindible encontrar vías de comunicación más efectivas con los fabricantes.

Hemos empezado la segunda parte de esta Tesis Doctoral exponiendo procesos reales de redacción, traducción y validación de manuales de instrucciones llevados a cabo en grandes multinacionales de la telefonía móvil. De nuevo, hemos constatado profundas diferencias entre los principios teóricos y la práctica profesional. El valor que se concede a la parte lingüística varía de una empresa a otra pero dos fabricantes, cuyas guías hemos analizado en profundidad, coincidían en que no era relevante pues para ellos primaba la integridad del documento, que su contenido coincidiera con las funciones del teléfono y la información de carácter legal. Si bien esta filosofía corporativa podría afectar a la calidad de los TO, las faltas se podrían subsanar en el proceso de traducción. Ahora bien, en ocasiones se dificulta intencionadamente la tarea del traductor en aras de proteger la confidencialidad del texto o, mejor dicho, el lanzamiento al mercado del producto. En el proceso de validación prevalecen los criterios de la empresa pues se tienen en cuenta los documentos internos (guías de estilo y glosarios) y algunos departamentos (como el de Marketing) tienen la última palabra en determinadas decisiones.

Pasamos a las conclusiones del Capítulo 3 («Análisis Macroestructural»). Al llevar a cabo la descripción general de los dos grupos de manuales (1999 y 2011), hemos observado semejanzas y diferencias entre ellos. Entre las primeras vemos que cada empresa suele mantener sus propios usos de edición, por ejemplo la maquetación vertical u horizontal, índices generales a columna sencilla o doble, el contenido del encabezamiento (si aparece) o del pie de página. Asimismo, los documentos están paginados, se identifican con un número de publicación o de edición, se fechan y nunca se menciona al autor. Sin embargo, otros elementos cambian. La longitud de las guías es más breve en 2011 que en 1999 (de un 9 % a un 52 %), el color se emplea con mayor

libertad, las referencias al lugar de publicación desaparecen así como también se prescinde de los índices auxiliares.

Casi todos los manuales analizados tienen una portada e incluso pueden tener una contraportada. Al igual que las de otro tipo de documentos, contienen pocos elementos: siempre se identifica al fabricante y se proporciona el número de publicación. Aunque pueda sorprender, no siempre aparece el modelo o la serie del aparato ni se indica explícitamente que se trata de unas instrucciones de uso. También pueden incluirse logotipos, eslóganes o información adicional. La evolución en las ilustraciones es clara: las portadas de 2011 son mucho más sobrias y prescinden de fotografías o de imágenes del teléfono.

Normalmente no suele mediar texto entre la portada y el índice general aunque F2 sí recurre a él. En sus dos manuales felicita al cliente por su compra y hace publicidad de su propio producto para confirmarle que su elección ha sido acertada. En la guía de 2011 desaparece el bloque de garantía y, en su lugar, se invita a leer el capítulo que contiene la información legal y las normas de seguridad que debe conocer el usuario antes de empezar a manipular el dispositivo. El objetivo es proteger el teléfono y salvaguardar la integridad de los usuarios (y de las personas que puedan estar con ellos).

Los índices generales suelen reflejar con fidelidad el contenido de sus manuales salvo el del fabricante español en el que la falta de correspondencia entre ambos es profunda. Los índices de las demás guías no incluyen todos los subtítulos ya que un exceso de detalle reduciría la visión global que necesita el usuario. De hecho, en 2011 se simplifican e incluyen dos niveles como máximo. También se ha observado que los índices generales pueden vincularse a índices auxiliares (textos intermedios o iconos), que un mismo nivel textual puede identificarse con varios títulos cuyos estilos tipográficos son diferentes y que, aunque siempre se respeta el orden decreciente, éste no siempre es progresivo. El capítulo que contiene información legal, del producto y de seguridad normalmente se desmarca del resto de la guía pues no sólo cambia su maquetación sino también su estructura y, por ende, sus títulos que podemos considerarlos independientes de los del resto del manual.

Las guías del segundo grupo amplían su gama de recursos tipográficos pero dos fabricantes no siempre los aplican de manera uniforme a lo largo de todo el documento. En ocasiones estas diferencias han pasado desapercibidas a los revisores porque, incluso

si se cotejan el TO y el TM, es difícil descubrirlas a simple vista. Sin embargo, en el M2-2 hemos detectado errores evidentes que sugieren que la fase de revisión no ha sido todo lo rigurosa que habría debido ser. Esto hace que nos preguntemos si la relación entre redacción técnica y *branding*, tal como la defienden algunos expertos mencionados en el Capítulo 2, es más teórica que real pues es evidente que estos fallos no fortalecen la imagen de la empresa fabricante.

A la hora de decidir los colores que se emplearán en una guía de usuario intervienen diversos factores. Algunos son meramente empresariales (el presupuesto asignado), otros son comerciales (la imagen que se quiere transmitir) pero, sin duda, los avances tecnológicos y la posibilidad de cargar textos en los propios teléfonos han influido en esta cuestión. Un manual impreso a color en papel resulta oneroso mientras que en formato pdf no supone coste alguno para el fabricante. Dado que el usuario recibe una copia completa de las instrucciones, y que además están en internet, no hace falta imprimirlas. Esto permite incluir otros documentos más breves y en blanco y negro en el embalaje del aparato. En cualquier caso, esto no implica que todos los fabricantes empleen el color con la misma libertad.

Entre el índice general y el bloque de instrucciones se pueden incluir datos de diferente naturaleza. En el primer grupo de manuales destacan, sin duda, las advertencias y las normas de seguridad cuyo objetivo es proteger el aparato y salvaguardar la integridad del usuario. Por ello, también se invita a leer el manual. El segundo grupo mantiene la invitación a leer los documentos que ha recibido el usuario (o al menos una parte de éstos) y desplaza el resto de la información a otros puntos de la guía. Llama la atención que hasta este momento, ningún fabricante haya hecho referencia de manera explícita a las condiciones de garantía.

El bloque de instrucciones es el núcleo y la razón de ser del manual. Hemos observado que tanto en el primer grupo de guías como en el segundo, aparecen siempre las secciones «instalación, puesta en marcha» y «uso». No son las únicas que puede contener. Por una parte, cada fabricante decide qué información incluir. Por otra, los manuales de 2011 nos han permitido constatar que la ubicación de las secciones no es fija y que puede variar de una edición a otra. La redacción de las guías refleja, además, la evolución tecnológica de los aparatos pero también el perfil de los nuevos lectores e incluso los cambios de nuestra sociedad. El contenido de las instrucciones se agiliza y eso nos hace pensar que ya no se tiene en mente a un usuario principiante sino a uno

familiarizado con la telefonía móvil, y con otros dispositivos digitales similares, que necesita saber en qué se diferencia el modelo que ha adquirido de otros. Si los manuales de 1999 presentaban la información siguiendo el orden lógico de empleo, éste desaparece en 2011 porque la telefonía es sólo una de las múltiples opciones para recibir o transmitir información que ofrece el aparato. Pierde su protagonismo y no destaca sobre las demás. De hecho algunos fabricantes no llaman a su producto «teléfono» sino «dispositivo» y, en realidad, su objetivo es poder satisfacer el mayor número de las necesidades comunicativas del usuario.

En el análisis ha surgido una cuestión que consideramos importante: la unidad de un bloque o de una sección. «Unidad» implica «indivisibilidad» y, por ello, sugerir la existencia de «bloques fragmentados» parece contradictorio. Dado que esta cuestión es especialmente clara en uno de los cuatro fabricantes analizados y que una de sus dos guías de usuario presenta otras anomalías serias, nos parece más prudente dejar constancia de que hemos detectado este fenómeno y analizar en estudios posteriores si se trata de una estrategia consciente de los redactores técnicos o un caso desafortunado de escritura debido a unas circunstancias concretas. En cualquier caso, esta fragmentación no afecta ni a legibilidad ni a la usabilidad de los manuales.

Tras el bloque de instrucciones, y hasta el final de las guías, encontramos información de diferente naturaleza. Aquí suelen incluirse todas las cuestiones que puedan implicar consecuencias legales para el fabricante. De hecho, en algunos manuales se maquetan de manera diferente (por ej. con letra más pequeña que recuerda la empleada en los contratos). No sabemos si esto logra realmente llamar la atención del usuario pero, sin duda, se traza una discreta línea divisoria con el resto del contenido de la guía.

Si comparamos el contenido de los manuales con lo establecido por la Unión Europea en 2004, vemos que se respeta y se mantiene estable. Aparentemente algunas secciones desaparecen pero al trabajar con documentos que se encuentran en internet y no con el material que se entrega al cliente con su compra, no sabemos si éste último incluye otros folletos. De hecho, la gran ausente en el segundo bloque de guías de usuario son las condiciones de garantía.

Respecto a los elementos gráficos, en cualquier tipo de manual de instrucciones la presencia de imágenes es fundamental. El segundo grupo de guías indica claramente que las ilustraciones no son reproducciones idénticas del aparato y, aunque ninguna de

las del primer grupo lo expresa, es posible que en ellas ocurra lo mismo. Las instrucciones de 2011 incluyen reproducciones de las pantallas que parecen fotografías pero, por lo general, encontramos dibujos simplificados. Con ellos los usuarios identifican antes la información que necesitan pues no hay detalles superfluos que los distraigan y los fabricantes optimizan recursos ya que pueden emplearlos en otros documentos.

Al analizar los TO y el M4 hemos constatado que las imágenes que hacen referencia al terminal o a sus accesorios normalmente guardan relación con la instalación y puesta en marcha del móvil o con la conexión de dispositivos auxiliares. Las imágenes y mensajes que aparecen en la pantalla del teléfono, entre los que destacan los iconos, han ampliado su diversidad y complejidad. Los símbolos para llamar la atención del lector pueden ser universales o propios del fabricante, que tiene libertad para diseñar otro tipo de imágenes que quiera incluir en sus guías. En los manuales de 2011 desaparecen los mapas de los menús y de sus funciones y se consolida la práctica de fundir imágenes en el cuerpo del texto como si se trataran de una palabra más, aunque la frecuencia con la que se emplea esta estrategia de redacción varía de un documento a otro.

Por lo que concierne a la ubicación de las figuras, la libertad es total pues no tienen un lugar establecido en la página. Es más, al cotejar los dos manuales de cada fabricante, observamos que las ilustraciones de las guías de 2011 no tienen por qué mantener la posición que ocupaban en las de 1999. Por lo que respecta al vínculo directo entre el texto y cada imagen, en los dos grupos de manuales analizados ambos se pueden enlazar con un comentario del tipo «tal como indica la figura» o incluyendo en el texto los números de referencia que aparecen en el dibujo. Sin embargo, por lo general, este nexo no suele aparecer. Al comparar el número de imágenes en cada guía, no hemos observado tendencias.

Antes de pasar al macroanálisis de las instrucciones en español, comentamos que todos los TO extranjeros que hemos estudiado tienen muy pocos errores de ortografía. Esto podría indicar que las multinacionales internacionales, conscientes de las ventajas que supone ofrecer a sus clientes documentación de calidad, cuidan todos los aspectos. Lamentablemente encontramos más faltas en el fabricante nacional que parece haberse olvidado de utilizar el corrector ortográfico. No son excesivas pero no transmiten una buena impresión.

Pasamos, pues, a describir las traducciones de los manuales que acabamos de analizar. En una primera comparación global, constatamos que son prácticamente idénticas a sus TO. La estructura modular de los TM y la del manual redactado en español confirman la tendencia a la unificación y a la homologación explicada en el Capítulo 2. No cambian la maquetación ni los datos de publicación mientras que el número de páginas y las diferencias tipográficas pueden ser ligeramente diferentes. Por lo que respecta al contenido, lo normal es que se trasvase todo el TO y que se respete su orden pero se ha observado que el grado de fidelidad de cada documento puede variar considerablemente. Las adaptaciones socioculturales se llevan a cabo con éxito en los manuales de 1999 mientras que dos guías de 2011 redactan un TO que ya prescinde de elementos que las exijan en el proceso de traducción. También siguen fielmente al TO los acrónimos, las siglas y sus transcripciones. Los dos primeros se suelen dejar en la LO, pues tienen valor internacional, y las transcripciones permiten un pequeño margen de flexibilidad. Además, todos los TM contienen palabras que se mantienen en inglés, En el primer grupo de guías la variedad es tal que no hemos podido establecer tendencias, en el segundo hemos observado que la transcripción de algunas siglas y los nombres propios no se traducen.

Al analizar la ortografía en los TM de 1999, llama la atención el empleo de ciertas mayúsculas y el exceso de comillas sencillas ( ‘ ’ ). Hemos podido justificar las primeras mediante la *mayúscula subjetiva* que incluye la *mayúscula de ornato* y la *mayúscula de la publicidad*. El uso de las comillas sencillas, respaldado por las reglas de la redacción técnica en inglés, parece ser puntual pues desaparece en los TO de 2011 y, por lo tanto, en sus traducciones. Son faltas que pasan desapercibidas en la fase de revisión porque la atención se concentra en la precisión del mensaje y porque la vista se satura. Respecto a otros aspectos de la ortografía española, terminamos este apartado mencionando que los TM prácticamente carecen de errores.

Los dos grupos de TM muestran irregularidades a la hora de trasvasar las ilustraciones. Los de 2011 omiten imágenes del TO en ocasiones mientras que en otras añaden figuras que no aparecen en el original. Dado que se ha advertido de las posibles diferencias entre las ilustraciones del manual y el teléfono, estos cambios no afectan en absoluto al usuario.

En el Capítulo 4 («Análisis de los textos meta en función del método de valoración por vía negativa»), hemos examinado la microestructura de los dos grupos de

---



manuales a través de la taxonomía propuesta por el Profesor Julio César Santoyo. Antes de aplicarla, hemos leído todos los TM, como si fuéramos usuarios, para recabar una primera impresión. Ésta ha sido positiva y aunque se han observado algunas deficiencias, este tipo de documentos está lejos de los estereotipos que circulan sobre ellos. Los errores que han pasado desapercibidos en esta lectura han salido a la luz en el microanálisis. Presentamos las conclusiones de este capítulo en el siguiente orden: resultados cuantitativos, función de las variaciones e impacto, fase en la que se producen y creación de ítems nuevos.

El estudio estadístico de las ampliaciones, las omisiones, las modificaciones y los errores arroja los siguientes datos. La *expansión creativa* es la adición más frecuente tanto en el primer grupo de manuales (63,45 %) como en el segundo (57,55 %). Tampoco se producen cambios en la segunda posición, ocupada por la *ampliación sintagma > oración* en 1999 (11,72 %) y en 2011 (14,15 %). El tercer lugar es para la *ampliación vocablo > oración* en 1999 (5,52 %) mientras que en 2011 es para la *adición de modificadores* (11,32 %). Ahora bien, la *ampliación vocablo > oración* (9,43 %) aparece en el cuarto puesto y la diferencia que la separa de la *adición de modificadores* es mínima. Es decir, basta un ligero cambio en el TO, que podría ser casual, para alterar los porcentajes de los ítems.

Por lo que respecta a las omisiones, la principal es la *supresión de un vocablo* tanto en el primer grupo de guías de usuario (35,80 %) como en el segundo (53,25 %). El segundo y el tercer ítem más empleados en las instrucciones de 1999 son la *reducción de repetición* (22,96 %) y la *reducción de redundancia* (21,79 %). Como se puede ver, la distancia entre ambos es realmente mínima y juntos superarían a la *supresión de un vocablo*. En los manuales de 2011 la distribución varía pues aunque la *reducción de repetición* (32,47 %) se mantiene en segundo lugar, la *reducción de redundancia* desaparece completamente (0,00 %) y cede el tercer puesto a la *reducción oración > sintagma* que se clasifica con un irrelevante 6,49 %.

La modificación es la estrategia traslativa más utilizada por el ATM y supera con diferencia a las adiciones, las omisiones y los errores. La *interpretación/adaptación* va a la cabeza en los dos grupos de manuales, en el primero con un 36,61 % y en el segundo con un 61,57 %. Tras ella encontramos la *inadecuación de equivalencia* que en 1999 obtiene un 17,41 % y en 2011 un 14,49 %. La *transformación pasiva>activa/activa>pasiva* ocupa la tercera posición en 1999 (15,04 %),

---

prácticamente desaparece en 2011 (0,93 %) y es sustituida por la *variación de categoría gramatical* (5,98 %).

Los datos expuestos hasta ahora ponen de manifiesto que muchos de los ítems que se sitúan en las tres primeras posiciones en las guías de usuario de 1999 conservan su lugar en las de 2011. Se observa cierta regularidad en el tipo de adiciones, omisiones y modificaciones y ello implica que una parte de las estrategias traslativas o de revisión se mantiene estable. Esta tendencia varía en los errores. En 1999 los ítems con más casos son la *inversión de contenido semántico* (22,56 %), la *conservación del TO en el TM* y los *lapsus tipográficos* (ambos con 16,54 %) y la *literalidad* (13,53 %). En 2011 los *lapsus del traductor* aparecen en la primera posición (30,43 %) seguidos de la *literalidad* (21,74 %) y de la *inversión del contenido semántico* (19,57 %).

Pasemos ahora a analizar la función de las variaciones encontradas. Las *adiciones* parecen cumplir una doble misión. Por una parte el ATM proporciona al usuario todo tipo de detalles para guiarle en las instrucciones, facilitar la comprensión del manual y con ello el uso del aparato. Por otra, se mejora la redacción de los documentos finales al alejarse de traducciones escuetas, excesivamente fieles al TO, que podrían resultar áridas. Las ampliaciones *vocablo > oración* y *sintagma > oración* indican cierta tendencia hacia las subordinadas de relativo mientras que *modificadores* y *amplificadores* permiten pequeños resquicios para la valoración positiva del producto, siempre de manera discreta y controlada. No podemos excluir que otras ampliaciones se deban al idiolecto del ATM.

En las *omisiones* destaca la eliminación de las palabras que sobrecarguen innecesariamente el texto y la preferencia por el estilo impersonal. Valoramos positivamente la primera pero a menudo el ATM va demasiado lejos pues suprime matices que juegan a favor del fabricante y de sus productos y prescinde de información útil para el usuario inexperto. Nos parece significativo que la *reducción de redundancia* desaparezca completamente en el segundo grupo de manuales. No podemos afirmar que los TO se hayan escrito con lenguas controladas pero es probable que se hayan aplicado estrategias de redacción diferentes. Respecto al estilo impersonal, se constata la falta de sistematicidad dentro de un mismo TM ya que si en una serie de segmentos se eliminan las referencias a la segunda persona del singular en el TM, en otros se trasvasan y se mantienen. Hemos consultado el manual de instrucciones del fabricante español, aunque

---

no se trate de una traducción, y hemos observado que ocurre lo mismo: se alterna el estilo personal con el impersonal.

Otra cuestión que ha salido a la luz es cierta tensión entre ampliaciones y omisiones pues algunas decisiones del ATM se contradicen. Si en *adición vocablo > oración* vemos que los participios pasados se suelen ampliar con subordinadas de relativo, en *reducción oración > vocablo* encontramos exactamente lo contrario. Si a través de la *expansión creativa* el ATM facilita todo tipo de detalles a sus lectores, en *supresión de un sintagma* y en *supresión de un vocablo* elimina información que se puede deducir. Una posible explicación es que el ATM considere que, a partir de cierto punto, el usuario principiante haya aprendido y, por lo tanto, haya dejado de ser inexperto. Sin embargo, esto contradiría el principio de lectura selectiva. El ATM no sabe en qué orden va a consultar las instrucciones el lector pero sí que es improbable que las lea de un tirón, de la primera página a la última.

Las modificaciones ofrecen mayor libertad expresiva al ATM que las adiciones y las omisiones. Aunque algunas permiten trasvasar el segmento de manera excelente a la LM, otras nos parecen superfluas ya que no aportan valor añadido y otras incluyen fallos que afectan de manera superficial o profunda al mensaje original. Los datos obtenidos al analizar esta estrategia traslativa son relevantes. Comencemos por los elementos socio-culturales pues por una parte nos muestran que se adaptan con éxito a la cultura meta y por otra nos indican la evolución que se ha producido en la redacción de los TO. Dos de los tres manuales de 2011 carecen de rasgos socio-culturales y esto simplifica la traducción. En el tercero se adecúa también el registro, que resulta excesivamente coloquial en la cultura receptora.

Como ya hemos indicado, ignoramos si se han empleado lenguas controladas en la redacción de los TO pero si fuera así, el principio de biunivocidad terminológica que propugnan queda neutralizado en los TM por el uso de sinónimos y expresiones afines, que es especialmente significativo. A nivel léxico también hemos observado que los glosarios en español de la empresa fabricante se actualizan cuando se considera necesario ya que ciertos vocablos que se traducen de manera literal en 1999 son sustituidos por una opción más elaborada en 2011.

Tres rasgos característicos de los documentos técnicos son las cadenas nominales, el uso de la voz pasiva y el estilo impersonal. Por lo que concierne a las primeras, éstas influyen en la traducción de los grupos binarios en los que hemos

detectado la tendencia a traducirlos de derecha a izquierda. No creemos que se trate de un error del traductor y nos preguntamos si se ha efectuado un primer trasvase con programas de traducción automática. Respecto a la voz pasiva, aunque los expertos en redacción técnica aconsejan emplear la activa, en realidad se encuentran ambas voces en los manuales. A la hora de traducirlas hemos hallado todo tipo de combinaciones en las guías de 1999 mientras que en las de 2011 el ítem *transformación pasiva>activa/activa>pasiva* prácticamente desaparece. El ATM se sirve de las modificaciones para trasvasar parte del texto en estilo impersonal aunque ello suponga distanciarse del ATO cuando éste ha optado por establecer un contacto más directo con el cliente a través de la segunda persona del singular (*you/your*). Como ya hemos explicado, se trata de una tendencia pues tanto el original como la traducción combinan ambos estilos. De hecho, algunos segmentos impersonales del TO se traducen con la segunda persona del singular en el TM.

En teoría los errores deberían ser las desviaciones más graves pero en la práctica no siempre es así. Algunos, como por ejemplo los *lapsus tipográficos* o los *del ATM*, tienen un impacto prácticamente nulo pues, aunque disminuyen la corrección lingüística, no afectan al mensaje ni a la usabilidad de las instrucciones al contrario de lo que ocurre con la *inversión del contenido semántico*. La *literalidad*, que quizás nace de condiciones laborales poco favorables, y la *conservación de estructuras propias del TO*, que vuelve a sugerir el empleo de programas de traducción automática, también nos parecen peligrosas ya que introducen usos foráneos en la LM que si no se corrigen en los manuales que se editen posteriormente, podrían consolidarse como expresiones aceptadas en la documentación de la empresa.

En resumen. El estudio de las ampliaciones, omisiones y modificaciones y errores revela que una parte de las decisiones del ATM es incorrecta y perjudica a los manuales mientras que en otros casos nos encontramos ante deficiencias. Así en las adiciones, en ocasiones se va demasiado lejos y se amplía el texto de manera redundante. Las omisiones tienden a reducir la repetición pero el ATM también puede excederse. De hecho, en vista de los resultados obtenidos, eliminar resulta más arriesgado que expandir. Algunas modificaciones no aportan valor añadido y otras introducen fallos que se suman a los errores evidentes. Sin embargo, al igual que no hay yin sin yang, no podemos centrarnos en las carencias e ignorar aquellos puntos difíciles de trasvasar que el ATM ha expresado de manera brillante.

---

Los ATM no se someten al TO de manera servil. De hecho, se apartan, consciente o inconscientemente, de algunas reglas de la redacción técnica en inglés que no trasvasan al español. No se respeta el principio de biunivocidad de las lenguas controladas, se demuestra que los sinónimos no tienen por qué ser problemáticos para los usuarios principiantes, no se aplica la repetición controlada y los manuales no siempre se dirigen directamente al lector. Dado que no hemos encontrado normas que orienten la redacción técnica en español, el ATM goza de libertad de expresión. Por ello, es difícil establecer qué variaciones se deben exclusivamente a su idiolecto pues en este caso estaría llevando a cabo una revisión de estilo más que una revisión de contenido.

La falta de sistematicidad que se ha observado repetidamente no ayuda a establecer límites que permitan identificar patrones de actuación que se puedan aplicar a otros manuales de instrucciones. Las razones pueden ser múltiples: plazos de entrega ajustados, saturación mental y descenso de los niveles de atención, análisis parcial del TM (es decir, muestras y no el documento completo), material de referencia poco detallado (encargo de traducción/revisión y manuales de estilo), falta de uniformidad en las memorias de traducción o solapamiento de las aportaciones de los diferentes participantes en el proyecto.

Es difícil aventurar en qué fase del proceso se produce la variación. Creemos que la mayoría se ha introducido en la revisión o la validación pues dudamos que el traductor tuviera libertad para hacerlo. En nuestro análisis hemos encontrado segmentos idénticos que confirman el uso de las memorias de traducción y esto implica que el traductor estaba vinculado a ellas. Si además tenemos en cuenta las condiciones de trabajo expuestas en el Capítulo 3, dudamos que recibiera ningún manual de estilo del fabricante. Algunos fallos (como los ortotipográficos) son difíciles de detectar a simple vista y pueden pasar desapercibidos en los diferentes controles. Sin embargo, es sorprendente que otros (por ej. la *conservación del TO en el TM*) los hayan superado. Además de las causas mencionadas en el párrafo anterior, no podemos descartar que se hayan producido tras la validación, concretamente en la fase de maquetación e imprenta.

El Profesor Santoyo diseñó su taxonomía pensando en textos literarios. Para poder reflejar todos los fenómenos observados, hemos creado once nuevos ítems que se distribuyen de la siguiente manera: una voz en las adiciones (*referencias a documentos, normas, estándares*), cinco en las omisiones (*supresión de un párrafo, supresión de una*

---

*oración, supresión de un sintagma, supresión de redundancia y supresión de un vocablo*), cuatro en las modificaciones (*alteración de agentes, variación de cantidad, variación de matiz y transformación de pasiva>activa / activa>pasiva*) y una en los errores (*conservación del TO en el TM*). Algunos ítems presentan índices de frecuencia irrelevantes, otros han permitido identificar las estrategias más usadas por los ATM y otros han sido útiles en el primer grupo de guías de usuario pero no han sido necesarios en el segundo.

Iniciábamos esta Tesis Doctoral con dos objetivos: medir la calidad de las traducciones de las guías de usuario que acompañan a los teléfonos móviles y averiguar si se habían producido cambios significativos en las estrategias traslativas aplicadas a este tipo de documentos en los doce años que van de 1999 a 2011. La terminamos concluyendo que estos manuales se encuentran lejos de la leyenda negra que persigue a otros tipos de instrucciones por su incomprendibilidad y bajo nivel lingüístico. Asimismo alabamos la labor de los ATM quienes demuestran que la traducción técnica no está reñida con una expresión correcta y cuidada. Esto no significa que los TM sean perfectos, ningún texto lo es, pero probablemente son la mejor versión que se podía obtener teniendo en cuenta todas las circunstancias laborales. En ocasiones, el ATM podía haber optado por una traducción más literal, igualmente correcta, pero se adapta a su contexto lingüístico y socio-cultural y al hacerlo, no sólo demuestra su profesionalidad sino que además defiende mejor los intereses comerciales de la empresa fabricante. Respecto a la evolución de las estrategias traslativas, creemos que las hemos identificado claramente y esperamos que sirvan de base para otros estudios en el futuro.

## **BIBLIOGRAFÍA**





“Sturdy growth for language industry” (2012) en <http://www.tcworld.info/news/article/article/sturdy-growth-for-language-industry/text/javascript/> (última consulta, 5 de octubre de 2015).

«Una mujer compra un coche de lujo al 20 % de su coste real por una errata en un folleto» (2005). *El País*, 29 de septiembre en [http://elpais.com/diario/2005/09/29/madrid/1127993057\\_850215.html](http://elpais.com/diario/2005/09/29/madrid/1127993057_850215.html) (última consulta, 6 de abril de 2015).

ACE, (1997) *Libro Blanco de la traducción en España*. Madrid: ACE Traductores.

ACOMTEC (2004) <http://www.tekom.de/index.jsp?pid=1852910822> (no disponible)

ACT (2004) «La futura norma europea de calidad para servicios de traducción» en <http://www.act.es/Monogr%E1fico.pdf> (última consultada, 3 de marzo de 2004).

— (2004) «Reglamento» en <http://www.act.es/> (última consulta, 3 de marzo de 2004).

— (2004) <http://www.act.es/ACT%20Documentos.htm> (última consulta, 5 de septiembre de 2004).

Achtelig, M. (2003) «¿Adiós al papel?». *La comunicación técnica / Tekom* 6, pp. 10-12.

AENOR (1994) UNE 50128:1994: *Documentación. Presentación de traducciones*. Madrid: AENOR.

— (2001) UNE EN 62079:2001: Preparación de instrucciones: estructura, contenido y presentación. Madrid: AENOR.

— (2006) UNE-EN 15038:2006: *Servicios de Traducción. Requisitos para la prestación del servicio*. Madrid: AENOR.

AITI (2014) «Codice di deontología e di condotta» en <http://www.aiti.org/associazione/codice-deontologico> (última consulta, 6 de marzo de 2014).

— (2014) «Regolamento ammissioni e qualifiche professionali» en <http://www.aiti.org/associazione/regolamento-ammissioni> (última consulta, 6 de marzo de 2014).

— (2014) «Testi tipo per la prova d' idoneità» en <http://www.aiti.org/diventa-socio/ammissioni/testi-tipo-la-prova-di-ammissione> (última consulta, 6 de marzo de 2014).

— (2014) «Vademecum per i candidati alla prova di idoneità per traduttori» en [www.aiti.org/system/files/utenti/vademecum\\_candidati\\_prova\\_idoneita\\_traduttori.pdf](http://www.aiti.org/system/files/utenti/vademecum_candidati_prova_idoneita_traduttori.pdf) (última consulta, 6 de marzo de 2014).

— (s.f.) <http://www.aiti.org/> (última consulta, 6 de marzo de 2014)

Alcaraz Varó, E. (1990) *Los tres paradigmas de la investigación lingüística*. Alcoy: Marfil.

— (2000) *El inglés profesional y académico*. Madrid: Alianza Editorial.

Aliexpress (2015) <http://es.aliexpress.com/item/Yongnuo-YN-460-II-Flash-Speedlite-For-Canon-5D-II-7D-1Ds-50D-40D-1000D-500D/499845356.html> (última consulta, 18 de marzo de 2015).

ALTI (s.f.) <http://www.traducteurs-interpretes.lu/> (última consulta, 27 de febrero de 2014).

Anderson, P. (2003), *Technical Communication. A Reader-Centered Approach*, Boston: Thomson Wadsworth.

Angelelli, C. (2009) "Using a rubric to assess translations ability" en Angelelli, C. y Jacobson, H. (ed.) *Testing and Assessment in Translation and interpreting Studies. A call for dialogue between research and practice*, John Benjamins: Amsterdam / Philadelphia, pp. 13-47.

ANITI (s.f.) <http://www.aniti.net/hp/> (última consulta, 6 de marzo de 2014).

Arlanzón, B. (2002) *La telefonía móvil y sus manuales de uso: Valoración de la traducción*. Pajares, E. (dir.). Trabajo de Suficiencia Investigadora sin publicar. Universidad del País Vasco.

ASETRAD (2014) «Problemática actual del sector de la traducción y la interpretación: Lionbridge y FEGILT-SEIL» en <http://www.asetrad.org/index.asp?op=12&detalle=260&pag> (última consulta, 10 de febrero de 2014).

— (2014), «Código Deontológico» en <http://www.asetrad.org/PDFs/codigodeontologico2014.pdf> (última consulta 6 de febrero de 2014)

— (s.f.) [www.asetrad.org](http://www.asetrad.org) (última consulta, 6 de febrero de 2014).

ASTII (s.f.) <http://new.astii.ch/> (última consulta, 27 de febrero de 2014).

ATC (2004) "Code of Professional Conduct" en [http://www.atc.org.uk/code\\_conduct\\_atc.html](http://www.atc.org.uk/code_conduct_atc.html) (última consulta, 19 de mayo de 2014).

Bachman, L. (1990) *Fundamental Considerations in Language Testing*. Oxford: Oxford University Press.

Bazerman, Ch. (1983) "Scientific Writing as a Social Act: A Review of the Literature of the Sociology of Science" en Anderson, P.V., Brockmann, R.J. y Miller C.R. (eds.) *New Essays in Technical and Scientific Communication*, Farmingdale, NY: Baywood, pp. 156-184.

Bédard, C. (1986) *La traduction technique: Principes et pratique*. Québec: Linguattech.

Bensoussan, M. y Rosenhouse, J. (1990) "Evaluating student translations by discourse analysis", *Babel* 36 (2), pp. 65-84.

Bolpress (2013) «En servicio 5.750 millones de teléfonos móviles en el mundo, 630 millones en América Latina» en <http://www.bolpress.com/art.php?Cod=2012021101> (última consulta, 5 de octubre de 2015).

Bostian, L. y Hollander, B. (1990) "Technical Journal Editors and Writing Style". *Journal of Technical Writing and Communication* 20 (2), pp. 153-163.

Brusaw, C., Alred, G. y Oliu, W. (1993) *The Business Writer's Handbook*. 4<sup>th</sup> ed. New York: St. Martin's Press.

Bureau du vérificateur général du Canada (2004) <http://www.oag-bvg.gc.ca/domino/rapports.nsf/html/9120cf.html> (última consulta, 9 de febrero de 2004).

Cao, D. (1996) "On Translation Language Competence". *Babel* 42 (4), pp. 231-238.

Carroll, J.B. (1966) "An Experiment in Evaluating the Quality of Translations". *Mechanical Translations and Computational Linguistics* 9 (3-4), pp 55-66.

Cassany, D. (1995/1996) *La cocina de la escritura*. 3<sup>a</sup> ed. Barcelona: Anagrama.

— (2006) *Taller de textos*. Barcelona: Paidós.

CBTIP (s.f.) <http://www.cbti-bkvt.org/> (última consulta, 27 de febrero de 2014).

---

- «Code de Déontologie» en <http://www.cbti-bkvt.org/fr/joining/good-practices> (última consulta, 27 de febrero de 2014).
- CNET (2014) «Référentiel de certification de service: Qualité de service des entreprises de traduction» en [www.cnetfrance.org/\\_doc/certification-v1-20101108.pdf](http://www.cnetfrance.org/_doc/certification-v1-20101108.pdf) (última consulta, 23 de junio de 2014).
- Colina, S. (2003) *Translation Teaching From Research to the Classroom a Handbook for Teachers*. Boston: McGraw-Hill Companies.
- Common Sense Advisory (2013) “Report outlines revenues of leading language service providers” en <http://www.tcworld.info/news/article/article/report-outlines-revenues-of-leading-language-service-providers/> (última consulta, 5 de octubre de 2015).
- Consejo de la Unión Europea. Resolución del Consejo de la Unión Europea de 17 de diciembre de 1998 sobre las instrucciones de uso de los bienes de consumo técnicos (98/C 411/01).
- Corbett, E. y Connors, R. (1999) *Classical Rhetoric for the Modern Student*. New York: Oxford University Press.
- Cots Journal on Line (2015) [http://www.cotsjournalonline.com/files/images/2007/COTS02-Symmetricom-Fig1\\_large.jpg](http://www.cotsjournalonline.com/files/images/2007/COTS02-Symmetricom-Fig1_large.jpg) (última consulta, 18 de marzo de 2015).
- Crystal, D. y Davy, D. (1969) *Investigating English Style*. London: Longman.
- Crystal, S. (2014) “Document translation review, a project manager’s view” en <http://www.atc.org.uk/en/hot-newsflash/item/433-document-translation-review-a-project-manager-s-view> (última consulta, 19 de junio de 2014).
- Chereisky, M. y Donagi, A. (1997) “Work Safety Communication and its Cross-Cultural Aspects” en Rosenhouse, J., Gitay, y Porush, D. (eds.) *Future and Communication. The Role of Scientific and Technical Communication and Translation in Technology Development and Transfer*, Bethesda: International Scholars Publications, pp. 101-109.
- Cherubim, D. y Henne, H (1973), “Zur Bewertung von Sprachbeschreibungen”. *Zeitschrift für germanistische Linguistik* 1, pp. 32-66.
- Christensen, F. (1963) “Notes Toward a New Rhetoric”. *College English* 25 (1), pp. 7-18.
- Dancette, J. (1989) «La faut de sens en traduction». *Traduction, Terminologie, Rédaction* 2 (2), pp. 83-102.
- Darbelnet, J. (1977) «Niveaux de traduction». *Babel* 23 (1), pp. 6-17.
- Dekker, J. y Wijma, F. (2004) *The new language in International Business. Simplified English*. 2<sup>nd</sup> ed. Best: Tedopres International B.V.
- Delisle, J. (1993) *La traduction raisonnée. Manuel d’initiation à la traduction professionnelle de l’anglais vers le français*. Ottawa: Presses de l’Université d’Ottawa.
- Dietrich, T. (2003) [http://www.eurologos.be/htm/Pages/Conferences/conf\\_bilbao\\_03\\_03FR.pdf](http://www.eurologos.be/htm/Pages/Conferences/conf_bilbao_03_03FR.pdf) (no disponible).
- Disborg, K. (2007) *Advantages and disadvantages with simplified technical English: To be used in technical documentation by Swedish export companies*. Merkel, M. (dir.). Trabajo fin de máster. Linköping University, en <http://liu.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2:16816> (última consulta, 29 de junio de 2009).
-

Doheny-Farina, S. (1989) "The Individual and the Organization: The Relations of the Part to the Whole in Nonacademic Discourse", Paper delivered at the Conference On College Composition and Communication, Seattle, March 1989.

Dunne, K. (2009) "Assessing software localization. For a valid approach" en Angelelli, C. y Jacobson H. (eds.) *Testing and Assessment in Translation and interpreting Studies. A call for dialogue between research and practice*, John Benjamins: Amsterdam/Philadelphia, pp. 185-222

Duque García, M.M. (1999) *Manual de estilo. El arte de escribir en inglés científico-técnico*. Madrid: Paraninfo.

Durban, C. (2011) «Traduction: Faire les bon choix» en [http://www.sft.fr/clients/sft/telechargements/file\\_front/4c15e7d7acbf8.pdf](http://www.sft.fr/clients/sft/telechargements/file_front/4c15e7d7acbf8.pdf) (última consulta, 17 de febrero de 2014).

Durban, C. y Melby, A. (2007) «Traduction: Les mots au kilo?» en [http://www.sft.fr/publications.html#U6MLp\\_1\\_v6Y](http://www.sft.fr/publications.html#U6MLp_1_v6Y) (última consulta, 17 de febrero de 2014).

Ebel, H., Bliefert, C. y Russey, W. (1987/1990) *The Art of Scientific Writing*, Weinheim: Wiley-VCH-Verlag.

España, Ley 22/1987, de 11 de noviembre, de Propiedad Intelectual. «BOE» núm. 275, de 17 de noviembre de 1987, pp. 34163-34176.

— Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. «BOE» núm. 176, de 24 de julio de 1984, pp. 21686-21691.

— Real Decreto 1468/1988, de 2 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de etiquetado, presentación y publicidad de los productos industriales destinados a su venta directa a los consumidores y usuarios. «BOE» núm. 294, de 8 de diciembre de 1988, pp. 34684-34686.

— Real Decreto 1801/2003, de 26 de diciembre, sobre seguridad general de los productos. «BOE» núm. 9, de 10 de enero de 2004, pp. 906-916.

— Real Decreto 1890/2000, de 20 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento que establece el procedimiento para la evaluación de la conformidad de los aparatos de telecomunicaciones. «BOE» núm. 289, de 2 de diciembre de 2000, pp. 42321-42333.

EUATC (2014) "EUATC and Standards: a long-standing relationship" en <http://www.euatc.org/news/item/200-euatc-and-standards-a-long-standing-relationship> (última consulta, 24 de junio de 2014).

EUATEC (2014) <http://www.euatc.org/members> (última consulta, 23 de junio de 2014)

— (2014) <http://www.euatc.org/news/item/203-new-board-for-the-euatc-2013-2014> (última consulta, 23 de junio de 2014).

— (s.f.) <http://www.euatc.org/about-us/board> (última consulta, 24 de junio de 2014).

European Commission (2002) <http://europa.eu.int/comm/translation/en/ftfog> (no disponible).

— (2010) *How to write clearly* en [ec.europa.eu/translation/writing/clear\\_writing/how\\_to\\_write\\_clearly\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/translation/writing/clear_writing/how_to_write_clearly_en.pdf) (última consulta, 16 de marzo de 2015).

— (2010) *Clear Writing* en [ec.europa.eu/dgs/translation/publications/magazines/languagestranslation/documents/issue\\_01\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/dgs/translation/publications/magazines/languagestranslation/documents/issue_01_en.pdf) (última consulta, 16 de marzo de 2015).

- Faigley, L. (1985) "Non-Academic Writing: The Social Perspective" en Odell, L. y Goswami, D. (eds.) *Writing in Non-Academic Settings*, New York: Gilford Press, pp. 231-248.
- Fan, Z. (1990) "Some remarks on the criteria of translation", *Babel*, 36 (2), pp. 97-110.
- FEDERCENTRI (2004) «Codice deontologico per la qualità dei servizi linguistici» en [http://www.federcentri.it/fileTemp/Codice\\_deontologico\\_14gen.pdf](http://www.federcentri.it/fileTemp/Codice_deontologico_14gen.pdf) (última consulta, 3 de marzo de 2004).
- FELGIT (s.f.) [www.fegilt.es](http://www.fegilt.es) (última consulta, 20 de junio de 2014).
- Ferguson, G. (1995) "Grammar in ESP: Nominalization" en Barrueco, S. et al. (eds.) en *Actas de las IV jornadas de lenguas para fines específicos*. Madrid: Servicio de publicaciones de la Universidad de Alcalá de Henares, pp.11-24.
- Fotochismes (2015) <http://www.fotochismes.com/2013/05/10/para-curiosos-de-la-historia-de-la-fotografia-despiece-de-la-mitica-nikon-f/> (última consulta, el 18 de marzo de 2015).
- Fundación Airtel (1998) *Vocabulario de telefonía y de las comunicaciones móviles*. Madrid: Universidad Antonio de Nebrija.
- Fundación Airtel (1999) *La telefonía móvil en España*. Madrid: Mundi-Prensa.
- (2000) *Diccionario de telefonía y comunicaciones móviles*. Madrid: Universidad Antonio de Nebrija.
- Gamero, S. (2001), *La traducción de textos técnicos*. Barcelona: Ariel.
- García, J.P. (2004) <http://www.tceurope.org/pdf/presentacion%20ocu.pdf> (no disponible).
- García-Agustín, B, Genís, M. y Sanz, M. (2000) *Manual de estilo para profesionales de las telecomunicaciones*. Madrid: Fundación Airtel / Universidad Antonio de Nebrija.
- Gipps, C. (1994) *Beyond Testing. Towards a Theory of Education Assessment*. London: Falmer Press.
- Gläser, R.M. (1990) *Fachtextsorten im Englischen*. Tübingen: Narr.
- Godenjelm, N. (1999) "Quality of a termbank from the service viewpoint – A case study on the Nokia termbank". *TSR* 10 (1), pp. 31-37.
- Gouadec, D. (1981) «Paramètres de l'évaluation des traductions». *Meta* 26 (2), pp. 99-116.
- (1989) «Comprendre, évaluer, prévenir. Pratique, enseignement et recherche face à l'erreur et à la faute en traduction». *Traduction, Terminologie, Rédaction* 2 (2), pp. 35-54.
- (2007) *Translation as a Profession*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- Grijelmo, A. (1998) *Defensa apasionada del idioma español*. Madrid: Taurus.
- Gutiérrez, A. y Zurdo D. (2001) *Teléfonos móviles e Internet*. Madrid: Paraninfo.
- Halliday, M. (1994) *An Introduction to Functional Grammar*. London: Edward Arnold.
- Hatim, B. y Mason I. (1997) *The Translator as Communicator*. London: Routledge.
- Hermestrans (2014) [www.hermestrans.com/company/association-membership](http://www.hermestrans.com/company/association-membership) (última consulta, 20 de junio de 2014).

- Horguelin, P.A. (1985) *Pratique de la révision*. Montréal: Linguattech.
- Houp, K.W., Redish, J.C. y Pearsall, T.E. (1992) *Reporting Technical Information*. New York: Macmillan.
- House, J. (1977/1981) *A Model for Translation Quality Assessment*. Narr: Tübingen.
- (1997) *Translation Quality Assessment. A Model Revisited*. Tübingen: Gunter Narr Verlag.
- Huckin, T.N. y Olsen, L.A. (1991), *Technical writing and professional communication: for non native speakers of English*. New York: McGraw-Hill.
- Huidobro, J.M. (2000) «UMTS. La 3ª generación de móviles». *ACTA* 17, pp. 55-60 en [http://www.acta.es/medios/articulos/ciencias\\_y\\_tecnologia/017053.pdf](http://www.acta.es/medios/articulos/ciencias_y_tecnologia/017053.pdf) (última consulta, 05 de octubre de 2015).
- Hundleby, M. y Allen J. (2010) *Assessment in Technical and Professional Communication*. Amityville: Bayhood Publishing Company.
- Hurtado Albir, A. (1995) “La didáctica de la traducción. Evolución y estado actual” en Fernández, P. (ed.) *Perspectivas de la Traducción*. Valladolid: Universidad de Valladolid, pp. 49-74.
- (dir.) (1999) *Enseñar a traducir. Metodología en la formación de traductores e intérpretes*. Madrid: Edelsa.
- (2001) *Traducción y traductología. Introducción a la traductología*. Madrid: Cátedra.
- Inaba et al. (2004) *Guidelines for developing instructions*. Boca Raton: CRC Press.
- ISO (1994) ISO 8402:1994 *Quality Management and Quality Assurance*. Genève: ISO.
- (2001) ISO 9001:2008 *Quality management systems – Requirements*. Genève: ISO.
- (2002) ISO 12616:2002 *Translation-oriented terminography*. Genève: ISO.
- (2015) ISO 17100:2015 *Translation services. Requirements for translation services*. Genève: ISO.
- ISTC (s.f.) [www.istc.org.uk](http://www.istc.org.uk)
- Italia. Decreto del Presidente de la República 137/2012, de 7 de agosto, «Regolamento recante riforma degli ordinamenti professionali»
- Ley 4/2013, de 14 de enero, «Disposizioni in materia di professioni non organizzate»
- ITI (2014) “Code of Professional Conduct” en <http://www.iti.org.uk/become-a-member/code-of-professional-conduct> (última consulta, 21 de marzo de 2014).
- (2014) “Current committees” en <http://www.iti.org.uk/about-us/governance/27-committees>, (última consulta, 21 de marzo de 2014).
- (2014) “Marking” en <http://www.iti.org.uk/professional-development-events/qualified-translator-exam/161-marking> (última consulta, 21 de marzo de 2014).
- (2014) “Types of membership” en <http://www.iti.org.uk/become-a-member/membership-categories> (última consulta, 21 de marzo de 2014).
- (s.f.) <http://www.iti.org.uk/> (última consulta, 21 de marzo de 2014).
-

ITIA (2014) “Application Procedure 2014” en [www.translatorsassociation.ie/component/option,com\\_docman/task,cat\\_view/gid,35/Itemid,16](http://www.translatorsassociation.ie/component/option,com_docman/task,cat_view/gid,35/Itemid,16) (última consulta, 24 de marzo de 2014).

— (2014) “Codes of Ethics” en [http://translatorsassociation.ie/component/option,com\\_docman/task,cat\\_view/gid,21/Itemid,61/](http://translatorsassociation.ie/component/option,com_docman/task,cat_view/gid,21/Itemid,61/) (última consulta, 24 de marzo de 2014).

— (s.f.) <http://translatorsassociation.ie/content/view/7/17/> (última consulta el 24 de marzo de 2014).

Karreman, J. (2004) *Use and effect of declarative information in user instructions*. Amsterdam: Rodopi.

Kern, R.P. y Sticht, T.G. (1985) “Modeling Users and their Use of Technical Manuals” en Duffy, T.M. y Waller, R. (ed.) *Designing Usable Texts*, Orlando: Academic Press.

Kim, M. (2009) “Meaning-oriented Assessment of Translations: SFL and its applications for a formative assessment” en Angelelli, C. y Jacobson, H. (eds.) *Testing and Assessment in Translation and interpreting Studies. A call for dialogue between research and practice*, John Benjamins: Amsterdam / Philadelphia, pp. 123-157.

King, L.S. (1978) *Why Not Say It Clearly. A Guide to Scientific Writing*. Boston: Little Brown.

Kirkman, J. (1989/2006) *Punctuation Matters*. 4th ed. London / New York: Routledge.

Krings, Hans (2003) «Confiar es bueno pero comprobar es aún mejor». *La comunicación técnica / Tecom* 6 (3), pp. 6-9.

Kupsch-Losereit, S. (1985) “The problem of translation error evaluation” en Titford, C. y Hieke, A.E. (ed.) *Translation in Foreign Language Teaching and Testing*. Tübingen: Gunter Narr Verlag, pp. 169-179.

Kussmaul, P. (1995) *Training the translator*. Amsterdam: John Benjamins.

Larose, R. (1989) *Théories contemporaines de la traduction*. Québec: Presses de l’Université du Québec.

— (1998) «Méthodologie de l’évaluation des traductions». *Meta* 43 (2), pp. 163-189.

Larson, M.L. (1987) “Establishing Project-Specific Criteria for Acceptability of Translations” en Rose, M.G. (ed.) *Translation Excellence: Assessment, Achievement, Maintenance*. American Translators Association Series, Vol. 1. New York: SUNY Binghamton Press, pp. 69-76.

Lassen, I. (2003) *Accessibility and Acceptability in Technical Manuals. A survey of style and grammatical metaphor*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.

Lautamatti, L. (1987) “Observations in the Development of the Topic in Simplified Discourse” en Connor, U. y Kaplan, R. (eds.) *Writing Across Languages: Analysis of L2 Test*. Reading, MA: Addison-Wesley, pp. 87-114.

Lázaro Carreter, F. (1997) *El dardo en la palabra*. Barcelona: Galaxia Gutenberg.

Leech, G. y Svartvik, J. (1975) *A Communicative Grammar of English*. London: Longman.

LeFevre, K.B. (1987) *Invention as a Social Act*. Carbondale: Southern Illinois University Press,

Let’s go digital (2015) [http://www.letsgodigital.org/es/camera/review/84/page\\_6.html](http://www.letsgodigital.org/es/camera/review/84/page_6.html) (última consulta, 18 de marzo de 2015).

---

- Lewis, K.D. (1969) *Convention: A Philosophical Study*. Cambridge: Harvard University Press.
- Linguacert (2015) [http://linguacert.com/iso17100\\_fr/?lang=fr](http://linguacert.com/iso17100_fr/?lang=fr), (última consulta, 11 de agosto de 2015).
- Louis Trimble (1985/1992), *English for science and technology*. Cambridge: CUP.
- Lowe, P. Jr. (1987) "Revising the ACTFL/ETS Scales for a New Purpose: Rating Skill in Translation" en Rose, M.G. (ed.) *Translation Excellence: Assessment, Achievement, Maintenance*. American Translators Association Series, Vol. 1. New York: SUNY Binghamton Press, pp. 53-61.
- Mahn, G. (1989) "Standard and Evaluation in Translator Training" en Krawutschke, P.W. (ed.) *Translator and Interpreter Training and Foreign Language Pedagogy*, American Translators Association Series, Vol. 3, Binghamton: State University of New York, pp: 100-108.
- Markel, M. (1988) *Technical Writing: Situations and Strategies*, 2<sup>nd</sup> ed. New York: St. Martin's Press.
- Martín Camacho, J.C. (2004) *Vocabulario del discurso tecnocientífico*, Madrid: Arco Libros S.L.
- Martín, J. (1995) «El español de los manuales de los aparatos domésticos es descuidado, incomprensible y sexista», *El País*, 13 de febrero en [http://elpais.com/diario/1995/02/13/sociedad/792630018\\_850215.html](http://elpais.com/diario/1995/02/13/sociedad/792630018_850215.html) (última consulta, 5 de octubre de 2015).
- Martínez de Sousa, J. (1974/1981) *Diccionario de tipografía y del libro*. 2<sup>a</sup> ed. Madrid: Paraninfo.
- (2004) *Ortografía y ortotipografía del español actual*. Gijón: Trea.
- Martínez Melis, N. y Hurtado Albir, A. (2001) "Assessment In Translation Studies: Research Needs". *Meta* 46 (2), pp. 272-287.
- Matte Bon, F. (1992) *Gramática comunicativa del español. Tomo I: De la lengua a la idea*, Barcelona: Difusión.
- Matthiessen, C. (1992) "Language in Context: A New Model for Evaluating Student Writing". *Linguistics and education* 4 (2), pp. 173-1992.
- Mikulecky, L. (1981) *Job Literacy: The Relationship between School Preparation and Workplace Actuality. Final Report*. Bloomington, IN: Indiana University.
- Mir (2015) <http://www.mir.com.my/rb/photography/companies/nikon/nikkoresources/AFNikkor/AF-Nikkor80200mm/index1.htm> (última consulta, 18 de marzo de 2015).
- Moreno, R. (2002) «Ericsson sufre en el año 2001 las primeras pérdidas de su historia». *El País*, 26 de enero en [http://elpais.com/diario/2002/01/26/economia/1011999613\\_850215.html](http://elpais.com/diario/2002/01/26/economia/1011999613_850215.html) (última consulta, 5 de octubre de 2015).
- Mossop, B. (2001) *Revising and Editing for Translators*. Manchester: St. Jerome Publishing.
- Muñoz, R. (1999) «Teléfonos móviles. España alcanzará los 15 millones de "móviles" este año». *El Mundo*, 12 de diciembre.
- Neubert, A. (1972) "Invariance and Textual Types in Translation" en Qvistgaard, J. et al. (ed.) *Proceedings of the Third Congress of the A.I.L.A. Copenhagen*, Heidelberg: Groos, vol. 3, pp. 482-490.
- Newmark, P. (1991) *About Translation*. Clevedon: Multilingual Matters Ltd.
- Nomenclaturó (2015) <http://www.nomenclaturó.com/olympus-camedia-c-5060-wide-zoom-digital-camera-exploded-view-diagram.html/olympus-c5060-digital-camera-front-exploded-view> (última consulta, 18 de marzo de 2015).
-



- Nord, C. (1991) *Text Analysis in Translation*. Amsterdam: Rodopi [trad. C. Nord y P. Sparrow]
- (1996) «El error en la traducción: Categorías y evaluación» en Hurtado Albir, A. (ed.) *La enseñanza de la traducción*. Castellón: Publicaciones de la Universitat Jaume I, pp. 91-108.
- Nyberg, E., Mitamura, T. y Huijsen, W.O. (2003) “Controlled language for authoring and translation” en Somers, H. (ed.) *Computers and Translation: A translator’s guide*. Amsterdam: John Benjamins, pp. 245-281.
- O'Brien, Sharon (2003) “Controlling controlled English: An Analysis of Several Controlled Language Rule Sets”. *Machine Translation Archive* en <http://www.mt-archive.info/CTL-2003-Obrien.pdf> (última consulta, 29 de junio de 2009).
- Odell, L. (1985) “Beyond the Text: Relations between Writing and Social Context” en Odell, L. y Goswami, D. (eds.) *Writing in Non-Academic Settings*, New York: Guilford Press, pp. 249-280.
- Orozco, M. (2000) “Building a Measuring Instrument for the Acquisition of Translation Competence in Trainee Translators” en Schaeffner, C. y Adabs, B. (eds.) *Building a Measuring Instrument for the Acquisition of Translation Competence in Trainee Translators*, John Benjamins: Amsterdam/Philadelphia, pp 199-214.
- Oxford Advanced Learners Dictionary* (1990), Oxford: OUP.
- Páginas amarillas (s.f.) [www.paginas-amarillas.es](http://www.paginas-amarillas.es)
- Pagliai, L. (1997) «La situación del español en la ciencia y la tecnología» en <http://congresosdelengua.es/zacatecas/plenarias/tecnologias/pagliai.htm> (última consulta, 5 de octubre de 2015).
- País Vasco. Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de estatuto de las personas consumidoras y usuarias. «BOPV» núm. 254, de 30 de diciembre de 2003, pp. 25289- 25327.
- Pajares, E. (2010) *La traducción de la novela inglesa del siglo XVIII*. Vitoria: Portal Educación.
- Pajares, E. y Romero F. (1993), «El método de la valoración negativa aplicado a la traducción técnica» en *ESP Studies. Estudios IFE*, Colección Idiomas para fines específicos, Vol. 1, Valencia: Servicio de publicaciones de la UPV, pp. 69-99.
- Perelman, C. y Olbrechts-Tyteca, L. (1969) *The New Rhetoric: A Treatise on Argumentation*. Notre Dame, Ind.: University of Notre Dame Press [trad. J. Wilkinson y P. Weaver]
- Price, J. (1993) *How to Communicate Technical Information: A Handbook of software and Hardware Documentation*. Reading, Massachusetts: Addison Wesley.
- Pym, A. (1992) “Translation Error Analysis and the Interface with Language Teaching” en Dollerup, C. y Loddegaard, A. (ed.) *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. pp. 279-288.
- Rabadán, R. (1991) *Equivalencia y traducción. Problemática de la equivalencia transléctica inglés-español*. León: Universidad de León.
- Reboul, A. y Moeschler, J. (1998) *Pragmatique du discours. De l'interprétation de l'énoncé à l'interprétation du discours*. Paris: Armand Colin.
- Richaudeau (1992) *Écrire avec efficacité*. Toulouse: Albin Michel.
- Rob Galbraith (2015) [http://www.robgalbraith.com/content\\_page70fa.html?cid=7-3355-3402](http://www.robgalbraith.com/content_page70fa.html?cid=7-3355-3402) (última consulta, 18 de marzo de 2015).
-

- Robinson, P. (1984/2009) *Writing and Designing Manuals and Warnings*. 4<sup>th</sup> ed. Boca Raton: CRC Press.
- Rodríguez Bello, L. I. (2004) «El Modelo argumentativo de Toulmin en la escritura de artículos de investigación educativa» en [www.revista.unam.mx/vol.5/num1/art2/ene\\_art2.pdf](http://www.revista.unam.mx/vol.5/num1/art2/ene_art2.pdf) (última consulta el 05 de octubre de 2015).
- SAE (2005) J2450: *Translation Quality Metric*.
- Sager, J.C. (1983) “Quality standards – the evaluation of translations” en Picken C. (ed.) *The Translator’s Handbook*. 2<sup>a</sup> ed. London: Aslib, pp. 121-128.
- Sametband, R. (2013) «El teléfono celular cumple 40 años: habla su creador» en <http://www.lanacion.com.ar/1568201-el-telefono-celular-cumple-40-anos-habla-su-creador/> (última consulta, 5 de octubre de 2015).
- Sansom, D. (1993) *Editing Technical Writing*. Oxford: Oxford University Press.
- Santoyo, J.C. (1978) *Ediciones y traducciones inglesas del “Lazarillo de Tormes” (1568-1977)*. Vitoria: Colegio Universitario de Álava.
- (1979) Seminario: «El análisis contrastivo de las traducciones inglés-español». III Congreso de AEDEAN, Santiago de Compostela: 18-21, diciembre, 1979.
- (1980) «Propuesta para una sistematización del análisis diferencial de las traducciones inglés – castellano». *Revista española de lingüística* 10 (1), pp 240-241.
- Savage, G. (2010) “Program Assessment, Strategic Modernism, and Professionalization Politics: Complicating Coppola and Elliot’s “Relational Model”” en Hundleby, M. y Allen J. (2010) *Assessment in Technical and Professional Communication*, Amityville: Bayhood Publishing Company, pp. 161-167.
- Scarborough, W. (1985) *A Style for Technical Writing and a Style Guide for Technical Manual Preparation*. Tesis doctoral. Universidad del Este de Texas.
- Scott, B. (1984) *Communication for Professional Engineers*. London: Thomas Telford, Ltd.
- Schriver, K. (1997) *Dynamics in Document Design*. New York: Jon Wiley & Sons.
- Schubert, S., Spyridakis, J., Holmback, H. y Coney, M. (1995) “Testing the Comprehensibility of Simplified English: An Analysis of Airplane Procedure Documents” en *IPCC’95 Proceedings Smooth sailing to the Future*, pp. 171-173.
- SFT (2014) «Une norme pour les services de traduction» en [http://www.sft.fr/encadrement-reglementaire-de-la-traduction.html#.U6MNAfl\\_v6Y](http://www.sft.fr/encadrement-reglementaire-de-la-traduction.html#.U6MNAfl_v6Y) (última consulta, 17 de febrero de 2014).
- (s.f.) «Code des usages pour la traduction d’une œuvre de littérature générale»
- (s.f.) [www.sft.fr](http://www.sft.fr) (última consulta, 17 de febrero de 2015).
- Showell, M. y Brennan, M. (1974) *A Survey of User Attitudes toward Army Training Literature. Final Report*. Alexandria, VA: Human Resources Research Organization.
- Shreve, G.M. (1993) “The Standard Generalized Markup Language (SGML) and Heuristic Textual Resources in Translation-Oriented Databases” en Wright, S.E. y Wright, L. (eds.) *Scientific and Technical Translations*, Amsterdam/Philadelphia: John Benjamin, pp. 185-205.
-

Snell-Hornby, M. (1988) *Translation Studies: An Integrated Approach*. Amsterdam: John Benjamins [traducido al español: (1999): *Estudios de traducción. Hacia una perspectiva integradora*, Salamanca: Almar (traducción de A. S. Ramírez)]

— (1995) “On Models and Structures and Target Text Cultures: Methods of Assessing Literary Translations” en Borillo, J.M. (ed.) *La Traducció Literària*, Col·lecció: «Estudis sobre la traducció», núm. 2, Castelló de la Plana: Publicacions de la Universitat Jaume I, pp. 43-58.

Soto, A. (2002) «Nokia cerró 2001 mejor de lo previsto, pese a que sus beneficios cayeron un 44%». *El País*, 25 de enero en [http://elpais.com/diario/2002/01/25/economia/1011913208\\_850215.html](http://elpais.com/diario/2002/01/25/economia/1011913208_850215.html) (última consulta, 5 de octubre de 2015).

Spilka, R. (1988) *Adapting discourse to Multiple Audiences: Invention Strategies of Seven Corporate Engineers*, Unpublished doctoral dissertation. Pittsburgh: Carnegie Mellon University.

— (1989) “Negotiating with Readers from Multiple corporate Cultures: An Exploratory Study of Writing in the Workplace”, Paper delivered at the Conference On College Composition and Communication, Seattle, March 1989.

Spyridakis, J., Holmback, H. y Schubert, S. (1997) “Measuring the Translatability of Simplified English in Procedural Documents” en *IEEE Transactions on Professional Communication* 40 (1), pp. 4-12.

Stansfield, C.W., Scott, M.L. y Kenyon, D.M. (1992) “The Measurement of Translation Ability”, *The Modern Language Journal* 76 (iv), pp. 455-467.

Sticht, T.G., Fox, L.C., Hauke, R.N. y Welty-Sapf, D. (1977) *The Role of Reading in the Navy*, NPRDC-TR-77-40. San Diego, CA: Navy Personnel Research and Development Center.

Sullivan, P y Flower, L. (1986) “How Do Users Read Computer Manuals? Some Protocol Contribution to Writer’s Knowledge” en Peterson, B.T. (ed.) *Convergences: Transactions in Reading and Writing*, Champaign, IL: National Council of Teachers of English.

Swales, J.M. (1990) *Genre Analysis. English in academic and Research Settings*. Cambridge: Cambridge University Press.

TCEurope (2004) *Usable and safe operating manuals for consumer goods. A guideline*.

— (2015) [http://tceurope.org/images/stories/downloads/projects/securedoc\\_survey\\_results.pdf](http://tceurope.org/images/stories/downloads/projects/securedoc_survey_results.pdf) (última consulta, 5 de octubre de 2015).

Techscribe (2015) “AECMA Simplified English” en <http://www.techscribe.co.uk/ta/aecma-simplified-english.pdf> (última consulta, 2 de octubre de 2015).

Thrush, E. (2001) “A Study of Plain English Vocabulary and International Audiences” en <http://faculty.washington.edu/jansp/HCDE512/Syllabus/readings/PlainEnglish.pdf> (última consulta, 5 de octubre de 2015).

Toulmin, S. (1958/1964) *The Uses of Argument*. Cambridge: Cambridge University Press.

Toulmin, S. et al. (1984) *An Introduction to Reasoning*. New York: Macmillan.

Trask, R. L. (1997) *The Penguin Guide to Punctuation*. London: Penguin.

UNI (1996) UNI 10574:1996: *Definizione dei servizi e delle attività delle imprese di traduzione ed interpretariato*.

— (2000) UNI EN ISO 9001:2000 *Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti*.

---

UNILINGUE (2014) «Il mondo della traduzione» en [www.unilingue.it/images/stories/PDF/Il\\_Mondo\\_della\\_Traduzione.pdf](http://www.unilingue.it/images/stories/PDF/Il_Mondo_della_Traduzione.pdf) (última consulta, 24 de marzo de 2014).

Unión Latina (1998) *Termimómetro* 29 en [www.termimometro.info/b29/es/comtec98.htm](http://www.termimometro.info/b29/es/comtec98.htm) (no disponible).

Van Dijk, T.A. (1980) *Macrostructures. An interdisciplinary Study of Global Structures in Discourse, Interaction and Cognition*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

Vinay, J.P. y Darbelnet, J. (1958/1984) *Stylistique comparée du français et de l'anglais. Méthode de traduction*. Paris: Didier.

Weiss, E.H. (1991) *How to write usable user documentation*. Westport: Orix Press.

Widdowson, H.G. (1978) *Explorations in Applied Linguistics*. Oxford: Oxford University Press.

Williams, J. (1990) *Style. Towards Clarity and Grace*. Chicago: The University of Chicago Press.

Williams, M. (2001) "The Application of Argumentation Theory to Translation Quality Assessment". *Meta* 46 (2), pp. 326-344 en <http://id.erudit.org/iderudit/004605ar> (última consulta, 5 de octubre de 2010).

— (2004) *Translation Quality Assessment: An Argumentation-centred Approach*. Ottawa: University of Ottawa Press.

Wirtz, U. (2005) «La documentación técnica: Un campo para profesionales» en <http://www.tekom.de/index.jsp?pid=1670398489> (última consulta, 25 de agosto de 2005).

Wright, P. (1981) "The Instructions Clearly State... Can't People Read?". *Applied Ergonomics* 12 (3), pp.131-41.

**ANEXO 1**

**PRIMERA ENCUESTA SOBRE LOS MÉTODOS DE  
EVALUACIÓN APLICADOS EN LA PRÁCTICA PROFESIONAL  
DE LA TRADUCCIÓN**



## 1. PRESENTACIÓN DE SU AGENCIA

1. ¿Podría indicarnos qué cargo ocupa en su agencia de traducción la persona que responde a esta encuesta?  
.....
2. ¿Podría indicarnos cuál es la formación académica de dicha persona?
  - Estudios de letras vinculados a los idiomas (por ej. Traducción e Interpretación)
  - Estudios de letras no vinculados a los idiomas (por ej. Derecho)
  - Estudios de ciencias (por ej. Ingeniería)
  - Otros.....
3. ¿Cuenta su agencia con una certificación de calidad?
  - Sí
  - No
4. ¿Cree que la certificación ISO 9000 es una garantía de la calidad de las traducciones?
  - Sí
  - No
5. ¿Pertenece la agencia a la Agrupación de Centros Especializados en Traducción (ACT)?
  - Sí
  - No

## 2. LA TRADUCCIÓN CIENTÍFICO-TÉCNICA

6. ¿Qué es para Ud. una “buena traducción científico-técnica”?
  - La que reproduce el contenido del original y se expresa con estilo
  - La que reproduce fielmente el lenguaje técnico
  - La expresión es importante en la traducción literaria, en la técnica basta con que se entienda porque prima su utilidad
  - La que es aceptada por el cliente
  - Otras respuestas.....
7. La terminología científico-técnica es
  - Fundamental
  - Importante pero no fundamental
  - No es importante; el texto se puede expresar de otra manera

### 3. PRUEBA DE TRADUCCIÓN CIENTÍFICO-TÉCNICA

8. Cuando la agencia necesita nuevos traductores, ¿hace una prueba de traducción a los candidatos?

- Sí
- No

Si ha respondido que sí, pase a la siguiente pregunta; si no, pase al apartado 4.

9. El texto que deberá traducir el candidato,

- a.  Lo ha diseñado su agencia

En este caso, ¿quién lo ha diseñado? (por favor, especifique el cargo de esta persona)

.....

¿Qué criterios ha seguido para hacerlo? (elija dos respuestas como máximo)

- Lingüístico–gramaticales
- La complejidad técnica del texto
- La relevancia del tema en el mercado de la traducción
- El conjunto de todos los factores lingüísticos y comerciales que pueden intervenir en un encargo de traducción
- Otros criterios

.....

- b.  Se trata de una traducción vieja

En este caso, ¿qué texto se ha elegido?

.....

¿Quién lo ha elegido?

.....

¿En función de qué criterios? (elija dos respuestas como máximo)

- Lingüístico - gramaticales
- La complejidad técnica del texto
- La relevancia del tema en el mercado de la traducción
- El conjunto de todos los factores lingüísticos y comerciales que pueden intervenir
- Otros

.....

10. ¿Cuál es la longitud de la prueba?

.....



11. El candidato:

- a. ¿Recibe información lingüística sobre la prueba? (por ej. si tiene que prestar una importancia especial al estilo o al contenido del texto, si tiene que adaptar las referencias culturales del texto, si ciertas partes del texto no se deben traducir, etc.)
  - Sí
  - No
  
- b. ¿Recibe información extralingüística sobre la prueba? (por ej. quién es el cliente, quién es el receptor del texto, cómo se va a publicar el texto, qué uso final se va a dar a ese texto, etc.)
  - Sí
  - No
  
- c. ¿De cuánto tiempo dispone para hacerla?
  - ..... horas (por favor, indique en los puntos suspensivos cuántas)
  - De 1 a 3 días
  - De 3 días a 1 semana
  - Más de 1 semana
  - Todo el tiempo que desee
  
- d. ¿Dónde ha realizado la prueba el traductor?
  - En su lugar de trabajo
  - En la agencia

12. El evaluador de la prueba:

- a. Por cada par de idiomas, su agencia cuenta
  - con un único evaluador
  - con varios evaluadores
  - depende de la combinación lingüística
  
- b. En el segundo caso (más de un evaluador),
  - i. ¿todos comparten los mismos criterios de evaluación?
    - Sí
    - No
  
  - ii. ¿estos criterios han sido impartidos por la agencia?
    - Sí
    - No
  
- c. ¿Cuál es la formación académica del evaluador?
  - Estudios de letras vinculados a los idiomas
  - Estudios de letras no vinculados a los idiomas
  - Estudios de ciencias
  - Otros

.....

- d. ¿Por qué lo han elegido como evaluador?
- Por su formación académica
  - Por su experiencia profesional
  - Por la calidad de su trabajo como traductor
  - Por sus conocimientos sobre el tema traducido
  - Otros
- .....
- e. Antes de que lo nombraran evaluador, ¿tenía experiencia previa en este campo?
- Sí
  - No
- f. ¿El evaluador se dedica exclusivamente a esta tarea?
- Sí
  - No
- Si responde que no, ¿qué otra tarea desempeña?
- Es traductor
  - Es project manager
  - Se encarga de la formación
  - Otras tareas
- .....
- g. ¿En cuánto tiempo evalúa la prueba del candidato?
- Menos de 1 hora
  - Entre 1 y 2 horas
  - Más de 2 horas
- h. ¿Evalúa la prueba
- restando puntos por los errores?
  - dando una apreciación global?
- i. ¿Existe comunicación entre el evaluador y el candidato durante el proceso de evaluación?
- Sí
  - No
- j. ¿Qué criterios sigue el evaluador para corregir la prueba? (puede elegir tantas respuestas como desee)
- Lingüístico–gramaticales
  - La validez del texto para desempeñar el uso final que ha decidido el cliente
  - Las indicaciones especificadas por el cliente
  - Las exigencias de los lectores de dicho texto
  - Otras respuestas
- .....

13. ¿Estaría dispuesta la agencia a cambiar el sistema de evaluación que emplea actualmente?
- Sí
  - No
  - Depende

En este último caso, ¿de qué?

.....

#### **4. PROCESO DE REVISIÓN Y CORRECCIÓN ANTES DE ENTREGAR EL TRABAJO AL CLIENTE**

14. ¿Revisan el trabajo del traductor antes de entregarlo al cliente?
- Sí / A veces
  - No / Nunca

Si ha contestado que sí pase a la siguiente pregunta; si no, pase al apartado 5.

15. En caso afirmativo,
- a. ¿El revisor se dedica exclusivamente a esta tarea?
- Sí
  - No

Si responde que no, ¿qué otra tarea desempeña?

- Es traductor
  - Es project manager
  - Se encarga de la formación
  - Otras tareas
- .....

- b. Por cada par de idiomas, su agencia cuenta
- con un único revisor
  - con varios revisores
  - depende de la combinación lingüística
- c. En el segundo caso (más de un revisor),
- i. ¿todos comparten los mismos criterios de revisión?
- Sí
  - No
- ii. ¿estos criterios han sido impartidos por la agencia?
- Sí
  - No
- d. ¿Cuál es la formación académica del revisor?
- Estudios de letras vinculados a los idiomas
  - Estudios de letras no vinculados a los idiomas
  - Estudios de ciencias
  - Otros .....

- e. ¿Por qué lo han elegido como revisor?
  - Por su formación académica
  - Por su experiencia profesional
  - Por la calidad de su trabajo como traductor
  - Por sus conocimientos sobre el tema traducido
  - Otros.....
  
- f. Antes de que lo nombraran revisor, ¿tenía experiencia previa en este campo?
  - Sí
  - No
  
- g. ¿En cuánto tiempo revisa el trabajo del traductor? (tomemos como punto de referencia una muestra de 200 palabras, de dificultad media)
  - Menos de 1 hora
  - Entre 1 y 2 horas
  - Más de 2 horas
  
- h. ¿Existe comunicación entre el revisor y el traductor durante el proceso de revisión?
  - Sí
  - No
  
- i. ¿Qué criterios sigue el revisor para controlar el texto meta? (puede elegir tantas respuestas como desee)
  - Lingüístico-gramaticales
  - La precisión del vocabulario técnico
  - La traducción debe mantener el sentido del original
  - La traducción debe servir para el uso final que quiera darle el cliente
  - Tiene en cuenta todos los factores lingüísticos y comerciales del encargo de traducción
  - Otros.....
  
- j. Si el revisor considera el trabajo del traductor insatisfactorio, ¿se lo comunican al traductor?
  - Sí
  - No

**5. ¿Desea añadir algo más a esta encuesta?**

.....  
.....  
.....

Muchas gracias por su colaboración.

Beatriz Arlanzón Colindres ([b.arlanzon@numericable.fr](mailto:b.arlanzon@numericable.fr))

Doctoranda en Traducción - Universidad del País Vasco

Departamento de Filología Inglesa

Facultad de Filología y de Traducción e Interpretación

Director de la Tesis: Prof. Eterio Pajares ([fippaine@vc.ehu.es](mailto:fippaine@vc.ehu.es))



## **ANEXO 2**

**RESULTADOS DE LA PRIMERA ENCUESTA:**

**TABLAS Y ANÁLISIS PORCENTUAL**





## 1. PRESENTACIÓN DE SU AGENCIA

1. ¿Podría indicarnos qué cargo ocupa en su agencia de traducción la persona que responde a esta encuesta?

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Gerente / Director.	4	50,00%	2	33,33%	6	42,86%
Titular.	0	0,00%	2	33,33%	2	14,29%
Jefe de proyecto	1	12,50%	1	16,67%	2	14,29%
Responsable de calidad.	0	0,00%	1	16,67%	1	7,14%
Corrector.	1	12,50%	0	0,00%	1	7,14%
Administrativo.	1	12,50%	0	0,00%	1	7,14%
No han contestado.	1	12,50%	0	0,00%	1	7,14%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100,00%</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>	<b>14</b>	<b>100,00%</b>

2. ¿Podría indicarnos cuál es la formación académica de dicha persona?

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Estudios de letras vinculados a los idiomas (por ej. Traducción e Interpretación).	5	62,50%	3	42,86%	8	53,33%
Estudios de letras no vinculados a los idiomas (por ej. Derecho).	1	12,50%	1	14,29%	2	13,33%
Estudios de ciencias (por ej. Ingeniería).	1	12,50%	2	28,57%	3	20,00%
Otros.	0	0,00%	1	14,29%	1	6,67%
No han contestado.	1	12,50%	0	0,00%	1	6,67%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100,00%</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>	<b>15</b>	<b>100,00%</b>

3. ¿Cuenta su agencia con una certificación de calidad?

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Empresas que cuentan con una certificación de calidad.	2	28,57%	0	0,00%	2	16,67%
Empresas que no cuentan con una certificación de calidad.	4	57,14%	5	100,00%	9	75,00%
No han contestado.	1	14,29%	0	0,00%	1	8,33%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>	<b>12</b>	<b>100,00%</b>

4. ¿Cree que la certificación ISO 9000 es una garantía de la calidad de las traducciones?

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Sí.	4	57,14%	1	20,00%	5	41,67%
No.	2	28,57%	2	40,00%	4	33,33%
Depende.	0	0,00%	2	40,00%	2	16,67%
No han contestado.	1	14,29%	0	0,00%	1	8,33%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>	<b>12</b>	<b>100,00%</b>

5. ¿Pertenece la agencia a la Agrupación de Centros Especializados en Traducción (ACT)?

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Sí.	0	0,00%	5	100,00%	5	41,67%
No.	7	100,00%	0	0,00%	7	58,33%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>	<b>12</b>	<b>100,00%</b>

## 2. LA TRADUCCIÓN CIENTÍFICO-TÉCNICA

6. ¿Qué es para Ud. una «buena traducción científico-técnica»?

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
La que reproduce el contenido del original y se expresa con estilo.	6	37,50%	4	44,44%	10	40,00%
La que reproduce fielmente el lenguaje técnico.	5	31,25%	2	22,22%	7	28,00%
La expresión es importante en la traducción literaria, en la técnica basta con que se entienda porque prima su utilidad.	2	12,50%	0	0,00%	2	8,00%
La que es aceptada por el cliente.	2	12,50%	1	11,11%	3	12,00%
Otras respuestas.	1	6,25%	2	22,22%	3	12,00%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>	<b>9</b>	<b>100,00%</b>	<b>25</b>	<b>100,00%</b>

7. La terminología científico-técnica es

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Fundamental.	6	85,71%	4	80,00%	10	83,33%
Importante pero no fundamental.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
No es importante; el texto se puede expresar de otra manera.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Otras respuestas.	1	14,29%	0	0,00%	1	8,33%
No han contestado.	0	0,00%	1	20,00%	1	8,33%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>	<b>12</b>	<b>100,00%</b>

**3. PRUEBA DE TRADUCCIÓN CIENTÍFICO-TÉCNICA**

8. Cuando la agencia necesita nuevos traductores, ¿hace una prueba de traducción a los candidatos?

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Sí.	5	71,43%	5	100,00%	10	83,33%
No.	2	28,57%	0	0,00%	2	16,67%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>	<b>12</b>	<b>100,00%</b>

Si ha respondido que sí, pase a la siguiente pregunta; si no, pase al apartado 4.

9. El texto que deberá traducir el candidato,

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Lo ha diseñado su agencia (redacción <i>ex novo</i> o adaptación de una traducción vieja).	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Se trata de una traducción vieja.	5	100,00%	4	80,00%	9	90,00%
Se ha elegido un texto expresamente para la prueba.	0	0,00%	1	20,00%	1	10,00%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>	<b>10</b>	<b>100,00%</b>

¿Quién lo ha elegido? (por favor, especifique el cargo de esta persona)

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Depende.	2	40,00%	2	40,00%	4	40,00%
El titular.	0	0,00%	2	40,00%	2	20,00%
El gerente.	1	20,00%	0	0,00%	1	10,00%
El responsable del dpto. de traducción.	1	20,00%	0	0,00%	1	10,00%
El jefe de proyecto.	0	0,00%	1	20,00%	1	10,00%
El traductor que en su día tradujo el texto.	1	20,00%	0	0,00%	1	10,00%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>	<b>10</b>	<b>100,00%</b>

¿Qué texto se ha elegido?

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Un texto que corresponda a la especialización del candidato.	4	66,66%	2	40,00%	6	54,55%
Texto representativo del tipo de encargos que recibe la agencia.	1	16,66%	3	60,00%	4	36,36%
Texto que oculte dificultades gramaticales o terminológicas.	1	16,66%	0	0,00%	1	9,09%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>	<b>11</b>	<b>100,00%</b>

¿En función de qué criterios? (elija dos respuestas como máximo)

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Lingüístico-gramaticales.	4	36,36%	4	36,36%	8	36,36%
La complejidad técnica del texto.	5	45,45%	1	9,09%	6	27,27%
La relevancia del tema en el mercado de la traducción.	1	9,09%	3	27,27%	4	18,18%
El conjunto de todos los factores lingüísticos y comerciales que pueden intervenir en un encargo de traducción.	1	9,09%	1	9,09%	2	9,09%
Otros.	0	0,00%	2	18,18%	2	9,09%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100,00%</b>	<b>11</b>	<b>100,00%</b>	<b>22</b>	<b>100,00%</b>

10. ¿Cuál es la longitud de la prueba?

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
200 palabras.	1	20,00%	0	0,00%	1	10,00%
200-250 palabras.	0	0,00%	1	20,00%	1	10,00%
250-300 palabras.	1	20,00%	0	0,00%	1	10,00%
300 palabras.	1	20,00%	3	60,00%	4	40,00%
300-350 palabras.	1	20,00%	0	0,00%	1	10,00%
300-600 palabras.	0	0,00%	1	20,00%	1	10,00%
400-600 palabras.	1	20,00%	0	0,00%	1	10,00%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>	<b>10</b>	<b>100,00%</b>
<b>Media ponderada del nº de palabras</b>	<b>320</b>		<b>315</b>		<b>318</b>	

11. El candidato:

- a. ¿Recibe información lingüística sobre la prueba? (por ej. si tiene que prestar una importancia especial al estilo o al contenido del texto, si tiene que adaptar las referencias culturales del texto, si ciertas partes del texto no se deben traducir, etc.)

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Sí.	1	20,00%	1	20,00%	2	40,00%
No.	4	80,00%	3	60,00%	7	70,00%
No respondieron.	0	0,00%	1	20,00%	1	10,00%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>	<b>10</b>	<b>100,00%</b>

- b. ¿Recibe información extralingüística sobre la prueba? (por ej. quién es el cliente, quién es el receptor del texto, cómo se va a publicar el texto, qué uso final se va a dar a ese texto, etc.)

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Sí.	2	40,00%	3	60,00%	5	50,00%
No.	3	60,00%	2	40,00%	5	50,00%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>	<b>10</b>	<b>100,00%</b>

c. ¿De cuánto tiempo dispone para hacerla?

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
x horas.	0	0,00%	1	20,00%	1	10,00%
De 1 a 3 días.	3	60,00%	1	20,00%	4	40,00%
De 3 días a 1 semana.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Más de 1 semana.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Todo el tiempo que desee.	2	40,00%	3	60,00%	5	50,00%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>	<b>10</b>	<b>100,00%</b>

d. ¿Dónde ha realizado la prueba el candidato?

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
En su lugar de trabajo.	5	100,00%	5	83,30%	10	90,90%
En la agencia.	0	0,00%	1	16,70%	1	9,10%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>	<b>11</b>	<b>100,00%</b>

12. El evaluador de la prueba:

a. Por cada par de idiomas, su agencia cuenta

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Con un único evaluador.	2	40,00%	1	20,00%	3	30,00%
Con varios evaluadores.	1	20,00%	1	20,00%	2	20,00%
Depende de la combinación lingüística.	2	40,00%	3	60,00%	5	50,00%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>	<b>10</b>	<b>100,00%</b>

b. En el segundo caso (más de un evaluador),

i. ¿todos comparten los mismos criterios de evaluación?

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Sí.	1	33,33%	2	50,00%	3	42,86%
No.	1	33,33%	2	50,00%	3	42,86%
No han contestado.	1	33,33%	0	0,00%	1	14,29%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>

ii. ¿estos criterios han sido impartidos por la agencia?

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Sí.	2	66,67%	4	100,00%	6	85,71%
No.	1	33,33%	0	0,00%	1	14,29%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>

c. ¿Cuál es la formación académica del evaluador?

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Estudios de letras vinculados a los idiomas.	4	80,00%	4	50,00%	8	61,50%
Estudios de letras sin vinculación con los idiomas.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Estudios de ciencias.	0	0,00%	2	25,00%	2	15,40%
Otros.	1	20,00%	2	25,00%	3	23,10%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>	<b>8</b>	<b>100,00%</b>	<b>13</b>	<b>100,00%</b>

d. ¿Por qué lo han elegido como evaluador?

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Por su formación académica.	0	0,00%	2	15,38%	2	10,00%
Por su experiencia profesional.	2	28,60%	3	23,07%	5	25,00%
Por la calidad de su trabajo como traductor.	4	57,10%	3	23,07%	7	35,00%
Por sus conocimientos sobre el tema tratado.	0	0,00%	3	23,07%	3	15,00%
Otras respuestas.	1	14,30%	2	15,38%	3	15,00%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>	<b>13</b>	<b>100,00%</b>	<b>20</b>	<b>100,00%</b>

e. Antes de que lo nombraran evaluador, ¿tenía experiencia previa en este campo?

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Sí.	3	60,00%	1	20,00%	4	40,00%
No.	1	20,00%	2	40,00%	3	30,00%
Depende.	0	0,00%	1	20,00%	1	10,00%
No han contestado.	1	20,00%	1	20,00%	2	20,00%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>	<b>10</b>	<b>100,00%</b>

f. ¿El evaluador se dedica exclusivamente a esta tarea?

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Sí.	1	20,00%	0	0,00%	1	10,00%
No.	4	80,00%	5	100,00%	9	90,00%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>	<b>10</b>	<b>100,00%</b>

Si responde que no, ¿qué otra tarea desempeña?

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Es traductor.	4	66,66%	4	44,44%	8	53,30%
Es jefe de proyecto.	1	16,66%	3	33,33%	4	26,70%
Se encarga de la formación.	0	0,00%	1	11,11%	1	6,70%
Otras tareas.	1	16,66%	1	11,11%	2	13,30%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>	<b>9</b>	<b>100,00%</b>	<b>15</b>	<b>100,00%</b>

g. ¿En cuánto tiempo evalúa la prueba del candidato?

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Menos de una hora.	3	60,00%	3	60,00%	6	60,00%
Entre 1 y 2 horas.	0	0,00%	2	40,00%	2	20,00%
Más de 2 horas.	1	20,00%	0	0,00%	1	10,00%
Otras respuestas.	1	20,00%	0	0,00%	1	10,00%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>	<b>10</b>	<b>100,00%</b>



h. ¿Evalúa la prueba

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Restando puntos por los errores.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Dando una apreciación global.	4	80,00%	2	40,00%	6	60,00%
Combinación de ambos métodos.	1	20,00%	1	20,00%	2	20,00%
Otros métodos.	0	0,00%	1	20,00%	1	10,00%
No han contestado.	0	0,00%	1	20,00%	1	10,00%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>	<b>10</b>	<b>100,00%</b>

i. ¿Existe comunicación entre el evaluador y el candidato durante el proceso de evaluación?

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Sí.	0	0,00%	1	20,00%	1	10,00%
No.	5	100,00%	4	80,00%	9	90,00%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>	<b>10</b>	<b>100,00%</b>

j. ¿Qué criterios sigue el evaluador para corregir la prueba? (puede elegir tantas respuestas como desee)

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Lingüístico-gramaticales.	5	38,46%	3	30,00%	8	34,78%
La validez del texto para desempeñar el uso final previsto por el cliente.	3	23,08%	2	20,00%	5	21,74%
Las indicaciones especificadas por el cliente.	2	15,38%	1	10,00%	3	13,04%
Las exigencias de los lectores del TM.	2	15,38%	1	10,00%	3	13,04%
Otras respuestas.	1	7,69%	2	20,00%	3	13,04%
No han contestado.	0	0,00%	1	10,00%	1	4,35%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100,00%</b>	<b>10</b>	<b>100,00%</b>	<b>23</b>	<b>100,00%</b>

13. ¿Estaría dispuesta la agencia a cambiar el sistema de evaluación que emplea actualmente?

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Sí.	1	20,00%	2	40,00%	3	30,00%
No.	2	40,00%	1	20,00%	3	30,00%
Depende.	2	40,00%	2	40,00%	4	40,00%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>	<b>10</b>	<b>100,00%</b>

#### 4. PROCESO DE REVISIÓN Y CORRECCIÓN ANTES DE ENTREGAR EL TRABAJO AL CLIENTE

14. ¿Revisan el trabajo del traductor antes de entregarlo al cliente?

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Siempre / a veces.	5	71,43%	5	100,00%	10	83,33%
Nunca.	2	28,57%	0	0,00%	2	16,67%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>	<b>12</b>	<b>100,00%</b>

Si ha contestado que sí pase a la siguiente pregunta; si no, pase al apartado 5.

15. En caso afirmativo,  
a. ¿El revisor se dedica exclusivamente a esta tarea?

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Sí.	1	20,00%	0	0,00%	1	10,00%
No.	4	80,00%	5	100,00%	9	90,00%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>	<b>10</b>	<b>100,00%</b>

Si responde que no, ¿qué otra tarea desempeña?

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Es traductor.	3	60,00%	4	66,67%	7	63,64%
Es jefe de proyecto.	2	40,00%	2	33,33%	4	36,36%
Se encarga de la formación.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Otras tareas.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>	<b>11</b>	<b>100,00%</b>

b. Por cada par de idiomas, su agencia cuenta

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Con un único revisor.	3	60,00%	0	0,00%	3	30,00%
Con varios revisores.	1	20,00%	3	60,00%	4	40,00%
Depende de la combinación lingüística.	1	20,00%	2	40,00%	3	30,00%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>	<b>10</b>	<b>100,00%</b>

c. En el segundo caso (más de un revisor),

i. ¿todos comparten los mismos criterios de revisión?

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Sí.	2	100,00%	4	80,00%	6	85,71%
No.	0	0,00%	1	20,00%	1	14,29%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>

ii. ¿estos criterios han sido impartidos por la agencia?

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Sí.	1	50,00%	5	100,00%	6	85,71%
No.	1	50,00%	0	0,00%	1	14,29%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>

d. ¿Cuál es la formación académica del revisor?

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Estudios de letras vinculados a los idiomas.	3	50,00%	4	50,00%	7	50,00%
Estudios de letras sin vinculación con los idiomas.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Estudios de ciencias.	0	0,00%	2	25,00%	2	14,30%
Otros.	3	50,00%	2	25,00%	5	35,70%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>	<b>8</b>	<b>100,00%</b>	<b>14</b>	<b>100,00%</b>

e. ¿Por qué lo han elegido como revisor?

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Por su formación académica.	0	0,00%	2	15,40%	2	9,50%
Por su experiencia profesional.	2	25,00%	3	23,10%	5	23,80%
Por la calidad de su trabajo como traductor.	4	50,00%	3	23,10%	7	33,33%
Por sus conocimientos sobre el tema tratado.	1	12,50%	2	15,40%	3	14,30%
Otras respuestas.	0	0,00%	3	23,10%	3	14,30%
No han contestado	1	12,50%	0	0,00%	1	4,80%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100,00%</b>	<b>13</b>	<b>100,00%</b>	<b>21</b>	<b>100,00%</b>

f. Antes de que lo nombraran revisor, ¿tenía experiencia previa en este campo?

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Sí.	3	60,00%	1	20,00%	4	40,00%
No.	1	20,00%	2	40,00%	3	30,00%
Depende.	0	0,00%	1	20,00%	1	10,00%
No han contestado.	1	20,00%	1	20,00%	2	20,00%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>	<b>10</b>	<b>100,00%</b>

g. ¿En cuánto tiempo revisa el trabajo del traductor? (tomemos como punto de referencia una muestra de 200 palabras, de dificultad media)

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Menos de una hora.	2	40,00%	4	80,00%	6	60,00%
Entre 1 y 2 horas.	3	60,00%	0	0,00%	3	30,00%
Más de 2 horas.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Otras respuestas.	0	0,00%	1	20,00%	1	10,00%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>	<b>10</b>	<b>100,00%</b>

h. ¿Existe comunicación entre el revisor y el traductor durante el proceso de revisión?

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Sí.	2	40,00%	4	80,00%	6	60,00%
No.	3	60,00%	0	0,00%	3	30,00%
Depende.	0	0,00%	1	20,00%	1	10,00%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>	<b>10</b>	<b>100,00%</b>

i. ¿Qué criterios sigue el revisor para controlar el texto meta? (puede elegir tantas respuestas como desee)

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Lingüístico-gramaticales.	5	31,25%	3	21,43%	8	26,67%
La precisión del vocabulario técnico.	3	18,75%	3	21,43%	6	20,00%
La traducción debe mantener el sentido del original.	3	18,75%	3	21,43%	6	20,00%
La traducción debe servir para el uso final que quiera darle el cliente.	1	6,25%	3	21,43%	4	13,33%
Tiene en cuenta todos los factores lingüísticos y comerciales del encargo de traducción.	2	12,50%	2	14,29%	4	13,33%
Otras respuestas	2	12,50%	0	0,00%	2	6,67%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>	<b>14</b>	<b>100,00%</b>	<b>30</b>	<b>100,00%</b>

j. Si el revisor considera el trabajo del traductor insatisfactorio, ¿se lo comunican al traductor?

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Sí.	4	100,00%	5	83,30%	9	90,00%
No.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Otras estrategias.	0	0,00%	1	16,70%	1	10,00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>	<b>10</b>	<b>100,00%</b>

5. ¿Desea añadir algo más a esta encuesta?

	NO ACT (Bilbao)		ACT (Madrid)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Sí.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
No.	7	100,00%	5	100,00%	12	100,00%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>	<b>12</b>	<b>100,00%</b>



**ANEXO 3**

**LAS LISTAS DE COMPROBACIÓN  
(EN FUNCIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA PRIMERA  
ENCUESTA)**





Una lista de comprobación (*check list*) es un documento interno que la agencia entrega al traductor, al revisor o a otra agencia<sup>1</sup> con cada trabajo y que enumera una serie de puntos que deben ser controlados en el TM. De esta manera, se especifican claramente las tareas que debe realizar cada eslabón de la cadena (traductor, revisor, corrector de galeras, jefe de proyecto etc.)<sup>2</sup> en función de las indicaciones del cliente. Normalmente este tipo de verificación se usa en empresas de traducción que tienen ciertas dimensiones<sup>3</sup> y en las que cuentan con una certificación de calidad.

Por lo que respecta a las listas destinadas a los traductores, se deben completar y adjuntar al TM. Una de sus finalidades es demostrar que el colaborador ha revisado el TM antes de entregarlo («autorrevisión»). Sin embargo, una de las empresas entrevistadas nos comentó que, según su experiencia, los traductores a menudo las rellenaban sin haber efectuado realmente las verificaciones señaladas. Otro objetivo de este documento es proteger a la compañía de posibles reclamaciones puesto que le permiten comprobar si éstas están fundadas.

Los revisores también se sirven de ellas para guiarse en su trabajo. En ocasiones, y en función de cómo estén diseñadas, al final de un encargo pueden expresar una nota numérica (tras penalizar aquellas desviaciones que la empresa considere inaceptables y por lo tanto, errores graves) y un juicio global (o comentarios) sobre el texto supervisado. Por una parte, esta valoración le permite comprobar a la agencia si la traducción supera las exigencias mínimas de calidad establecidas (una especie de aprobado/suspendido) y, por otra, si el traductor mantiene sus estándares de calidad a lo largo del tiempo.

Ya hemos comentado que cuanto mayores son las dimensiones de una agencia, más normas de tipo interno redactará para asegurarse de que todo el personal siga las mismas pautas de trabajo. Las compañías pequeñas generalmente no emplean *check lists* con sus colaboradores (salvo en momentos muy concretos, como por ej. proyectos en los que participen diferentes traductores) pero, sin embargo, pueden recibirlas de otras empresas mayores que subcontraten sus servicios. En este caso, la agencia pasa de «empleador» a «prestador».

---

<sup>1</sup> Cuando se subcontratan los encargos.

<sup>2</sup> También hay listas de control para medir la satisfacción del cliente.

<sup>3</sup> Como documento interno sólo las hemos encontrado en dos de las agencias entrevistadas.

En función de la información que proporcionaron las sociedades entrevistadas en 2004 y de la experiencia como traductora profesional de la autora de esta Tesis Doctoral<sup>4</sup>, se presenta la siguiente lista de comprobación para traducciones de documentación<sup>5</sup>. Su finalidad es proporcionar una idea de cómo eran las que recibían los traductores ya que, en aquella época, las empresas eran muy reacias a mostrarlas por obvios motivos de confidencialidad<sup>6</sup>. Además, no encontramos publicados otros facsímiles de este tipo. Este ejemplo no nace con vocación de ser ni exhaustivo, ni rígido, puesto que ya hemos comentado que las *check lists* varían en función de la naturaleza de cada encargo, de la tarea de supervisión que se esté llevando a cabo y de la persona a la que vaya destinada<sup>7</sup>.

---

<sup>4</sup> Posteriormente todos estos datos se han clasificado siguiendo la estructura propuesta por Mossop (2001: 99): transferencia de significado, contenido, lengua y estilo y presentación. A estas cuatro categorías hemos añadido una quinta: especificaciones del cliente.

<sup>5</sup> Se excluye, por lo tanto, la localización de software.

<sup>6</sup> La lista propuesta no reproduce ni total, ni parcialmente, el material empleado por ninguna de las agencias entrevistadas. Cualquier semejanza se debe al azar y, lógicamente, a que una serie de parámetros están presentes en los controles que hay que efectuar en todo TM.

<sup>7</sup> Durante las encuestas descubrimos que los textos de prensa, márketing y publicidad se revisaban con mayor detenimiento y profundidad.

---

	<b>Tipo de control</b>	<b>Extensión del control</b>	<b>Tolerancia de errores (por parte de la agencia)</b>	<b>Referencias</b>
Transferencia de significado	Precisión	Al ... % del TM	... errores / ... palabras	El TO
	Integridad			El TO
Contenido	Coherencia / cohesión			El TO
	Errores factuales, conceptuales o matemáticos			El TO
Lengua y estilo	Gramática, sintaxis, morfología			
	Ortografía			
	Terminología			El cliente Diccionarios Otras fuentes de documentación
	Interferencias con la LO			
	Homogeneidad			Traductor / revisor El cliente
	Estilo <sup>8</sup> / manual estilo del cliente			Traductor / revisor El cliente
	Adaptación al lector y al uso previsto			Especificaciones del encargo
	Legibilidad y comprensión			
	Adaptación socio-cultural			Cultura meta
	Registro			
Presentación	Reglas de presentación de los textos en la LM			
	Convenciones ortotipográficas de la LM			
	Errores de mecanografía			
	Imágenes, figuras, tablas			
	Disposición del texto y de las imágenes / maquetación			El cliente La imprenta
Especificaciones del cliente				El cliente

Tabla 99 – Posible lista de comprobación en 2004

---

<sup>8</sup> Entendido como valor añadido.

## TRANSFERENCIA DE SIGNIFICADO

### 1. PRECISIÓN

Por precisión se entiende que el TM tiene que transmitir el mismo mensaje que el TO. Este punto incluye, entre otras cosas, la exactitud de números, siglas, fórmulas, nombres propios, apelaciones oficiales, protocolo pero también de los índices o de las referencias cruzadas que contenga el documento.

### 2. INTEGRIDAD

El TM no sólo tiene que contener todos los conceptos del TO sino que además la información relevante no debe sufrir ni adiciones ni omisiones trascendentes en el proceso de traducción.

## CONTENIDO

### 3. COHERENCIA/COHESIÓN

Estos errores pueden nacer tanto al redactar el TO como en la fase de expresión del TM. Los primeros, si son obvios, pueden ser corregidos directamente por el traductor (que los señalará a la agencia). Los segundos, independientemente de su causa (por ej. una mala interpretación o cansancio), indican que el traductor no ha revisado correctamente su trabajo.

### 4. HECHOS, CONCEPTOS Y DATOS

Enmendar los errores factuales, conceptuales y matemáticos que aparezcan en el TO no suele ser obligación del traductor. Generalmente, cuando se detectan, se transmiten a la agencia para que ésta las compruebe con el cliente.

## LENGUA Y ESTILO

### 5. LENGUA

Este apartado incluye la corrección gramatical, sintáctica, morfológica y ortográfica de la traducción; el uso adecuado y constante a lo largo de todo el TM de la terminología

(empleada por el cliente o por el sector) y la ausencia de las interferencias de la LO en la LM.

6. ESTILO

Es decir, homogeneidad del TM con otros textos de la misma rama (género<sup>9</sup>) o bien con el resto de la documentación del cliente; aplicación de manuales de estilo; adaptación del TM a su uso final, a sus lectores (en cuanto a formalidad, conocimientos técnicos y registro) y a la cultura meta. El texto debe ser legible y comprensible y debe carecer de errores culturales.

PRESENTACIÓN

7. Su finalidad es facilitar la lectura del texto. Este tipo de comprobación está más cerca de la revisión de galeras y en ella se pueden controlar (entre otros aspectos):
- El respeto de las normas de presentación de los textos en la cultura meta.
  - La ortotipografía. Se deben obedecer las convenciones ortotipográficas de la LM y ésta debe ser consistente a lo largo de todo el texto.
  - La corrección de los índices (títulos de capítulos, de secciones, números de página).
  - Figuras y tablas. Hay que verificar que correspondan al texto con el que aparecen, que su numeración coincida con la indicada en el texto y en el índice.
  - Maquetación, es decir, la disposición del texto y de las imágenes.
  - Formato de las páginas, encabezamientos y pies.

ESPECIFICACIONES DEL CLIENTE

8. Las preferencias expresadas por el cliente son infinitas. Citamos algunas a título de ejemplo: utilizar el material de referencia que suministra (documentación, glosarios, manuales de estilo...), emplear una herramienta TAO, no traducir ciertas partes del texto (por ej. eslóganes, ilustraciones...), respetar en la medida de lo posible la paginación original, etc.

---

<sup>9</sup> Aunque las agencias entrevistadas no hicieron referencia a las convenciones textuales.



**ANEXO 4**

**SEGUNDA ENCUESTA SOBRE LOS MÉTODOS DE  
EVALUACIÓN APLICADOS EN LA PRÁCTICA PROFESIONAL  
DE LA TRADUCCIÓN**





PUEDE DEJAR PREGUNTAS SIN CONTESTAR Y  
COMENTAR CUALQUIER PUNTO DE LA ENCUESTA

**1. PRESENTACIÓN DE SU AGENCIA**

1. ¿Podría indicarnos qué cargo ocupa en su agencia de traducción la persona que responde a esta encuesta?  
.....

2. ¿Podría indicarnos cuál es la formación académica de dicha persona?  
 Estudios de letras vinculados a los idiomas (por ej. Traducción e Interpretación)  
 Estudios de letras no vinculados a los idiomas (por ej. Derecho)  
 Estudios de ciencias (por ej. Ingeniería)  
 Otros  
.....

3. ¿Cuenta su agencia con una certificación de calidad?  
 Sí  
 No

En caso afirmativo, ¿cuál?

- ISO 9001  
 UNE EN 15023  
 Otra  
.....

4. ¿Cree que una certificación es una garantía de la calidad de las traducciones?  
 Sí  
 No  
.....

5. ¿Pertenece la agencia a una asociación de empresas de traducción?  
 Sí  
 No

En caso afirmativo, ¿cuál?

- ACT  
 ANETI  
 Otra  
.....

## 2. LA TRADUCCIÓN CIENTÍFICO-TÉCNICA

6. ¿Qué es para Ud. una «buena traducción científico-técnica»?
- La que reproduce el contenido del original y se expresa con estilo
  - La que reproduce fielmente el lenguaje técnico
  - La expresión es importante en la traducción literaria, en la técnica basta con que se entienda porque prima su utilidad
  - La que es aceptada por el cliente
  - Otras respuestas
- .....
7. La terminología científico-técnica es
- Fundamental
  - Importante pero no fundamental
  - No es importante; el texto se puede expresar de otra manera
8. ¿Participa el cliente en la creación de glosarios o de guías de estilo?
- Sí
  - No
9. ¿Suele proporcionar el cliente material de referencia que les sirva a Uds. para elaborar glosarios o guías de estilo?
- Sí
  - No

## 3. PRUEBA DE TRADUCCIÓN CIENTÍFICO-TÉCNICA

10. Cuando la agencia necesita nuevos traductores, ¿hace una prueba de traducción a los candidatos?
- Sí
  - No
11. Si ha respondido «no», ¿qué criterios de selección aplica?
- .....
12. Si ha respondido «sí», el texto que deberá traducir el candidato,
- a.  Lo ha diseñado su agencia
- En este caso, ¿quién lo ha diseñado? (por favor, especifique el cargo de esta persona)
- .....
- ¿Qué criterios ha seguido para hacerlo? (elija dos respuestas como máximo)
- Lingüístico-gramaticales
  - La complejidad técnica del texto
  - La relevancia del tema en el mercado de la traducción
  - El conjunto de todos los factores lingüísticos y comerciales que pueden intervenir en un encargo de traducción
  - Otros criterios
- .....

- b.  Se trata de una traducción vieja

En este caso, ¿qué texto se ha elegido?

.....

¿Quién lo ha elegido?

.....

¿En función de qué criterios? (elija dos respuestas como máximo)

- Lingüístico - gramaticales
- La complejidad técnica del texto
- La relevancia del tema en el mercado de la traducción
- El conjunto de todos los factores lingüísticos y comerciales que pueden intervenir en un encargo de traducción
- Otros

.....

13. ¿Cuál es la longitud de la prueba?

.....

14. El candidato:

- a. ¿Recibe información lingüística sobre la prueba? (por ej. si tiene que prestar una importancia especial al estilo o al contenido del texto, si tiene que adaptar las referencias culturales del texto, si ciertas partes del texto no se deben traducir, etc.)

- Sí
- No

- b. ¿Recibe información extralingüística sobre la prueba? (por ej. quién es el cliente, quién es el receptor del texto, cómo se va a publicar el texto, qué uso final se va a dar a ese texto, etc.)

- Sí
- No

- c. ¿De cuánto tiempo dispone para hacerla?

- ..... horas (por favor, indique en los puntos suspensivos cuántas)
- De 1 a 3 días
- De 3 días a 1 semana
- Más de 1 semana
- Todo el tiempo que desee

- d. ¿Dónde ha realizado la prueba el traductor?

- En su lugar de trabajo
- En la agencia

15. El evaluador de la prueba:

- a. Por cada par de idiomas, su agencia cuenta
  - con un único evaluador
  - con varios evaluadores
  - depende de la combinación lingüística
  
- b. En el segundo caso (más de un evaluador),
  - i. ¿todos comparten los mismos criterios de evaluación?
    - Sí
    - No
  
  - ii. ¿estos criterios han sido impartidos por la agencia?
    - Sí
    - No
  
  - iii. ¿cómo se garantiza la fiabilidad entre evaluadores?  
.....
  
- c. ¿Cuál es la formación académica del evaluador?
  - Estudios de letras vinculados a los idiomas
  - Estudios de letras no vinculados a los idiomas
  - Estudios de ciencias
  - Otros.....
  
- d. ¿Por qué lo han elegido como evaluador?
  - Por su formación académica
  - Por su experiencia profesional
  - Por la calidad de su trabajo como traductor
  - Por sus conocimientos sobre el tema traducido
  - Otros.....
  
- e. Antes de que lo nombraran evaluador, ¿tenía experiencia previa en este campo?
  - Sí
  - No
  
- f. ¿El evaluador se dedica exclusivamente a esta tarea?
  - Sí
  - No

Si responde que no, ¿qué otra tarea desempeña?

  - Es traductor
  - Es gestor de proyectos
  - Se encarga de la formación
  - Otras tarea.....

- g. ¿En cuánto tiempo evalúa la prueba del candidato?
- Menos de 1 hora
  - Entre 1 y 2 horas
  - Más de 2 horas

- h. ¿Evalúa la prueba
- restando puntos por los errores?
  - dando una apreciación global?
  - usando una escala analítica?
  - usando una escala holística?

En caso de usar escalas,

¿Quién las redacta?

.....

¿En función de qué criterios?

.....

- i. ¿Existe comunicación entre el evaluador y el candidato durante el proceso de evaluación?
- Sí
  - No

- j. ¿Qué criterios sigue el evaluador para corregir la prueba? (puede elegir tantas respuestas como desee)
- Lingüístico–gramaticales
  - La validez del texto para desempeñar el uso final que ha decidido el cliente
  - Las indicaciones especificadas por el cliente
  - Las exigencias de los lectores de dicho texto
  - Otras respuestas

.....

16. ¿Estaría dispuesta la agencia a cambiar el sistema de evaluación que emplea actualmente?
- Sí
  - No
  - Depende

En este último caso, ¿de qué?

.....

#### 4. FASES DE PREPARACIÓN Y DE TRADUCCIÓN

17. Fase de preparación. La norma UNE EN 15038 aconseja analizar el TO desde un punto de vista lingüístico para anticipar cualquier posible problema de traducción. En la práctica diaria, ¿es realista llevarla a cabo?

- Sí
- No
- Depende

En este último caso, ¿de qué?

.....

18. Fase de traducción. ¿Qué material proporciona la agencia al traductor?

.....

#### 5. PROCESO DE REVISIÓN Y CORRECCIÓN ANTES DE ENTREGAR EL TRABAJO AL CLIENTE

19. ¿Revisan el trabajo del traductor antes de entregarlo al cliente?

- Sí, siempre
- A veces
- Cuando lo solicita el cliente
- No / Nunca

Si su respuesta es afirmativa, pase a la siguiente pregunta; si no lo es, pase al apartado 5.

20. Hemos consultado diversas páginas web de empresas de traducción y hemos encontrado diferentes definiciones de «revisión». ¿Qué significa para Uds. «revisar»?

.....

21. ¿Qué se controla en la fase la revisión en su empresa?

- Ortotipografía
  - Gramática y sintaxis
  - Homogeneidad
  - Registro
  - Integridad del texto (no hay omisiones injustificadas)
  - Precisión conceptual
  - Terminología
  - Coherencia
  - Respeto de los glosarios y guías de estilo recibidas
  - Estilo
  - Adecuación a la finalidad del texto y a los lectores del TM
  - Respeto de las instrucciones recibidas del cliente
  - Formato
  - Otros aspectos
- .....

22. Los revisores:

- a. ¿El revisor se dedica exclusivamente a esta tarea?
- Sí
  - No

Si responde que no, ¿qué otra tarea desempeña?

- Es traductor
  - Es gestor de proyectos
  - Se encarga de la formación
  - Otras tareas
- .....

- b. Por cada par de idiomas, su agencia cuenta
- con un único revisor
  - con varios revisores
  - depende de la combinación lingüística

- c. En el segundo caso (más de un revisión),
- i. ¿todos comparten los mismos criterios de revisión?
    - Sí
    - No
  - ii. ¿estos criterios han sido impartidos por la agencia?
    - Sí
    - No
  - iii. ¿cómo se garantiza la fiabilidad entre correctores?  
.....

- d. ¿Cuál es la formación académica del revisor?
- Estudios de letras vinculados a los idiomas
  - Estudios de letras no vinculados a los idiomas
  - Estudios de ciencias
  - Otros
- .....

- e. ¿Por qué lo han elegido como revisor?
- Por su formación académica
  - Por su experiencia profesional
  - Por la calidad de su trabajo como traductor
  - Por sus conocimientos sobre el tema traducido
  - Otros
- .....

- f. Antes de que lo nombraran revisor, ¿tenía experiencia previa en este campo?
- Sí
  - No

- g. En condiciones de trabajo normales, ¿en cuánto tiempo revisa el trabajo del traductor? (tomemos como punto de referencia una muestra de 200 palabras)
- Unos 15 minutos
  - Entre 15 y 30 minutos
  - Entre 30 y 45 minutos
  - Otra respuesta
- .....

- h. ¿Existe comunicación entre el revisor y el traductor durante el proceso de revisión?
- Sí
  - No

- i. ¿Qué criterios sigue el revisor para revisar la prueba? (puede elegir tantas respuestas como desee)
- Lingüístico-gramaticales
  - La precisión del vocabulario técnico
  - La traducción debe mantener el sentido del original
  - La traducción debe servir para el uso final que quiera darle el cliente
  - Tiene en cuenta todos los factores lingüísticos y comerciales del encargo de traducción
  - Otros
- .....

- j. ¿Siguen en vigor las listas de comprobación?
- Sí
  - No

Si es así, ¿en qué momentos del proceso de traducción/revisión se emplean?  
.....

- k. Si el revisor considera el trabajo del traductor insatisfactorio, ¿se lo comunican al traductor?
- Sí
  - No

- l. Y si el revisor considera el trabajo del traductor satisfactorio, ¿se lo comunican al traductor?
- Sí
  - No

23. ¿En qué circunstancias se lleva a cabo la corrección de contenido?  
.....



## 6. FORMACIÓN CONTINUA

24. ¿Su empresa apoya la formación continua de su equipo de traductores?

- Sí
- No

25. Si ha respondido que «sí», ¿cómo lo hace?

.....

**7. En los últimos diez años la práctica profesional de la traducción ha evolucionado y se ha transformado profundamente. Mi objetivo es reflejar la situación actual pero, dado que se trata de un estudio comparativo, los expertos en estadística de mi universidad han aconsejado mantener este documento lo más parecido posible al que utilicé hace diez años. Para tener una imagen fiel y precisa de la práctica actual de la traducción profesional en España, ¿desea añadir algo más a esta encuesta?**

.....  
.....

Muchas gracias por su colaboración.

Beatriz Arlanzón Colindres

[b.arlanzon-colindres@ucr.nl](mailto:b.arlanzon-colindres@ucr.nl)

<http://www.ucr.nl/about-ucr/Faculty-and-Staff/Academic-Core/Pages/Beatriz-Arlanz%C3%B3n-Colindres,-M-A,-D-E-A-.aspx>

Si lo desean, pueden comprobar el carácter exclusivamente académico de este estudio escribiendo a

- Prof. Raquel Merino ([raquel.merino@ehu.es](mailto:raquel.merino@ehu.es))  
Catedrática del Departamento de Filología Inglesa, Universidad del País Vasco.
  
- Prof. Barbara Oomen ([b.oomen@ucr.nl](mailto:b.oomen@ucr.nl))  
Decana de University College Roosevelt – Utrecht University



## **ANEXO 5**

**RESULTADOS DE LA SEGUNDA ENCUESTA:**

**TABLAS Y ESTUDIO PORCENTUAL**



**PUEDE DEJAR PREGUNTAS SIN CONTESTAR Y  
COMENTAR CUALQUIER PUNTO DE LA ENCUESTA**

**1. PRESENTACIÓN DE SU AGENCIA**

1. ¿Podría indicarnos qué cargo ocupa en su agencia de traducción la persona que responde a esta encuesta?

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Responsable de traducción y corrección.	1	50,00%	0	0,00%	1	33,33%
Encargada del servicio de traducción.	1	50,00%	0	0,00%	1	33,33%
Gestor de proyectos.	0	0,00%	1	100,00%	1	33,33%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

2. ¿Podría indicarnos cuál es la formación académica de dicha persona?

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Estudios de letras vinculados a los idiomas (por ej. Traducción e Interpretación).	2	100,00%	1	100,00%	3	100,00%
Estudios de letras no vinculados a los idiomas (por ej. Derecho).	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Estudios de ciencias (por ej. Ingeniería).	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Otros.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

3. ¿Cuenta su agencia con una certificación de calidad?

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Empresas que cuentan con una certificación de calidad.	2	100,00%	1	100,00%	3	100,00%
Empresas que no cuentan con una certificación de calidad.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

En caso afirmativo, ¿cuál?

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
ISO 9001	1	50,00%	0	0,00%	1	33,33%
UNE EN 15023	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Certificado Premie	1	50,00%	0	0,00%	1	33,33%
No ha contestado.	0	0,00%	1	100,00%	1	33,33%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

4. ¿Cree que una certificación es una garantía de la calidad de las traducciones?

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Sí.	1	50,00%	1	100,00%	2	66,66%
No.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
No ha contestado.	1	50,00%	0	0,00%	1	33,33%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

Comentarios proporcionados por las agencias:

- «Sí y no. Por supuesto en teoría sí y una agencia con certificado de calidad nos da una garantía desde el principio pero existen muchas trampas en este aspecto. Nosotros conocemos empresas grandes que tienen certificados de calidad y en el trabajo del día a día no presentan trabajos con la debida calidad. Ocurre que esas empresas tienen varios traductores muy buenos en plantilla mediante los cuales acreditan su experiencia y calidad pero en el día a día encomiendan la mayor parte del trabajo a una amplia red de traductores colaboradores autónomos que, a menudo, no realizan un trabajo de calidad y cobran muy poco. Gracias a esa amplia red las empresas pueden responder a una carga de trabajo muy grande» (agencia de Bilbao).
- «Sí pero no rotundamente. Las certificaciones de calidad garantizan que se siguen una serie de procesos (traducción, revisión, revisión de pruebas, validación) con puntos de control intermedios. La calidad en los procesos implica calidad en los resultados siempre que las personas involucradas en un proyecto de traducción estén al mismo nivel» (agencia de Barcelona).

5. ¿Pertenece la agencia a una asociación de empresas de traducción?

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Sí.	1	50,00%	1	100,00%	2	66,66%
No.	1	50,00%	0	0,00%	1	33,33%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

En caso afirmativo, ¿cuál?

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
ACT	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
ANETI	0	0,00%	1	100,00%	1	33,33%
EIZIE (Asociación vasca de traductores e intérpretes).	1	50,00%	0	0,00%	1	33,33%
Otras respuestas (ver nota).	1	50,00%	0	0,00%	1	33,33%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

Comentarios proporcionados por las agencias:

- Una agencia de Bilbao está afiliada a EIZIE y la otra no pero algunos traductores, a título individual pertenecen a esta asociación.

2. LA TRADUCCIÓN CIENTÍFICO-TÉCNICA

6. ¿Qué es para Ud. una «buena traducción científico-técnica»?

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
La que reproduce el contenido del original y se expresa con estilo.	1	33,33%	0	0,00%	1	25,00%
La que reproduce fielmente el lenguaje técnico.	2	66,66%	0	0,00%	2	50,00%
La expresión es importante en la traducción literaria, en la técnica basta con que se entienda porque prima su utilidad.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
La que es aceptada por el cliente.	0	0,00%	1	100,00%	1	25,00%
Otras respuestas.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>

7. La terminología científico-técnica es

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Fundamental.	1	50,00%	1	100,00%	2	66,66%
Importante pero no fundamental.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
No es importante; el texto se puede expresar de otra manera.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
No ha contestado.	1	50,00%	0	0,00%	1	33,33%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

8. ¿Participa el cliente en la creación de glosarios o de guías de estilo?

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Sí.	1	50,00%	1	100,00%	2	66,66%
A veces.	1	50,00%	0	0,00%	1	33,33%
No.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

9. ¿Suele proporcionar el cliente material de referencia que les sirva a Uds. para elaborar glosarios o guías de estilo?

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Sí.	0	0,00%	1	100,00%	1	33,33%
A veces.	2	100,00%	0	0,00%	2	66,66%
No.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

Comentarios proporcionados por las agencias:

- «Sí pero no en todos los casos. Las Administraciones lo hacen con regularidad» (agencia de Bilbao).
- «Los clientes directos en ocasiones. Depende en buena parte del tamaño de la empresa (si es pequeña, es más complicado que dediquen recursos a estas funciones). Además, si el cliente es una multinacional de traducción (MLV, por sus siglas en inglés) sí suele adjuntar referencias y glosarios que ellos mismos van elaborando a partir de las traducciones que realizan para sus clientes» (agencia de Barcelona).



### 3. PRUEBA DE TRADUCCIÓN CIENTÍFICO-TÉCNICA

10. Cuando la agencia necesita nuevos traductores, ¿hace una prueba de traducción a los candidatos?

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Sí.	2	100,00%	1	100,00%	3	100,00%
No.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

11. Si ha respondido «no», ¿qué criterios de selección aplica?

12. Si ha respondido «sí», el texto que deberá traducir el candidato,

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Lo ha diseñado su agencia.	1	50,00%	0	0,00%	1	33,33%
Se trata de una traducción vieja.	1	50,00%	1	100,00%	2	66,66%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

Lo ha diseñado su agencia (1 respuesta)

En este caso, ¿quién lo ha diseñado? (por favor, especifique el cargo de esta persona)

- El responsable de Traducción y Corrección.

¿Qué criterios ha seguido para hacerlo? (elija dos respuestas como máximo)

- Lingüístico-gramaticales
- El conjunto de todos los factores lingüísticos y comerciales que pueden intervenir en un encargo de traducción

Se trata de una traducción vieja (2 respuestas)

En este caso, ¿qué texto se ha elegido?

- Un texto administrativo y otro divulgativo (agencia de Bilbao).
- El texto corresponde a un proyecto real del ámbito o ámbitos para el se necesita al traductor (agencia de Barcelona).

¿Quién lo ha elegido?

- El anterior encargado del departamento de traducción (agencia de Bilbao).
- El responsable de la calidad lingüística de la empresa (agencia de Barcelona).

¿En función de qué criterios? (elija dos respuestas como máximo)

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Lingüístico-gramaticales.	1	50,00%	1	33,33%	2	40,00%
La complejidad técnica del texto.	0	0,00%	1	33,33%	1	20,00%
La relevancia del tema en el mercado de la traducción.	1	50,00%	0	0,00%	1	20,00%
El conjunto de todos los factores lingüísticos y comerciales que pueden intervenir en un encargo de traducción.	0	0,00%	1	33,33%	1	20,00%
Otros.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>

13. ¿Cuál es la longitud de la prueba?

- 350 palabras aprox (agencia de Barcelona).
- Una cara y media (agencia de Bilbao).
- 5.000/6.000 caracteres (agencia de Bilbao).

14. El candidato:

- a. ¿Recibe información lingüística sobre la prueba? (por ej. si tiene que prestar una importancia especial al estilo o al contenido del texto, si tiene que adaptar las referencias culturales del texto, si ciertas partes del texto no se deben traducir, etc.)

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Sí.	1	50,00%	1	100,00%	2	66,66%
No.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Depende (ver nota).	1	50,00%	0	0,00%	1	33,33%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

Comentarios proporcionados por las agencias:

- Depende de si la selección es para contratar un traductor en plantilla o para tener un colaborador autónomo nuevo.

- b. ¿Recibe información extralingüística sobre la prueba? (por ej. quién es el cliente, quién es el receptor del texto, cómo se va a publicar el texto, qué uso final se va a dar a ese texto, etc.)

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Sí.	1	50,00%	1	100,00%	2	66,66%
No.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Depende (ver nota).	1	50,00%	0	0,00%	1	33,33%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

Comentarios proporcionados por las agencias:

- Depende de si la selección es para contratar un traductor en plantilla o para tener un colaborador autónomo nuevo.

- c. ¿De cuánto tiempo dispone para hacerla?

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
2 horas (ver nota)	1	33,33%	0	0,00%	1	25,00%
8 horas	0	0,00%	1	100,00%	1	25,00%
De 1 a 3 días.	1	33,33%	0	0,00%	1	25,00%
De 3 días a 1 semana.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Más de 1 semana.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Todo el tiempo que desee.	1	33,33%	0	0,00%	1	25,00%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>

Comentarios proporcionados por las agencias:

- «2 horas si es para contratar a un trabajador en plantilla y todo el tiempo que desee, si es para contar con un nuevo colaborador autónomo» (agencia de Bilbao).

- d. ¿Dónde ha realizado la prueba el traductor?

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
En su lugar de trabajo.	2	66,66%	1	100,00%	3	75,00%
En la agencia (ver nota).	1	33,33%	0	0,00%	1	25,00%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>

Comentarios proporcionados por las agencias:

- En su lugar de trabajo si se busca a un colaborador autónomo y en la agencia si se busca a un traductor de plantilla (agencia de Bilbao).

15. El evaluador de la prueba:

a. Por cada par de idiomas, su agencia cuenta

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
con un único evaluador.	0	0,00%	1	100,00%	1	33,33%
con varios evaluadores.	1	50,00%	0	0,00%	1	33,33%
depende de la combinación lingüística.	1	50,00%	0	0,00%	1	33,33%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

b. En el segundo caso (más de un evaluador),

i. ¿todos comparten los mismos criterios de evaluación?

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Sí.	2	100,00%	1	100,00%	3	100,00%
No.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

ii. ¿estos criterios han sido impartidos por la agencia?

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Sí.	2	100,00%	1	100,00%	3	100,00%
No.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

iii. ¿cómo se garantiza la fiabilidad entre evaluadores?

- Contacto permanente e intercambio continuo de información relevante (agencia de Bilbao).
- Experiencia en el mundo de la traducción y experiencia en esta empresa (agencia de Bilbao).
- Los evaluadores han sido formados internamente de acuerdo con los criterios de la empresa. Además, la prueba es comparable con otros trabajos realizados en la empresa (agencia de Barcelona).

c. ¿Cuál es la formación académica del evaluador?

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Estudios de letras vinculados a los idiomas.	2	100,00%	1	100,00%	3	100,00%
Estudios de letras no vinculados a los idiomas.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Estudios de ciencias.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Otros.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

d. ¿Por qué lo han elegido como evaluador?

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Por su formación académica.	2	40,00%	0	0,00%	2	25,00%
Por su experiencia profesional.	2	40,00%	1	33,33%	3	37,50%
Por la calidad de su trabajo como traductor.	1	20,00%	1	33,33%	2	25,00%
Por sus conocimientos sobre el tema traducido.	0	0,00%	1	33,33%	1	12,50%
Otras respuestas.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>	<b>8</b>	<b>100,00%</b>

e. Antes de que lo nombraran evaluador, ¿tenía experiencia previa en este campo?

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Sí.	1	50,00%	1	100,00%	2	66,66%
No	1	50,00%	0	0,00%	1	33,33%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

f. ¿El evaluador se dedica exclusivamente a esta tarea?

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Sí.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
No	2	100,00%	1	100,00%	3	100,00%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

Si responde que no, ¿qué otra tarea desempeña?

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Es traductor.	2	50,00%	1	50,00%	3	50,00%
Es gestor de proyectos.	1	25,00%	0	0,00%	1	16,67%
Se encarga de la formación.	1	25,00%	0	0,00%	1	16,67%
Otras tareas (ver nota).	0	0,00%	1	50,00%	1	16,67%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>

Comentarios proporcionados por las agencias:

- Revisor, responsable de calidad lingüística (agencia de Barcelona).

g. ¿En cuánto tiempo evalúa la prueba del candidato?

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Menos de una hora.	1	50,00%	1	100,00%	2	66,66%
Entre 1 y 2 horas.	1	50,00%	0	0,00%	1	33,33%
Más de 2 horas.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

h. ¿Evalúa la prueba

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
restando puntos por los errores?	1	33,33%	0	0,00%	1	25,00%
dando una apreciación global?	2	66,66%	1	100,00%	3	75,00%
usando una escala analítica?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
usando una escala holística?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>

En caso de usar escalas,

¿Quién las redacta?

.....

¿En función de qué criterios?

.....

- i. ¿Existe comunicación entre el evaluador y el candidato durante el proceso de evaluación?

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Sí.	1	50,00%	1	100,00%	2	66,66%
No.	1	50,00%	0	0,00%	1	33,33%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

- j. ¿Qué criterios sigue el evaluador para corregir la prueba? (puede elegir tantas respuestas como desee)

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Lingüístico-gramaticales.	2	66,66%	1	33,33%	3	50,00%
La validez del texto para desempeñar el uso final que ha decidido el cliente.	1	33,33%	1	33,33%	2	33,33%
Las indicaciones especificadas por el cliente.	0	0,00%	1	33,33%	1	16,67%
Las exigencias de los lectores de dicho texto.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Otras respuestas.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>

16. ¿Estaría dispuesta la agencia a cambiar el sistema de evaluación que emplea actualmente?

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Sí.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
No.	1	50,00%	0	0,00%	1	33,33%
Depende.	0	0,00%	1	100,00%	1	33,33%
No ha contestado.	1	50,00%	0	0,00%	1	33,33%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

En este último caso, ¿de qué?

- «De si se propusiera un sistema de evaluación que realmente fuera más efectivo que el que usamos actualmente» (agencia de Barcelona).

#### 4. FASES DE PREPARACIÓN Y DE TRADUCCIÓN

17. Fase de preparación. La norma UNE EN 15038 aconseja analizar el TO desde un punto de vista lingüístico para anticipar cualquier posible problema de traducción. En la práctica diaria, ¿es realista llevarla a cabo?

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Sí.	1	50,00%	0	0,00%	1	33,33%
No.	1	50,00%	0	0,00%	1	33,33%
Depende.	0	0,00%	1	100,00%	1	33,33%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

En este último caso, ¿de qué?

- «Primero del volumen; después del plazo. Hasta cierto punto es realizable para todos los encargos, aunque en ocasiones hay menos tiempo para realizar este primer análisis» (agencia de Barcelona).
18. Fase de traducción. ¿Qué material proporciona la agencia al traductor?
- «Texto en formato digital, memorias de traducción y todo el software y el hardware que resulte necesario para la efectiva traducción del texto» (agencia de Bilbao).
  - «Conexión a internet, diccionarios en formato electrónico y en papel, glosarios, programa de traducción asistido por ordenador» (agencia de Bilbao).
  - «El original preparado (en un paquete o en formato bilingüe); referencias (documento original, versiones anteriores, documentos paralelos); memoria de traducción, si la hay; base de datos terminológica, si la hay; así como información sobre el cliente y objetivo de dicho texto si se conoce» (agencia de Barcelona).



## 5. PROCESO DE REVISIÓN Y CORRECCIÓN ANTES DE ENTREGAR EL TRABAJO AL CLIENTE

19. ¿Revisan el trabajo del traductor antes de entregarlo al cliente?

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Sí, siempre.	2	100,00%	1	100,00%	3	100,00%
A veces.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Cuando lo solicita el cliente.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
No, nunca.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

Si su respuesta es afirmativa, pase a la siguiente pregunta; si no lo es, pase al apartado 5.

20. Hemos consultado diversas páginas web de empresas de traducción y hemos encontrado diferentes definiciones de «revisión». ¿Qué significa para Uds. «revisar»?

- «Corregir todos los aspectos del texto (lingüísticos, de estilo, sintácticos, formatos, cuadros, gráficos...) y verificar que la traducción es correcta y que se corresponde exactamente con el original» (agencia de Bilbao).
- «Dependiendo del nivel de “calidad percibida por el cliente”: leer la traducción consultando el texto original en caso de haber interceptado alguna cosa incongruente o leer la traducción y el original, cotejando párrafo por párrafo, poniendo atención en el vocabulario y demás» (agencia de Bilbao).
- «En buena parte, la confusión viene de que en castellano utilizamos “revisión” tanto si nos referimos a lo que en inglés, en el estándar EN 15038, llaman “revision” (bilingüe) y “review” (monolingüe). En nuestro caso, hacemos revisión bilingüe de todos los documentos, y en todos los casos se realiza internamente (por traductores en plantilla). En algunas ocasiones, después se realiza también una implementación de comentarios del cliente o una corrección de pruebas, si así se nos solicita» (agencia de Barcelona).

21. ¿Qué se controla en la fase la revisión en su empresa?

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Ortotipografía.	2	7,69%	1	7,69%	3	7,69%
Gramática y sintaxis.	2	7,69%	1	7,69%	3	7,69%
Homogeneidad.	2	7,69%	1	7,69%	3	7,69%
Registro.	2	7,69%	1	7,69%	3	7,69%
Integridad del texto (no hay omisiones injustificadas).	2	7,69%	1	7,69%	3	7,69%
Precisión conceptual.	2	7,69%	1	7,69%	3	7,69%
Terminología.	2	7,69%	1	7,69%	3	7,69%
Coherencia.	2	7,69%	1	7,69%	3	7,69%
Respeto de los glosarios y guías de estilo recibidas.	2	7,69%	1	7,69%	3	7,69%
Estilo.	2	7,69%	1	7,69%	3	7,69%
Adecuación a la finalidad del texto y a los lectores del TM.	2	7,69%	1	7,69%	3	7,69%
Respeto de las instrucciones recibidas del cliente.	2	7,69%	1	7,69%	3	7,69%
Formato.	2	7,69%	1	7,69%	3	7,69%
Otros aspectos.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100,00%</b>	<b>13</b>	<b>100,00%</b>	<b>39</b>	<b>100,00%</b>

22. Los revisores:

a. ¿El revisor se dedica exclusivamente a esta tarea?

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Sí.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
No.	2	100,00%	1	100,00%	3	100,00%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

Si responde que no, ¿qué otra tarea desempeña?

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Es traductor.	2	50,00%	1	100,00%	3	60,00%
Es gestor de proyectos.	1	25,00%	0	0,00%	1	20,00%
Se encarga de la formación.	1	25,00%	0	0,00%	1	20,00%
Otras tareas.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>

b. Por cada par de idiomas, su agencia cuenta

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
con un único revisor	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
con varios revisores	1	50,00%	0	0,00%	1	33,33%
depende de la combinación lingüística	1	50,00%	1	100,00%	2	66,66%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

c. En el segundo caso (más de un revisión),

i. ¿todos comparten los mismos criterios de revisión?

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Sí.	2	100,00%	1	100,00%	3	100,00%
No.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

ii. ¿estos criterios han sido impartidos por la agencia?

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Sí.	2	100,00%	1	100,00%	3	100,00%
No.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

- iii. ¿cómo se garantiza la fiabilidad entre correctores?
- «Contacto permanente e intercambio continuo de información relevante» (agencia de Bilbao).
  - «Son personas con experiencia en el mundo de la traducción» (agencia de Bilbao).
  - «Los evaluadores han sido formados internamente de acuerdo con los criterios de la empresa» (agencia de Barcelona).

d. ¿Cuál es la formación académica del revisor?

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Estudios de letras vinculados a los idiomas	2	100,00%	1	100,00%	3	100,00%
Estudios de letras no vinculados a los idiomas	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Estudios de ciencias	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Otros (ver nota)	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

Comentarios proporcionados por las agencias:

- Estudios de postgrado (másteres).

e. ¿Por qué lo han elegido como revisor?

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Por su formación académica.	1	25,00%	1	33,33%	2	28,57%
Por su experiencia profesional.	2	50,00%	1	33,33%	3	42,86%
Por la calidad de su trabajo como traductor.	1	25,00%	1	33,33%	2	28,57%
Por sus conocimientos sobre el tema traducido.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Otros.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>

f. Antes de que lo nombraran revisor, ¿tenía experiencia previa en este campo?

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Sí.	1	50,00%	1	100,00%	2	66,66%
No.	1	50,00%	0	0,00%	1	33,33%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

g. En condiciones de trabajo normales, ¿en cuánto tiempo revisa el trabajo del traductor? (tomemos como punto de referencia una muestra de 200 palabras)

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Unos 15 minutos.	1	50,00%	1	100,00%	2	66,66%
Entre 15 y 30 minutos.	1	50,00%	0	0,00%	1	33,33%
Entre 30 y 45 minutos.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Otra respuesta.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

h. ¿Existe comunicación entre el revisor y el traductor durante el proceso de revisión?

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Sí.	2	100,00%	1	100,00%	3	100,00%
No.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

- i. ¿Qué criterios sigue el revisor para revisar la prueba? (puede elegir tantas respuestas como desee)

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Lingüístico-gramaticales.	2	20,00%	1	20,00%	3	20,00%
La precisión del vocabulario técnico.	2	20,00%	1	20,00%	3	20,00%
La traducción debe mantener el sentido del original.	2	20,00%	1	20,00%	3	20,00%
La traducción debe servir para el uso final que quiera darle el cliente.	2	20,00%	1	20,00%	3	20,00%
Tiene en cuenta todos los factores lingüísticos y comerciales del encargo de traducción.	2	20,00%	1	20,00%	3	20,00%
Otros.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,00%</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>	<b>15</b>	<b>100,00%</b>

- j. ¿Siguen en vigor las listas de comprobación?

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Sí.	0	0,00%	1	100,00%	1	33,33%
No.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
No ha contestado.	2	100,00%	0	0,00%	2	66,66%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

Si es así, ¿en qué momentos del proceso de traducción/revisión se emplean?

- «Tras la recepción y preparación de la entrega; antes del envío al cliente; en el cierre de un proyecto» (agencia de Barcelona).

- k. Si el revisor considera el trabajo del traductor insatisfactorio, ¿se lo comunican al traductor?

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Sí.	2	100,00%	1	100,00%	3	100,00%
No.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

1. Y si el revisor considera el trabajo del traductor satisfactorio, ¿se lo comunican al traductor?

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Sí.	1	50,00%	1	100,00%	2	66,66%
No.	1	50,00%	0	0,00%	1	33,33%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

23. ¿En qué circunstancias se lleva a cabo la corrección de contenido?
- «Cuando se aprecian incorrecciones en los apartados arriba indicados» (agencia de Bilbao).
  - «No se entiende bien la pregunta. El revisor tiene libertad para modificar la traducción. Los revisores son, ante todo, traductores experimentados» (agencia de Barcelona).

## 6. FORMACIÓN CONTINUA

24. ¿Su empresa apoya la formación continua de su equipo de traductores?

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Sí.	2	100,00%	1	100,00%	3	100,00%
No.	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

25. Si ha respondido que «sí», ¿cómo lo hace?
- «Asistencia a cursillos: corrección, Trados, Wordfast, estilo, etc.» (agencia de Bilbao).
  - «Los componentes del equipo de traducción están suscritos a un boletín de noticias de la asociación EIZIE y de ahí reciben información sobre cursos y seminarios. Los traductores valoran si es interesante acudir y comunican sobre ello a Recursos Humanos y Administración. No obstante, el resto de componentes de la empresa también hace llegar a los traductores información sobre actividades de las que tienen noticia y que les puedan resultar interesantes» (agencia de Bilbao).
  - «Mediante la financiación de cursos para los traductores y revisores (por ejemplo, de APTIC). Incluso pueden solicitar por iniciativa propia la financiación de cursos» (agencia de Barcelona).

**7. En los últimos diez años la práctica profesional de la traducción ha evolucionado y se ha transformado profundamente. Mi objetivo es reflejar la situación actual pero, dado que se trata de un estudio comparativo, los expertos en estadística de mi universidad han aconsejado mantener este documento lo más parecido posible al que utilicé hace diez años. Para tener una imagen fiel y precisa de la práctica actual de la traducción profesional en España, ¿desea añadir algo más a esta encuesta?**

.....

Muchas gracias por su colaboración.

Beatriz Arlanzón Colindres

[b.arlanzon-colindres@ucr.nl](mailto:b.arlanzon-colindres@ucr.nl)

<http://www.ucr.nl/about-ucr/Faculty-and-Staff/Academic-Core/Pages/Beatriz-Arlanz%C3%B3n-Colindres,-M-A,-D-E-A-.aspx>

Si lo desean, pueden comprobar el carácter exclusivamente académico de este estudio escribiendo a

- Prof. Raquel Merino ([raquel.merino@ehu.es](mailto:raquel.merino@ehu.es))  
Catedrática del Departamento de Filología Inglesa, Universidad del País Vasco.
  
- Prof. Barbara Oomen ([b.oomen@ucr.nl](mailto:b.oomen@ucr.nl))  
Decana de University College Roosevelt – Utrecht University



## **ANEXO 6**

### **PREGUNTAS DE LA ENCUESTA CONTESTADAS CON LA INFORMACIÓN OBTENIDA EN LAS PÁGINAS WEB**



PUEDE DEJAR PREGUNTAS SIN CONTESTAR Y  
COMENTAR CUALQUIER PUNTO DE LA ENCUESTA

**1. PRESENTACIÓN DE SU AGENCIA**

1. ¿Podría indicarnos qué cargo ocupa en su agencia de traducción la persona que responde a esta encuesta?
2. ¿Podría indicarnos cuál es la formación académica de dicha persona?
3. ¿Cuenta su agencia con una certificación de calidad?

En caso afirmativo, ¿cuál?

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
ISO 9001	6	66,67%	4	50,00%	10	58,82%
EN 15038	3	33,33%	4	50,00%	7	41,18%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,00%</b>	<b>8</b>	<b>100,00%</b>	<b>17</b>	<b>100,00%</b>

4. ¿Cree que una certificación es una garantía de la calidad de las traducciones?
5. ¿Pertenece la agencia a una asociación de empresas de traducción?

En caso afirmativo, ¿cuál?

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
No sabemos si están afiliadas una asociación.	26	96,30%	0	0,00%	26	56,52%
Indican su afiliación una asociación de empresas de traducción.	1	3,70%	11	57,89%	12	26,09%
Están afiliadas a ANETI y no lo indican.	0	0,00%	8	42,11%	8	17,39%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100,00%</b>	<b>19</b>	<b>100,00%</b>	<b>46</b>	<b>100,00%</b>

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
GALA	0	0,00%	3	17,66%	3	16,67%
ATA	0	0,00%	2	11,76%	2	11,11%
European Language Industry Association	0	0,00%	2	11,76%	2	11,11%
Tekom	0	0,00%	2	11,76%	2	11,11%
Universidades	0	0,00%	2	11,76%	2	11,11%
Asociación Española de Terminología	0	0,00%	1	5,88%	1	5,56%
Association of Translation Companies	0	0,00%	1	5,88%	1	5,56%
Clusterlingua	0	0,00%	1	5,88%	1	5,56%
European Association For Terminology	0	0,00%	1	5,88%	1	5,56%
The Institute of Localization Professionals	0	0,00%	1	5,88%	1	5,56%
Translation Automation User Society	0	0,00%	1	5,88%	1	5,56%
Langune	1	100,00%	0	0,00%	1	5,56%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>	<b>17</b>	<b>100,00%</b>	<b>18</b>	<b>100,00%</b>

## 2. LA TRADUCCIÓN CIENTÍFICO-TÉCNICA

6. ¿Qué define para Ud. una «buena traducción científico-técnica»?

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Precisión.	1	33,33%	1	25,00%	2	28,57%
Terminología.	0	0,00%	1	25,00%	1	14,29%
Claridad.	0	0,00%	1	25,00%	1	14,29%
Fidelidad conceptual.	0	0,00%	1	25,00%	1	14,29%
Especialización.	1	33,33%	0	0,00%	1	14,29%
Respeto cultural.	1	33,33%	0	0,00%	1	14,29%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>

7. La terminología científico-técnica es

- Fundamental
- Importante pero no fundamental
- No es importante; el texto se puede expresar de otra manera

8. ¿Participa el cliente en la creación de glosarios o de guías de estilo?

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Referencias a la documentación de carácter general (sin la colaboración del cliente).	3	42,86%	2	50,00%	5	45,46%
Elaboración de glosarios personalizados con validación por parte del cliente.	1	14,28%	2	50,00%	3	27,27%
Extracción terminológica de carácter general (sin la colaboración del cliente).	3	42,86%	0	0,00%	3	27,27%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>	<b>11</b>	<b>100,00%</b>

9. ¿Suele proporcionar el cliente material de referencia que les sirva a Uds. para elaborar glosarios o guías de estilo?

### 3. PRUEBA DE TRADUCCIÓN CIENTÍFICO-TÉCNICA

10. Cuando la agencia necesita nuevos traductores, ¿hace una prueba de traducción a los candidatos?

11. Si ha respondido «no», ¿qué criterios de selección aplica?

12. Si ha respondido «sí», el texto que deberá traducir el candidato,

a.  Lo ha diseñado su agencia.

En este caso, ¿quién lo ha diseñado? (por favor, especifique el cargo de esta persona)

¿Qué criterios ha seguido para hacerlo? (elija dos respuestas como máximo)

- Lingüístico–gramaticales
- La complejidad técnica del texto
- La relevancia del tema en el mercado de la traducción
- El conjunto de todos los factores lingüísticos y comerciales que pueden intervenir en un encargo de traducción
- Otros criterios

b.  Se trata de una traducción vieja

En este caso, ¿qué texto se ha elegido?

¿Quién lo ha elegido?

¿En función de qué criterios? (elija dos respuestas como máximo)

- Lingüístico - gramaticales
- La complejidad técnica del texto
- La relevancia del tema en el mercado de la traducción
- El conjunto de todos los factores lingüísticos y comerciales que pueden intervenir en un encargo de traducción
- Otros

13. ¿Cuál es la longitud de la prueba?

14. El candidato:

- a. ¿Recibe información lingüística sobre la prueba? (por ej. si tiene que prestar una importancia especial al estilo o al contenido del texto, si tiene que adaptar las referencias culturales del texto, si ciertas partes del texto no se deben traducir, etc.)
- b. ¿Recibe información extralingüística sobre la prueba? (por ej. quién es el cliente, quién es el receptor del texto, cómo se va a publicar el texto, qué uso final se va a dar a ese texto, etc.)
- c. ¿De cuánto tiempo dispone para hacerla?
- d. ¿Dónde ha realizado la prueba el traductor?

15. El evaluador de la prueba:

- a. Por cada par de idiomas, su agencia cuenta
  - con un único evaluador
  - con varios evaluadores
  - depende de la combinación lingüística
- b. En el segundo caso (más de un evaluador),
  - i. ¿todos comparten los mismos criterios de evaluación?
  - ii. ¿estos criterios han sido impartidos por la agencia?
  - iii. ¿cómo se garantiza la fiabilidad entre evaluadores?
- c. ¿Cuál es la formación académica del evaluador?
- d. ¿Por qué lo han elegido como evaluador?
- e. Antes de que lo nombraran evaluador, ¿tenía experiencia previa en este campo?
- f. ¿El evaluador se dedica exclusivamente a esta tarea?

Si responde que no, ¿qué otra tarea desempeña?

g. ¿En cuánto tiempo evalúa la prueba del candidato?

h. ¿Evalúa la prueba

- restando puntos por los errores?
- dando una apreciación global?
- usando una escala analítica?
- usando una escala holística?

En caso de usar escalas,

¿Quién las redacta?

¿En función de qué criterios?

i. ¿Existe comunicación entre el evaluador y el candidato durante el proceso de evaluación?

j. ¿Qué criterios sigue el evaluador para corregir la prueba? (puede elegir tantas respuestas como desee)

- Lingüístico–gramaticales
- La validez del texto para desempeñar el uso final que ha decidido el cliente
- Las indicaciones especificadas por el cliente
- Las exigencias de los lectores de dicho texto
- Otras respuestas

16. ¿Estaría dispuesta la agencia a cambiar el sistema de evaluación que emplea actualmente?

#### **4. FASES DE PREPARACIÓN Y DE TRADUCCIÓN**

17. Fase de preparación. La norma UNE EN 15038 aconseja analizar el TO desde un punto de vista lingüístico para anticipar cualquier posible problema de traducción. En la práctica diaria, ¿es realista llevarla a cabo?

- Sí
- No
- Depende

En este último caso, ¿de qué?

18. Fase de traducción. ¿Qué material proporciona la agencia al traductor?

## 5. PROCESO DE REVISIÓN Y CORRECCIÓN ANTES DE ENTREGAR EL TRABAJO AL CLIENTE

19. ¿Revisan el trabajo del traductor antes de entregarlo al cliente?

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Siempre.	7	43,75%	7	53,85%	14	48,28%
Información poco clara.	7	43,75%	4	30,77%	11	37,93%
A veces.	2	12,50%	2	15,38%	4	13,79%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>	<b>13</b>	<b>100,00%</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>

Si su respuesta es afirmativa, pase a la siguiente pregunta; si no lo es, pase al apartado 5.

20. Hemos consultado diversas páginas web de empresas de traducción y hemos encontrado diferentes definiciones de «revisión». ¿Qué significa para Uds. «revisar»?

21. ¿Qué se controla en la fase la revisión en su empresa?

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Estilo.	4	16,00%	8	22,22%	12	19,67%
Terminología.	4	16,00%	7	19,44%	11	18,03%
Ortotipografía.	2	8,00%	7	19,44%	9	14,75%
Fidelidad conceptual al original.	5	20,00%	2	5,56%	7	11,48%
Corrección gramatical.	2	8,00%	3	8,33%	5	8,20%
Necesidades del público meta.	1	4,00%	3	8,33%	4	6,56%
Uniformidad.	3	12,00%	1	2,78%	4	6,56%
Integridad TO/TM.	1	4,00%	2	5,56%	3	4,92%
Coherencia.	1	4,00%	2	5,56%	3	4,92%
Errores de traducción.	2	8,00%	0	0,00%	2	3,28%
Adecuación a la finalidad prevista.	0	0,00%	1	2,78%	1	1,64%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100,00%</b>	<b>36</b>	<b>100,00%</b>	<b>61</b>	<b>100,00%</b>

22. Los revisores:

a. ¿El revisor se dedica exclusivamente a esta tarea?

Si responde que no, ¿qué otra tarea desempeña?

b. Por cada par de idiomas, su agencia cuenta



- con un único revisor
  - con varios revisores
  - depende de la combinación lingüística
- c. En el segundo caso (más de un revisión),
- i. ¿todos comparten los mismos criterios de revisión?
  - ii. ¿estos criterios han sido impartidos por la agencia?
  - iii. ¿cómo se garantiza la fiabilidad entre correctores?
- d. ¿Cuál es la formación académica del revisor?
- e. ¿Por qué lo han elegido como revisor?

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Especialistas en el tema que revisan.	4	80,00%	1	100,00%	5	83,33%
Formación.	1	20,00%	0	0,00%	1	16,67%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>

- f. Antes de que lo nombraran revisor, ¿tenía experiencia previa en este campo?
- g. En condiciones de trabajo normales, ¿en cuánto tiempo revisa el trabajo del traductor? (tomemos como punto de referencia una muestra de 200 palabras)
- 3.000 palabras en 3-4 horas (agencia de Barcelona).
- h. ¿Existe comunicación entre el revisor y el traductor durante el proceso de revisión?

- i. ¿Qué criterios sigue el revisor para revisar la prueba? (puede elegir tantas respuestas como desee)

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Estilo.	4	16,00%	8	22,22%	12	19,67%
Terminología.	4	16,00%	7	19,44%	11	18,03%
Ortotipografía.	2	8,00%	7	19,44%	9	14,75%
Fidelidad conceptual al original.	5	20,00%	2	5,56%	7	11,48%
Corrección gramatical.	2	8,00%	3	8,33%	5	8,20%
Necesidades del público meta.	1	4,00%	3	8,33%	4	6,56%
Uniformidad.	3	12,00%	1	2,78%	4	6,56%
Integridad TO/TM.	1	4,00%	2	5,56%	3	4,92%
Coherencia.	1	4,00%	2	5,56%	3	4,92%
Errores de traducción.	2	8,00%	0	0,00%	2	3,28%
Adecuación a la finalidad prevista.	0	0,00%	1	2,78%	1	1,64%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100,00%</b>	<b>36</b>	<b>100,00%</b>	<b>61</b>	<b>100,00%</b>

- j. ¿Siguen en vigor las listas de comprobación?

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
No se ha encontrado información.	26	96,30%	18	94,74%	44	95,65%
Sí.	1	3,70%	1	5,26%	2	4,35%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100,00%</b>	<b>19</b>	<b>100,00%</b>	<b>46</b>	<b>100,00%</b>

Si es así, ¿en qué momentos del proceso de traducción/revisión se emplean?

- En la fase de comprobación y en la de revisión (agencias de Barcelona y de Bilbao).

- k. Si el revisor considera el trabajo del traductor insatisfactorio, ¿se lo comunican al traductor?

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Protocolo de actuación en caso de reclamaciones.	3	75,00%	0	0,00%	3	60,00%
Sanciones a los traductores o revisores.	1	25,00%	1	100,00%	2	40,00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>

1. Y si el revisor considera el trabajo del traductor satisfactorio, ¿se lo comunican al traductor?

23. ¿En qué circunstancias se lleva a cabo la corrección de contenido?
- Cuando las características del proyecto la requieran (agencia de Barcelona).
  - Cuando el texto se publique (agencia de Bilbao).

## 6. FORMACIÓN CONTINUA

24. ¿Su empresa apoya la formación continua de su equipo de traductores?

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
No se ha encontrado información.	23	85,19%	18	94,74%	41	89,13%
Formación continua.	4	14,81%	1	5,26%	5	10,87%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100,00%</b>	<b>19</b>	<b>100,00%</b>	<b>46</b>	<b>100,00%</b>

25. Si ha respondido que «sí», ¿cómo lo hace?

**7. En los últimos diez años la práctica profesional de la traducción ha evolucionado y se ha transformado profundamente. Mi objetivo es reflejar la situación actual pero, dado que se trata de un estudio comparativo, los expertos en estadística de mi universidad han aconsejado mantener este documento lo más parecido posible al que utilicé hace diez años. Para tener una imagen fiel y precisa de la práctica actual de la traducción profesional en España, ¿desea añadir algo más a esta encuesta?**

.....

Muchas gracias por su colaboración.

Beatriz Arlanzón Colindres  
[b.arlanzon-colindres@ucr.nl](mailto:b.arlanzon-colindres@ucr.nl)

<http://www.ucr.nl/about-ucr/Faculty-and-Staff/Academic-Core/Pages/Beatriz-Arlanz%C3%B3n-Colindres,-M-A,-D-E-A-.aspx>

Si lo desean, pueden comprobar el carácter exclusivamente académico de este estudio escribiendo a

- Prof. Raquel Merino ([raquel.merino@ehu.es](mailto:raquel.merino@ehu.es))  
 Catedrática del Departamento de Filología Inglesa, Universidad del País Vasco.
- Prof. Barbara Oomen ([b.oomen@ucr.nl](mailto:b.oomen@ucr.nl))  
 Decana de University College Roosevelt – Utrecht University



## **ANEXO 7**

### **SEGUNDO ESTUDIO: INFORMACIÓN OBTENIDA EN LAS PÁGINAS WEB**



Pertenencia a una asociación de centros de traducción

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
No sabemos si están afiliadas una asociación..	26	96,30%	0	0,00%	26	56,52%
Indican su afiliación una asociación de empresas de traducción.	1	3,70%	11	57,89%	12	26,09%
Están afiliadas a ANETI y no lo indican.	0	0,00%	8	42,11%	8	17,39%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100,00%</b>	<b>19</b>	<b>100,00%</b>	<b>46</b>	<b>100,00%</b>

Afililación a otras asociaciones

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
GALA	0	0,00%	3	17,66%	3	16,67%
ATA	0	0,00%	2	11,76%	2	11,11%
European Language Industry Association	0	0,00%	2	11,76%	2	11,11%
Tekom	0	0,00%	2	11,76%	2	11,11%
Universidades	0	0,00%	2	11,76%	2	11,11%
Asociación Española de Terminología	0	0,00%	1	5,88%	1	5,56%
Association of Translation Companies	0	0,00%	1	5,88%	1	5,56%
Clusterlingua	0	0,00%	1	5,88%	1	5,56%
European Association For Terminology	0	0,00%	1	5,88%	1	5,56%
The Institute of Localization Professionals	0	0,00%	1	5,88%	1	5,56%
Translation Automation User Society	0	0,00%	1	5,88%	1	5,56%
Langune	1	100,00%	0	0,00%	1	5,56%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>	<b>17</b>	<b>100,00%</b>	<b>18</b>	<b>100,00%</b>

Certificaciones

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
ISO 9001	6	66,67%	4	50,00%	10	58,82%
EN 15038	3	33,33%	4	50,00%	7	41,18%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,00%</b>	<b>8</b>	<b>100,00%</b>	<b>17</b>	<b>100,00%</b>

Criterios lingüísticos que caracterizaban una buena traducción

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Terminología.	11	27,50%	6	15,39%	17	21,52%
Estilo.	5	12,50%	6	15,39%	11	13,92%
Ausencia de malentendidos culturales.	4	10,00%	5	12,82%	9	11,39%
Uniformidad del texto.	6	15,00%	3	7,69%	9	11,39%
Adaptación al mercado de destino.	7	17,50%	1	2,56%	8	10,13%
Perfil y las necesidades del público meta.	0	0,00%	5	12,82%	5	6,33%
Finalidad de la traducción.	0	0,00%	5	12,82%	5	6,33%
Fidelidad conceptua.	3	7,50%	1	2,56%	4	5,06%
Coherencia.	1	2,50%	2	5,13%	3	3,80%
Precisión.	2	5,00%	1	2,56%	3	3,80%
Buena comprensión.	1	2,50%	1	2,56%	2	2,53%
Corrección lingüística.	0	0,00%	1	2,56%	1	1,27%
Medio empleado para divulgar el texto.	0	0,00%	1	2,56%	1	1,27%
Cohesión.	0	0,00%	1	2,56%	1	1,27%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,00%</b>	<b>39</b>	<b>100,00%</b>	<b>79</b>	<b>100,00%</b>

Correlación entre los criterios lingüísticos de la EN 15038 y los de las agencias

CRITERIOS LINGÜÍSTICOS SEGÚN LA EN 15038	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Terminología.	11	45,83%	6	20,00%	17	31,48%
Estilo / registro / respeto de la LM.	5	20,83%	6	20,00%	11	20,37%
Convenciones locales.	4	16,67%	5	16,67%	9	16,67%
Necesidades del público meta.	0	0,00%	5	16,67%	5	9,26%
Finalidad del TM.	0	0,00%	5	16,67%	5	9,26%
Fidelidad.	3	12,50%	1	3,33%	4	7,41%
Coherencia.	1	4,17%	2	6,67%	3	5,56%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100,00%</b>	<b>30</b>	<b>100,00%</b>	<b>54</b>	<b>100,00%</b>



Referencias a la deontología

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Compromiso con la calidad de los servicios ofrecidos.	2	50,00%	3	100,00%	5	71,43%
Código deontológico propio.	2	50,00%	0	0,00%	2	28,57%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>

Referencias a TAO y traducción automática

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
TAO.	3	60,00%	3	60,00%	6	60,00%
Traducción automática.	2	40,00%	2	40,00%	4	40,00%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>	<b>10</b>	<b>100,00%</b>

Perfil de los traductores

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Especialización.	12	24,490%	11	32,35%	23	27,71%
Experiencia.	14	28,57%	8	23,53%	22	26,51%
Formación académica.	12	24,490%	7	20,59%	19	22,89%
Competencia lingüística.	1	2,04%	5	14,71%	6	7,23%
Competencia.	2	4,08%	3	8,82%	5	6,02%
Cualificación.	5	10,20%	0	0,00%	5	6,02%
Homologación.	2	4,08%	0	0,00%	2	2,41%
Bilingüismo.	1	2,040%	0	0,00%	1	1,20%
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100,00%</b>	<b>34</b>	<b>100,00%</b>	<b>83</b>	<b>100,00%</b>

Perfil de los revisores

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Especialistas en el tema que revisan.	4	80,00%	1	100,00%	5	83,33%
Formación.	1	20,00%	0	0,00%	1	16,67%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>

Correlación entre el perfil de los traductores y de los revisores de la EN 15038 y el de las agencias

EN 15038	Empresas de ANETI y de Bilbao
Traductores	
Competencia lingüística y textual.	Competencia lingüística.
Competencia traductora.	Experiencia.
Competencia documental, adquisición y procesamiento de la información.	Formación académica.
Competencia cultural.	Especialización.
Competencia tecnológica.	Competencia.
	Cualificación.
	Homologación.
	Bilingüismo.
Revisores	
Experiencia	Experiencia

Desarrollo profesional continuo

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
No se ha encontrado información.	23	85,19%	18	94,74%	41	89,13%
Formación continua.	4	14,81%	1	5,26%	5	10,87%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100,00%</b>	<b>19</b>	<b>100,00%</b>	<b>46</b>	<b>100,00%</b>

Proceso de pretraducción

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Referencias a la documentación de carácter general.	3	42,86%	2	50,00%	5	45,46%
Elaboración de glosarios personalizados con validación por parte del cliente.	1	14,28%	2	50,00%	3	27,27%
Extracción terminológica de carácter general.	3	42,86%	0	0,00%	3	27,27%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>	<b>11</b>	<b>100,00%</b>

Proceso de traducción

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
El traductor sólo traduce hacia su lengua materna.	7	77,78%	4	40,00%	11	57,89%
Participación de varios traductores en los proyectos voluminosos.	2	22,22%	0	0,00%	2	10,53%
Notas del traductor.	0	0,00%	2	20,00%	2	10,53%
Instrucciones recibidas del cliente	0	0,00%	2	20,00%	2	10,53%
Instrucciones generales	0	0,00%	1	10,00%	1	5,26%
Instrucciones específicas	0	0,00%	1	10,00%	1	5,26%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,00%</b>	<b>10</b>	<b>100,00%</b>	<b>19</b>	<b>100,00%</b>

Características de la traducción técnica según las agencias analizadas

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Precisión.	1	33,33%	1	25,00%	2	28,57%
Terminología.	0	0,00%	1	25,00%	1	14,29%
Claridad.	0	0,00%	1	25,00%	1	14,29%
Fidelidad conceptual.	0	0,00%	1	25,00%	1	14,29%
Especialización.	1	33,33%	0	0,00%	1	14,29%
Respeto cultural.	1	33,33%	0	0,00%	1	14,29%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>

Lista de comprobación del autocontrol

EN 15038	ANETI	Bilbao
Respeto de las instrucciones recibidas.	---	Exigencias del cliente.
Terminología.		Terminología.
Estilo.		Estilo.
Léxico.		Uniformidad.
Sentido.		Precisión.
Corrección lingüística.		
Convenciones locales.		
Destinatarios.		
Finalidad de la traducción.		
Integridad		

Frecuencia de la revisión

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Siempre.	7	43,75%	7	53,85%	14	42,28%
Información poco clara.	7	43,75%	4	30,77%	11	37,93%
A veces.	2	12,50%	2	15,38%	4	13,79%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>	<b>13</b>	<b>100,00%</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>

Lista de comprobación de la revisión

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Estilo.	4	16,00%	8	22,22%	12	19,67%
Terminología.	4	16,00%	7	19,44%	11	18,03%
Ortotipografía.	2	8,00%	7	19,44%	9	14,75%
Fidelidad conceptual al original.	5	20,00%	2	5,56%	7	11,48%
Corrección gramatical.	2	8,00%	3	8,33%	5	8,20%
Necesidades del público meta.	1	4,00%	3	8,33%	4	6,56%
Uniformidad.	3	12,00%	1	2,78%	4	6,56%
Integridad TO/TM.	1	4,00%	2	5,56%	3	4,92%
Coherencia.	1	4,00%	2	5,56%	3	4,92%
Errores de traducción.	2	8,00%	0	0,00%	2	3,28%
Adecuación a la finalidad prevista.	0	0,00%	1	2,78%	1	1,64%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100,00%</b>	<b>36</b>	<b>100,00%</b>	<b>61</b>	<b>100,00%</b>

Correlación entre las revisiones indicadas por la EN 15038 y las que llevan a cabo las empresas

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Revisión del revisor.	7	43,75%	7	50,00%	14	46,67%
Otros controles internos.	2	12,50%	5	35,71%	7	23,33%
Revisión del experto.	5	31,25%	1	7,14%	6	20,00%
Revisión del traductor.	2	12,50%	1	7,14%	3	10,00%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>	<b>14</b>	<b>100,00%</b>	<b>30</b>	<b>100,00%</b>

Verificación de la satisfacción del cliente

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
No se ha encontrado información.	22	81,48%	17	89,47%	39	84,78%
Sí	5	18,52%	2	10,53%	7	15,21%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100,00%</b>	<b>19</b>	<b>100,00%</b>	<b>46</b>	<b>100,00%</b>

Post-traducción

	NO ANETI (Bilbao)		ANETI (Barcelona)		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%
Verificación de la satisfacción del cliente.	5	35,71%	2	28,57%	7	33,33%
Evaluación de traductores y revisores.	4	28,57%	2	28,57%	6	28,57%
Actualización del dossier del proyecto.	1	7,14%	2	28,57%	3	14,29%
Protocolo de actuación en caso de reclamaciones.	3	21,43%	0	0,00%	3	14,29%
Sanciones a los traductores o revisores.	1	7,14%	1	14,29%	2	9,52%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100,00%</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>	<b>21</b>	<b>100,00%</b>



## **ANEXO 8**

### **LAS LISTAS DE COMPROBACIÓN**

**(EN FUNCIÓN DE LOS RESULTADOS DEL SEGUNDO ESTUDIO)**





En el Anexo 3 hemos sugerido cómo podría ser la lista de comprobación que recibían los traductores en 2004 para llevar a cabo la autorrevisión. En nuestro análisis de 2014, no encontramos información sobre este control pero sí algunos datos sobre la revisión y sobre las características de un buen texto meta. Con ellos hemos completado la tabla del Anexo 3. Es evidente que faltan muchas voces y por ello no nos parece prudente sugerir su desarrollo a lo largo de una década. En cualquier caso, creemos que es poco probable que se hayan eliminado ítems y que la verificación sea más superficial. Nos hemos limitado a destacar en negrilla las voces que hallamos en las páginas web y que, por lo tanto, se repiten. No incluimos las indicaciones de la EN 15038 pues desconocemos hasta qué punto era tomada en cuenta por los centros de traducción en aquellas fechas. Tras esta tabla, incluimos una lista de verificación para traductores de la empresa *American Translation Partners*<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Crystal, S. (2014) «Document translation review, a project manager's view» en <http://www.atc.org.uk/en/hot-newsflash/item/433-document-translation-review-a-project-manager-s-view>, última consulta, 19 de junio de 2014

	<b>Tipo de control</b>	<b>Extensión del control</b>	<b>Tolerancia de errores (por parte de la agencia)</b>	<b>Referencias</b>
Transferencia de significado	<b>Precisión</b>	Al ... % del TM	... errores / ... palabras	
	<b>Integridad</b>			
Contenido	<b>Coherencia / cohesión</b>			
	<b>Errores factuales, conceptuales o matemáticos</b>			
Lengua y estilo	<b>Gramática</b> , sintaxis, morfología			
	<b>Ortografía</b>			
	<b>Terminología</b>			
	Interferencias con la LO			
	<b>Homogeneidad</b>			
	<b>Estilo</b> / manual estilo del cliente			
	<b>Adaptación al lector y al uso previsto</b>			
	<b>Legibilidad y comprensión</b>			
	<b>Adaptación socio-cultural</b>			
	Registro			
Presentación	Reglas de presentación de los textos en la LM			
	Convenciones ortotipográficas de la LM			
	Errores de mecanografía			
	Imágenes, figuras, tablas			
	Disposición del texto y de las imágenes / maquetación			
Especificaciones del cliente				

Tabla 100 – Posible lista de comprobación en 2014

LISTA DE COMPROBACIÓN DE LA EMPRESA AMERICAN TRANSLATION PARTNERS

<b>Pre-flight</b>		<b>Yes</b>	<b>No</b>
1. Is it the right language you are assigned to work on?			
2. Do you have all of the source files for the project as outlined by the project manager?			
3. Are there any discrepancies with the source files compared to how the project manager described them?			
4. Is there a glossary or style guide to follow?			
5. Are there reference files you need to use for guidance with the project?			
6. Is the source file in the format in which you are to deliver?			
7. If the source file is OCR'd, is the content accurately captured and readable?			
8. Is there any provided Translation Memory?			
9. Does it match your version of TM software?			
10. Does the project involve recycling from prior files?			
11. Are there any questions that need to be clarified the project manager or client?			
12. Do you need to convert units of measure, currency, date formats or other linguistic conventions?			
<b>Workflow and Review</b>		<b>Yes</b>	<b>No</b>
1. Have you completed both a manual and electronic spelling and grammar check?			
2. Did you compare the source and target?			
3. Have you looked through the document in reverse checking all punctuation?			
4. Did you count the number of proper terms in the source and target? Or did you verify that all proper terms in source are in or referenced in target?			
5. Utilizing your teammate, have you verified all numeric values within the source and target files (* if teammate is NA then another party may do reading of source Text) using one personal to read aloud source and another reviewing target?			
6. Have you verified files to be sure they match up page counts or approximate due to expansion or contraction of language?			

7. Did you read aloud the text looking for concordance and natural flow in target language?			
8. Did you do a PDF file production followed by extraction into a new unformatted text file then set language on raw text and do an electronic spelling and grammar review implementing changes to current target translation file?			
9. Have you gone through the file searching for duplicate punctuation; extra spacing, common typos and alike using the Find and Replace tool feature?			
10. Did you review the file for cosmetics Q irregular line/page breaks; blank pages; changed fonts; or any other anomalies?			
11. Did you use up to date and verified terminology and that is adequate for the target audience?			
12. Are URLs correct (if any)?			
13. Did you verify person's names, titles, and positions for proper gender in target language?			
14. Are your comments to your teammate clear, courteous, objective and constructive?			
15. Did you verify that page numbers in the Table of Contents correspond to the actual page in the document? They can change due to language expansion/contraction.			
16. If the TOC has internal links that direct reader to the page, did you verify that they are working correctly after translating it?			
17. Does the translation of headings in the TOC match the headings used in the document itself?			
18. Are all graphic elements in the source present in the target translation?			
19. For PPT files, at fn4, did you verify that all slide presentation effects such as transitions; fades etc. are working as in the source file?			
20. Have you used consistent conventions for handling signatures, illegible content or graphic placeholders?			
21. Within Excel files, did you check to see if formulas still work as the original?			

**Figura 15 - Lista de comprobación de la empresa *American Translation Partners***

## **ANEXO 9**

***Simplified Technical English de AECMA***



Reglas de la lengua controlada <i>Simplified English</i> de AECMA <sup>1</sup>
--

## List of Writing Rules

**Section 1 - Words**

- RULE: 1.1 Choose the words from:
- Approved words in the Dictionary (Part 2)
  - Words that qualify as Technical Names (Refer to Rule 1.5)
  - Words that qualify as Technical Verbs (Refer to Rule 1.10).
- RULE: 1.2 Use approved words from the Dictionary only as the part of speech given
- RULE: 1.3 Keep to the approved meaning of a word in the Dictionary. Do not use the word with any other meaning.
- RULE: 1.4 Only use those forms of verbs and adjectives shown in the Dictionary.
- RULE: 1.5 You can use words that are Technical Names.
- RULE: 1.6 Use a Technical Name only as a noun or an adjective, not as a verb.
- RULE: 1.6A Some unapproved words are used to complete Technical Names. Do not use these unapproved words unless they are part of a Technical Name.
- RULE: 1.7 Use the official name (shortened if necessary).
- RULE: 1.8 Do not use different Technical Names for the same thing.
- RULE: 1.9 If you have a choice, use the shortest and simplest name.
- RULE: 1.10 You can use words that are Technical Verbs.
- RULE: 1.11 Use Technical Verbs only as verbs, not as nouns (unless the noun form qualifies as a Technical Name). You can use the past participle of the verb as an adjective (refer to Section 3).
- RULE: 1.12 Once you choose the words to describe something, continue to use these same words (particularly Technical Names).
- RULE: 1.13 Make your instructions as specific as possible.

**Section 2 - Noun Phrases**

- RULE: 2.1 Do not make noun clusters of more than three nouns.
- RULE: 2.2 Clarify noun clusters that are Technical Names with one of these two methods:
- Use hyphens to show the relationship between the most closely related words
  - Explain the noun cluster. Then, if possible, use a shorter name after the initial explanation.
- RULE: 2.3 When appropriate, use an article (the, a, an) or a demonstrative adjective (this, these) before a noun.

**Section 3 - Verbs**

- RULE: 3.1 Use only those forms of the verb that are listed in the Dictionary (Part 2).
- RULE: 3.2 Use the approved forms of the verb to make only:
- The infinitive
  - The imperative
  - The simple present tense
  - The simple past tense

---

<sup>1</sup> <http://www.techscribe.co.uk/ta/aecma-simplified-english.pdf> (última consulta, 2 de octubre de 2015)

- The future tense.
- RULE: 3.3 Use the past participle only as an adjective, either with a noun or after the verbs TO BE, TO BECOME.
- RULE: 3.4 Do not use the past participle with a form of the verb HAVE to make an unapproved tense.
- RULE: 3.5 Do not use the past participle of a verb with a helping verb to make a complex verb.
- RULE: 3.6 Use the active voice. Use only the active voice in procedural writing, and as much as possible in descriptive writing.
- RULE: 3.7 If there is an approved verb to describe an action, use the verb (not a noun or other part of speech).

#### **Section 4 – Sentences**

- RULE: 4.1 Keep to one topic per sentence.
- RULE: 4.2 Do not omit words to make your sentences shorter.
- RULE: 4.3 Use a tabular layout (vertical layout) for complex texts.
- RULE: 4.4 Use connecting words to join consecutive sentences that contain related thoughts.

#### **Section 5 – Procedures**

- RULE: 5.1 Keep procedural sentences as short as possible (20 words maximum).
- RULE: 5.2 Write only one instruction per sentence.
- RULE: 5.3 Write more than one instruction per sentence only when more than one action is done at the same time.
- RULE: 5.4 In an instruction, write the verb in the imperative ("commanding") form.
- RULE: 5.5 If you start an instruction with a descriptive statement (dependent phrase or clause), you must separate that statement from the rest of the instruction with a comma.

#### **Section 6 - Descriptive Writing**

- RULE: 6.1 Keep sentences in descriptive writing as short as possible (25 words maximum).
- RULE: 6.2 Try to vary sentence lengths and constructions to keep the text interesting.
- RULE: 6.3 Use paragraphs to show your reader the logic of the text.
- RULE: 6.4 Each paragraph must have only one topic.
- RULE: 6.5 Always start the paragraph with the topic sentence.
- RULE: 6.6 Use keywords to make the relationship between sentences and paragraphs clear.
- RULE: 6.7 The maximum length of a paragraph is 6 sentences. Do not use one-sentence paragraphs more than once in every 10 paragraphs.
- RULE: 6.8 Present new and complex information slowly.

#### **Section 7 - Warnings, Cautions, and Notes**

- RULE: 7.1 Start a warning or a caution with a simple and clear command.
- RULE: 7.2 Be specific in a warning or caution.
- RULE: 7.3 If necessary, add a brief explanation to a warning or a caution to give a clear idea of the possible risk.
- RULE: 7.4 Identify your command correctly as a warning or caution.



- RULE: 7.5 If a condition is necessary before the technician continues, put the condition first in the warning or caution.
- RULE: 7.6 Write notes so that you give information, not commands.

### **Section 8 - Punctuation and Word Counts**

- RULE: 8.1 Use colons (:) and dashes ( - ) to make tabular layouts.
- RULE: 8.2 When you count words for sentence length, the colon or the dash has the effect of a full stop (period).
- RULE: 8.3 Use the hyphen (-) as a joining signal
- RULE: 8.4 When you count words for sentence length, each word in a hyphenated group counts as a separate word unless it is a prefix.
- RULE: 8.5 Use parentheses:
- To make cross-references to illustrations and/or text
  - To quote letters or numbers that identify items on an illustration or in text
  - To mark text for which separation by commas is not sufficient
  - To set off text that is not part of the main statement, but is important enough to be indicated
  - To indicate the correct breakdown level of procedural substeps.
- RULE: 8.6 When you count words for sentence length, text in parentheses counts as a new sentence.
- RULE: 8.7 When you count words for sentence length, a number counts as one word.
- RULE: 8.8 When you count words for sentence length, an alphanumeric identifier counts as one word.
- RULE: 8.9 When you count words for sentence length, an abbreviation or an acronym counts as one word.
- RULE: 8.10 When you count words for sentence length, titles, placards and quoted text count as one word.

### **Section 9 - Writing Practices**

- RULE: 9.1 Use a Different Construction to rewrite sentences in Simplified English when a word-for-word replacement is not sufficient.
- RULE: 9.2 When you combine words to make a phrase, make sure that the words continue to obey the meanings given to them in the Dictionary (Part 2).
- RULE: 9.3 Use the Dictionary (Part 2) correctly to get the correct words, meanings, and parts of speech.



**ANEXO 10**

**GLOSARIOS**



En este anexo presentamos dos glosarios que contienen parte de la terminología empleada en los dos grupos de manuales analizados. Estas listas nos permiten consultar cómo traduce cada fabricante un vocablo o expresión en 1999 y en 2011, ver las semejanzas y las diferencias entre ellos, identificar las voces en las que el inglés británico y estadounidense y el español peninsular e hispanoamericano coinciden o se alejan y descubrir los cambios léxicos que se han producido a lo largo de doce años.

Para seleccionar las entradas de nuestros glosarios, se ha procedido de la siguiente manera. Primero se ha llevado a cabo el vaciado terminológico de todos los manuales. A continuación hemos pasado las palabras en inglés de cada fabricante a una hoja Excel ya que este programa permite identificar rápidamente los elementos duplicados. Hemos seleccionado éstos y hemos descartado los demás. Dado que un mismo fabricante puede ofrecer diferentes traducciones para una misma voz, hemos controlado que cada una de ellas sea usada por lo menos por dos fabricantes. Con la lista final de entradas, creamos las tablas que aparecen a continuación y, por último, las revisamos en profundidad para detectar errores.

Recordamos que F1 ofrece dos manuales en inglés y dos en español. En 1999, el manual en inglés americano era idéntico a la versión destinada al mercado británico y por ello, en el primer glosario, los términos en inglés ocupan sólo una columna. Las diferencias léxicas aumentan en los manuales de 2011. Por eso, hemos optado por incluir los términos estadounidenses en el segundo glosario. Respecto a la ortografía, todas las palabras, independientemente del fabricante, se transcriben tal como aparecen en sus respectivas guías de usuario.

1999

INGLÉS	F1- Español Peninsular	F1-Español Hispanoamericano	F2	F3
access code			código de acceso	código de acceso
active call	llamada activa	llamada activa	llamada activa	llamada activa
alarm clock	reloj de alarma reloj de la alarma	reloj de alarma reloj de la alarma alarma		alarma
alert tone			tono	señal de alerta tipo de aviso
antenna	antena	antena	antena	antena
area code	código de área	código de área	prefijo provincial prefijo local	prefijo
automatic answer			contestador automático respuesta automática	respuesta automática
automatic mode			modo automático	modo automático
bar			barra	barra
battery	batería	batería	batería	batería

battery meter	medidor de la batería	medidor de la batería	indicador de la batería medidor de la batería medidor de batería nivel de batería nivel batería	
battery power	carga de la batería	potencia de la batería	potencia de la batería energía de la batería	
beep	timbre pitido	timbre	tono pitido	bip
busy	ocupado	ocupado	ocupado	ocupado
call divert			desvío de llamadas	desvío de llamadas desvío llamadas
call in progress	durante una llamada ejecutar una llamada realizar una llamada	durante una llamada ejecutar una llamada realizar una llamada	llamada en progreso se está efectuando una llamada	llamada en curso
call on hold	llamada en espera llamada retenida	llamada en espera llamada retenida	llamada en espera llamada retenida	llamada en espera
call time	duración de la llamada	duración de la llamada	tiempo de llamada	
call timer	temporizador	temporizador	contador de llamada temporizador de llamada	contador de llamadas
call waiting	llamada en espera	llamada en espera	llamada en espera	llamada en espera

caller	autor de la llamada autor de llamada número remitente autor	autor de la llamada autor de llamada número autor	la persona que llama llamada llamada entrante	emisor de la llamada
catch	pestillo	pestillo	presilla	muesca
cellular network	red celular	red móvil		red celular
cellular service provider			distribuidor de telefonía celular operador de telefonía celular proveedor de servicio celular suministrador de sistema celular	proveedor del servicio celular
charge/s	tarificación	tarifas	tarificación gasto coste tarifa importe	
charger	cargador	cargador	cargador	cargador
conference call	llamada de grupo llamada de multiconferencia multiconferencia	llamada de grupo multiconferencia	llamada en conferencia multiconferencia	



country code	código de país código del país	código de país código del país	prefijo de países prefijo del país prefijo telefónico del país	código del país
cover			cubierta	carcasa cubierta
current call	llamada actual	llamada actual	llamada actual	
data call	llamada de datos	llamada de datos	llamada de datos	
delay	intervalo	intervalo	demora	demora retraso
dialled number	número marcado	número marcado		llamada enviada número marcado
digit	dígito	dígito número	dígito número	dígito
display	pantalla	pantalla	pantalla visor	pantalla
DTMF tones	tonos DTMF o de pulsos tonos DTMF	tonos DTMF o de pulsos tonos DTMF		tonos DTMF
dual band	banda dual	banda dual		banda dual
earpiece	auricular	auricular	auricular	auricular
emergency call	llamada de emergencia	llamada de emergencia	llamada de emergencia	llamada de emergencia
entry	entrada etiqueta	entrada etiqueta	entrada	entrada

fax call	llamada de fax llamada fax	llamada de fax llamada fax	llamada de fax llamada fax	
feature	función	función	función opción	
fixed dialling	marcación fija	marcación fija	marcación fija	marcación fija
handsfree car kit	equipo de manos libres del coche	equipo de manos libres del vehículo	kit de coche manos libres	kit de vehículo manos libres
holder	soporte	soporte	soporte	soporte/contenedor
home network	red local	red local red propia	red del sistema celular propio	
in use			en uso ocupado	activo
incoming call	llamada entrante llamada	llamada entrante llamada	llamada entrante llamada recibida	llamada entrante llamada
international dialling prefix	prefijo de marcado internacional	prefijo de marcación internacional	prefijo de marcación internacional prefijo de llamada internacional	
item	elemento	elemento	elemento mensaje opción prestación	
key	tecla	tecla	tecla	tecla
keypad tones			tonos del teclado tonos teclas	sonoridad del teclado

language	idioma	idioma	idioma lenguaje	idioma
last call	última llamada	última llamada	última llamada	
mailbox			buzón	buzón buzón de voz
manual mode			modo manual	modo manual
master reset	reinicialización	Inicialización principal	reinicialización general reprogramación general restablecimiento general	
menu	menú	menú	menú	menú
message list	lista de mensajes	lista de mensajes	lista mensaje	
message settings			establecimiento de mensajes configuración de mensajes	opciones de los mensajes
message type	tipo de mensaje	tipo de mensaje	tipo de mensaje	
meter	medidor	medidor	indicador medidor temporizador contador	
microphone	micrófono	micrófono	micrófono	
missed call	llamada perdida	llamada perdida		llamada perdida
network	red	red	red	red
network operator	operador de la red operador de red	operador de la red operador de red	operador de la red	

number key	tecla numérica	tecla numérica		tecla numérica
on	activado activo habilitado encendido	activado activo habilitado encendido	activado encendido	
outgoing call	llamada saliente	llamada saliente	llamada enviada llamada saliente	llamada saliente
password	contraseña	clave	clave contraseña	
phone book	agenda	agenda	guía de teléfonos	agenda de teléfonos agenda
phone memory	memoria de teléfono memoria del teléfono	memoria de teléfono memoria del teléfono	memoria del teléfono	
power supply	alimentación eléctrica energía eléctrica	fuelle de alimentación fuelle de energía	fuelle de alimentación suministro de alimentación	
reachable	con conexión	con conexión	accesible	
received call			llamada recibida	llamada recibida
recipient	destinatario persona	destinatario persona		destinatario
release catch	pestillo de liberación	pestillo de liberación	presilla de liberación	
ring volume	señal de llamada volumen del timbre volumen timbre	señal de llamada volumen del timbre volumen timbre	volumen del timbre	

ringing tone			tono	tono de llamada señal de llamada
roaming	roaming	roaming	desplazamiento propio de la red celular	itinerancia
scroll key			tecla de desplazamiento	tecla de desplazamiento
security code	código de seguridad	código de seguridad	código de seguridad	código de seguridad
service provider	proveedor proveedor de servicios	proveedor de servicio proveedor de servicios	distribuidor de telefonía operador de telefonía proveedor de servicio distribuidor de servicios distribuidor de sistema celular operador celular suministrador de sistema celular suministrador de sistema propio	proveedor del servicio operador
settings	ajustes configuración valores	opciones configuración	configuración valores ajustes parámetros establecimiento	opciones valores
shortcut	atajo acceso directo método abreviado	atajo		método abreviado
signal strength meter	medidor de la fuerza de la señal	medidor de fuerza de la señal	indicador de intensidad de señal	

Silent	modo silencioso silencio	modo silencioso silencio		silencio
SIM (subscriber identity module)	tarjeta SIM (módulo de identificación del suscriptor)	tarjeta SIM (módulo de identificación del suscriptor)	SIM (módulo de identificación del abonado)	
SIM card	tarjeta SIM	tarjeta SIM	tarjeta SIM	tarjeta SIM
SIM card memory	memoria de la tarjeta SIM	memoria de la tarjeta SIM	memoria de la tarjeta SIM	
standby time	tiempo de espera	tiempo de espera	tiempo en espera	tiempo de espera
submenu/sub-menu	submenú	submenú	submenú	submenú
subscription	suscripción suscripción	suscripción suscripción	suscripción	
talk time	tiempo de conversación	tiempo de habla	tiempo en conversación	tiempo de conversación
text message	mensaje de texto	mensaje de texto	mensaje de texto	
to add	agregar añadir	agregar	añadir	añadir
to adjust			ajustar	ajustar
to answer a call	contestar responder	contestar responder	contestar responder	responder
to call	llamar marcar	llamar marcar	llamar hacer una llamada	llamar
to cancel	anular desactivar	anular	anular cancelar	anular

to clear	borrar despejar eliminar vaciar	borrar limpiar	borrar	borrar
to clear	dejar en cero	dejar en cero		poner a cero
to dial	llamar marcar	llamar marcar	llamar marcar	
to display	aparecer mostrar ver	aparecer ver	aparecer mostrar presentar visualizar	
to divert	desviar reenviar	desviar enviar	desviar	desviar
to edit	editar	editar	editar	editar modificar
to enable	preparar	preparar	activar permitir	
to end a call	finalizar una llamada poner fin a una llamada	finalizar una llamada	finalizar una llamada terminar una llamada	colgar acabar una llamada

to enter	acceder activar entrar escribir introducir ir marcar teclear	acceder accesar introducir ingresar ir	entrar escribir introducir marcar pulsar volver	
to erase	borrar	borrar	borrar	borrar
to insert	introducir instalar	introducir insertar	escribir insertar introducir	
to lock			bloquear	bloquear
to make a call	efectuar una llamada hacer una llamada llamar realizar una llamada	efectuar una llamada hacer una llamada llamar realizar una llamada	efectuar una llamada hacer una llamada realizar una llamada	hacer una llamada
to mute	silenciar	silenciar	silenciar	
to overwrite	reemplazar sustituir	reemplazar reutilizar	cancelar sobrescribir	
to place (a call) on hold	dejar en espera retener la llamada	retener retener la llamada	retener la llamada almacenar	
to plug	conectar	conectar	conectar enchufar	



to power	tener carga suficiente	proporcionar la suficiente potencia	alimentar	
to press	pulsar	oprimir	presionar pulsar	
to press and hold	mantener pulsado	mantener oprimido	pulsar mantener pulsado	mantener pulsado
to prompt	incitar	solicitar	indicar pedir solicitar	
to put a call on hold	retener la llamada	retener la llamada	poner la llamada en espera retener la llamada	
to recall	recuperar	recuperar remarcar	rellamar volver a llamar	
to receive a call	recibir una llamada	recibir una llamada	recibir una llamada	recibir una llamada
to redial	volver a llamar	remarcar	rellamar volver a efectuar la llamada	
to re-enter	volver a introducir	volver a introducir	introducir volver a introducir	
to reject a call	rechazar una llamada	rechazar una llamada	rechazar una llamada	rechazar una llamada
to release	desconectar soltar	desconectar soltar	extraer soltar	

to remove	eliminar extraer quitar	eliminar retirar sacar	borrar eliminar extraer hacer desaparecer quitar retirar sacar	
to reset	dejar en cero poner a cero poner en cero restablecer	reiniciar restablecer	reiniciar restablecer	poner a cero reiniciar restablecer
to restart	volver a encender	volver a encender	reinicializar	
to restore			restablecer restaurar	restablecer
to resume			reanudar	reanudar
to retrieve	recuperar	recuperar	recuperar seleccionar	
to scroll	desplazarse dirigirse seleccionar	desplazarse dirigirse seleccionar	desplazarse moverse	desplazarse

to set	activar ajustar asignar configurar definir establecer fijar seleccionar	fijar definir ajustar establecer configurar seleccionar	ajustar cambiar configurar definir establecer fijar poner	activar definir
to set on			activar	activar
to show	figurar aparecer mostrar	figurar aparecer mostrar	aparecer mostrar	
to store	almacenar guardar memorizar	almacenar guardar	almacenar guardar	almacenar memorizar
to subscribe	subscribirse	subscribirse	abonar abonarse suscribirse	abonarse
to support	admitir permitir	admitir soportar admitir	dar soporte disponer permitir	soportar
to swap			intercambiar	conmutar
to switch	alternar cambiar	alternar cambiar	cambiar conmutar	
to switch off			desactivar desconectar	desconectar

to switch on	encender	encender	activar conectar encender	
to transfer a call	transferir una llamada	transferir una llamada	transferir una llamada	
to turn off	apagar desactivar desconectar deshabilitar detener	apagar desactivar	apagar desactivar desconectar	apagar desactivar
to unblock	desbloquear	desbloquear	desbloquear	
tone	tono	tono	timbre tono	sonido tono señal sonoridad sonido
unauthorised use	uso no autorizado	uso no autorizado	uso sin autorización uso no autorizado	uso no autorizado
voice call	llamada de voz	llamada de voz	llamada de voz	llamada de voz
voice message	mensaje de voz	mensaje de voz		mensaje de voz
volume key	tecla de volumen tecla del volumen	tecla de volumen tecla del volumen	tecla de volumen	
wireless phone			teléfono inalámbrico	teléfono móvil

2011

Inglés británico	Inglés americano	F1- Español peninsular	F1-Español hispanoamericano	F2	F3
access point name	access point name	nombre del punto de acceso	nombre del punto de acceso	nombre de puntos de acceso	
alarm clock				alarma	alarma alarma del reloj
alert	alert	alerta	alerta alarma	alerta	
application	application	aplicación	aplicación	aplicación	aplicación
attachment	attachment	elemento adjunto	datos adjuntos	archivo adjunto	
audible selection	audible selection	selección sonora	selección audible	selección sonora	
back	back	atrás	atrás	atrás	atrás
back key	back key	tecla atrás	tecla atrás	tecla atrás	
background	background	fondo de la pantalla segundo plano	fondo de su pantalla fondo de la pantalla fondo		segundo plano
backup	backup	copia de seguridad	copia de respaldo respaldo	copia de seguridad	copia de seguridad
battery	battery	batería	batería	batería	batería

battery level	battery level	carga de la batería	nivel de la batería	nivel de batería	
battery life	battery life	duración de la batería	vida útil de la batería tiempo de duración de la batería duración de la batería	carga de la batería duración de la batería	duración de la batería
battery performance	battery performance	rendimiento de la batería	rendimiento de la batería rendimiento de su batería		rendimiento de la batería
battery power	battery power	batería energía	energía de la batería		alimentación de la batería batería
browser	browser	navegador	explorador	navegador	
by default	by default	de forma predeterminada	por defecto		por defecto
calendar	calendar	calendario	calendario	calendario	agenda
call	call	llamada	llamada	llamada	llamada
call waiting	call waiting	llamada en espera	llamada en espera		llamada en espera
caller	caller	emisor de la llamada	persona que llama	persona que llama quien está llamando	
charger	charger	cargador	cargador cambiador	cargador	cargador

contact	contact	contacto	contacto	contacto	contacto
contacts	contacts	contactos agenda	contactos	contactos	guía contactos
cover	cover	tapa	tapa	cubierta	carcasa tapa
data connections	data connections	conexiones de datos	conexiones de datos		conexiones de datos
default	default	predeterminado	predeterminado		predeterminado
display	display	pantalla	pantalla	pantalla	pantalla
emergency call	emergency call	llamada de emergencia	llamada de emergencia	llamada de emergencia	llamada de emergencia
entry	entry	entrada registro	entrada	entrada	
exposure to radio waves				exposición a ondas de radio	exposición a la energía de la radiofrecuencia exposición a la radiofrecuencia
factory settings				configuración de fábrica	configuración original ajustes de fabricación configuración original
feature	feature	característica función	función	función	función
file	file	archivo	archivo	archivo	archivo

fully charged	fully charged	completamente cargada	totalmente cargada	completamente cargado	completamente cargado
haptic feedback	haptic feedback	respuesta táctil	respuesta táctil	vibración	
headphones	headphones	auriculares	auriculares	auriculares	
headset	headset	auriculares	auriculares	auriculares	auriculares kit de manos libres portátil
headset connector	headset connector	conector para auriculares	conector de audífono		conector del kit manos libres portátil
hearing aid				prótesis auditiva	aparato de audición audífono
home	home	inicio	inicio	inicio	inicio
home key	home key	tecla inicio	tecla inicio	tecla inicio	
home screen	home screen	pantalla de inicio pantalla inicio	pantalla inicio pantalla de inicio	pantalla principal	pantalla de inicio página de inicio
inbox	inbox	buzón buzón de entrada	bandeja de entrada	bandeja	
incoming call	incoming call	timbre	llamada entrante	llamada recibida llamada entrante	llamada entrante
index	index	índice	índice		índice alfabético
input method	input methods	método de introducción	métodos de escritura método de entrada	método de entrada método de introducción de texto	método de entrada
instant message	instant message	mensaje instantáneo	mensaje instantáneo	mensaje instantáneo	



item	item	contenido elemento	elemento	elemento	
key	key	botón tecla	tecla	tecla botón	tecla
keypad	keypad	teclado teclado numérico	teclado	teclado	teclado
lifetime	lifetime	vida útil	duración		duración
location	location	ubicación	ubicación	localización ubicación	ubicación
location services	location services	servicios de ubicación	servicios de ubicación	servicios se localización	
loudspeaker	loudspeaker	altavoz	altavoz		altavoz
memory card	memory card	tarjeta de memoria	tarjeta de memoria	tarjeta de memoria	tarjeta de memoria
menu key	menu key	tecla menú	tecla menú	tecla menú	
messaging	messaging	mensajería mensajes	mensajería	mensajes	mensajes mensajería
micro USB connector				conector micro USB	conector micro USB
missed call	missed call	llamada perdida	llamada perdida	llamada perdida	
mobile device				dispositivo móvil	dispositivo móvil
mobile network	mobile network	red móvil	red móvil red de celulares	red móvil	

music player	music player	reproductor de música	reproductor de música	reproductor de música	reproductor de música
network settings	network settings	ajustes de red ajustes de su red	ajustes de red configuración de red		ajustes de red
network SSID	network SSID	SSID de red	SSID de red	SSID de red	
notification	notification	notificación	notificación	notificación	notificación
OK	OK	aceptar	aceptar	aceptar	aceptar
on	on	encendido	encendido	activado	activado
online account	online account	cuenta en línea	cuenta en línea	cuenta en línea	
options menu	options menu	menú de opciones	menú de opciones menú opciones	menú de opciones	
overcharging				sobrecarga	sobrecarga
password	password	contraseña	contraseña	contraseña	contraseña
performance	performance	funcionamiento rendimiento	desempeño rendimiento	rendimiento	rendimiento
phone	phone	teléfono	teléfono	teléfono	teléfono
phone language	phone language	idioma idioma del teléfono	idioma del teléfono		idioma del teléfono
power	power	energía corriente	energía corriente	potencia	alimentación potencia
power key	power key	tecla de encendido	tecla de encendido tecla encender	botón de encendido tecla de encendido	tecla de encendido

power level				nivel de potencia	nivel de potencia potencia durante el funcionamiento
power off	power off	apagar	apagar	apagar	
preferred network				red preferida	red favorita
profile	profile	perfil	perfil		modo perfil
range	range	alcance de la red cobertura de una red	alcance de la red alcance de una red	rango de alcance	rango
recent calls	recent calls	llamadas recientes	llamadas recientes	llamadas recientes últimas llamadas	
recipient	recipient	destinatario	destinatario	destinatario	destinatario
ringtone	ringtone	tono de llamada tono	tono de llamada timbre	tono	
roaming	roaming	itinerancia operaciones de itinerancia	roaming	itinerancia	itinerancia
screen	screen	pantalla	pantalla panel	pantalla	pantalla
screen lock	screen lock	bloqueo de pantalla	bloqueo de la pantalla	bloqueo de la pantalla	
screen timeout	screen timeout	tiempo espera pantalla	tiempo de espera de la pantalla	tiempo de espera	
search	search	búsqueda	búsqueda	búsqueda	búsqueda

security features	security features	funciones de seguridad		funciones de seguridad	
sensor	sensor	sensor	sensor	sensor	
service provider/ network operator	service provider	proveedor de servicios operador de red proveedor de servicio	proveedor de servicios operador de red proveedor de servicio	operador/proveedor de servicios/ operador de servicios	proveedor de servicios
settings	settings	configuración ajustes	configuración configuraciones ajustes	configuración ajustes	configuración ajustes
shortcut	shortcut	acceso directo	acceso directo atajo	acceso directo	acceso directo
signal strength	signal strength	intensidad de la señal	intensidad de la señal		intensidad de señal
SIM card	SIM card	tarjeta SIM	tarjeta SIM		tarjeta SIM
slider	slider	control deslizante	control deslizante deslizador	control deslizante	
smiley	smiley	emoticono	emotición		emotición
social networking	social networking	redes sociales	redes sociales	redes sociales	redes sociales red social
speaker	speaker	altavoz	auricular	altavoz	
standby time	standby time	tiempo de espera	tiempo de espera		tiempo de espera
status bar	status bar	barra de estado	barra de estado	barra de estado	

subscription	subscription	suscripción	suscripción		suscripción
tab	tab	ficha pestaña	ficha	ficha	
text input	text input	entrada de texto introducción de texto	entrada de texto ingreso de texto método de escritura	introducción de texto	entrada de texto
text message	text message	mensaje de texto	mensaje de texto	mensaje de texto	mensaje de texto
thumbnail	thumbnail	miniatura	miniatura	miniatura	
timeout	timeout	tiempo de espera	tiempo de espera	tiempo de espera tiempo de inactividad	
to access	to access	acceder	acceder		acceder
to activate	to activate	activar	activar		activar
to add	to add	agregar añadir	agregar	añadir	añadir
to adjust	to adjust	ajustar configurar	ajustar configurar	ajustar	ajustar
to answer a call	to answer a call	responder a una llamada	contestar una llamada	contestar responder a una llamada	responder una llamada
to back up	to back up	hacer una copia de seguridad realizar una copia de seguridad	respaldar	realizar una copia de seguridad	hacer una copia de seguridad

to browse	to browse	examinar explorar navegar	buscar explorar	buscar explorar navegar	navegar
to call	to call	llamar	realizar llamadas		realizar una llamada
to charge	to charge	cargar	cargar	cargar	cargar
to clear	to clear	borrar	borrar	borrar	borrar
to close	to close	cerrar	cerrar	cerrar	cerrar finalizar desactivar
to customise	to customize	personalizar	personalizar	personalizar	personalizar
to deactivate	to deactivate	desactivar	desactivar		apagar
to delete	to delete	borrar eliminar suprimir	eliminar suprimir	borrar eliminar	eliminar suprimir
to disable	to disable	deshabilitar	desactivar	desactivar	no estar habilitado
to discharge	to discharge	descargarse	descargarse		descargar
to disconnect				desconectar	desconectar
to display	to display	mostrar utilizar	mostrar		aparecer mostrar
to download	to download	descargar transferir	descargar	descargar	descargar
to drag	to drag	arrastrar	arrastrar	arrastrar	

to drag down	to drag down	arrastrar hacia abajo	arrastrar hacia abajo	arrastrar hacia abajo deslizar hacia abajo deslizarse en sentido descendente	
to edit	to edit	editar	editar	editar	editar
to enable	to enable	habilitar	habilitar activar estar activo	activar	activar
to end a call	to end a call	finalizar una llamada	finalizar una llamada		finalizar una llamada interrumpir una llamada
to enter	to enter	acceder insertar introducir escribir	ingresar ingresar escribir introducir	escribir introducir	introducir marcar
to enter text	to enter text	escribir texto introducir texto	ingresar texto	introducir texto	
to flick	to flick	dar toques rápidos desplazar el dedo desplazarse rozar	mover el dedo pasar rápidamente el dedo pasar rápidamente rozar	deslizar deslizarse	
to forward calls	to forward calls	reenviar llamadas	reenviar llamadas desviar llamadas	reenviar una llamada	reenviar una llamada
to highlight	to highlight	resaltar	resaltar	resaltar	

to insert	to insert	insertar	insertar		insertar introducir
to lock	to lock	bloquear	bloquear	bloquear	bloquear
to log in	to log in	iniciar iniciar sesión	conectarse	iniciar sesión	
to make a call	to make a call	hacer una llamada realizar una llamada	realizar una llamada	realizar una llamada	hacer una llamada realizar una llamada
to manage	to manage	administrar gestionar	administrar gestionar	administrar gestionar	gestionar
to mute	to mute	silenciar	silenciar	silenciar	activar el silencio
to navigate	to navigate	desplazarse navegar	navegar	desplazarse	navegar
to open	to open	aparecer	abrir	abrir	
to pair				sincronizar	vincular
to personalise				personalizar	personalizar
to press	to press	pulsar	oprimir presionar	pulsar	pulsar
to press and hold	to press and hold	mantener presionado mantener pulsado	oprimir y mantener mantener oprimido		mantener pulsado
to receive a call	to receive a call	recibir una llamada	recibir una llamada	recibir una llamada	recibir una llamada
to recharge				recargar	recargar
to refresh	to refresh	actualizar	actualizar	actualizar	actualizar



to reject a call	to reject a call	rechazar una llamada	rechazar una llamada		rechazar una llamada
to remove	to remove	eliminar extraer quitar retirar sacar	retirar suprimir quitar eliminar	borrar eliminar extraer retirar	eliminar extraer quitar
to rename	to rename	cambiar el nombre	cambiar nombre cambiar el nombre	cambiar el nombre	
to replace				sustituir	volver a introducir
to reset	to reset	poner a cero restablecer restablecer a cero	restablecer restablecerse restablecer en cero	restablecer	restablecer
to restore				restaurar	restaurar traspasar
to run	to run	ejecutarse	ejecutarse	ejecutar	ejecutarse
to save	to save	almacenar guardar	guardar	guardar	almacenar guardar
to scan	to scan	buscar	buscar explorar	buscar	
to scroll				desplazarse moverse	desplazarse

to send	to send	Añadir	enviar	enviar	enviar
to set	to set	ajustar configurar establecer	configurar establecer ajustar fijar	activar ajustar definir establecer	ajustar configurar definir
to set up	to set up	activar configurar utilizar	configurar	añadir configurar	configurar
to sign in	to sign in	iniciar iniciar la sesión iniciar sesión	acceder ingresar iniciar iniciar sesión	iniciar sesión	
to store	to store	almacenar guardar	almacenar	almacenar	guardar almacenar
to subscribe				suscribirse	suscribirse
to support	to support	admitir estar disponible ser compatible	admitir ser admitido	admitir	admitir ser compatible
to switch	to switch	alternar cambiar pasar	alternar cambiar		cambiar encender
to synchronise	to synchronise	realizar la sincronización sincronizar	sincronizar	sincronizar	

to touch and hold	to touch and hold	mantener pulsado mantener el toque	tocar y mantener oprimido	mantener pulsado pulsar pulsar y mantener pulsado	
to transfer	to transfer	transferir	transferir	transferir	
to transmit				transmitir	transmitir
to turn off	to turn off	apagar desactivar	apagar desactivar	apagar desactivar	
to turn on	to turn on	activar encender	activar encender	activar encender	
to uninstall	to uninstall	desinstalar	desinstalar	desinstalar	
to unlock	to unlock	desbloquear		desbloquear	desbloquear
to unmount	to unmount	desactivar desmontar	desmontar retirar	desactivar desmontar	
to update	to update	actualizar	actualizar	actualizar	actualizar
to view	to view	ver	visualizar	consultar	consultar ver visualizar
to zoom in	to zoom in	acercar	acercar	acercarse alejarse ampliar	acercar
to zoom out	to zoom out	alejarse	alejarse	acercarse alejarse reducir	alejarse

touch screen	touch screen	pantalla táctil	pantalla táctil	pantalla táctil	
transfer method	transfer method	método de transferencia	método de transferencia		método de transferencia
troubleshooting	troubleshooting	solución de problemas	solución de problemas	solución de problemas	
USB cable	USB cable	cable USB	cable USB	cable USB	
USB data cable				cable de datos USB	cable de datos USB
USB port	USB port	puerto USB	puerto USB	puerto USB	
user guide	user guide	guía del usuario	guía del usuario		guía de usuario
video playback	video playback	reproducción de vídeo	reproducción	reproducción de vídeo	
voice messages	voice messages	mensajes de voz	mensajes de voz		mensajes de voz
voicemail	voicemail	buzón de voz	buzón de voz mensajería de voz	buzón de voz mensaje de voz	buzón de voz
volume key	volume key	tecla de volumen	tecla de volumen	tecla de volumen	
wallpaper	wallpaper	fondo	papel tapiz	fondo de pantalla	fondo de pantalla
warning				advertencia	aviso
widget	widget	widget	widget	widget	widget
wireless network	wireless network	red inalámbrica	red inalámbrica	red inalámbrica	red inalámbrica
wireless password	wireless password	contraseña de red inalámbrica	contraseña de teléfono inalámbrico	contraseña red inalámbrica	

wireless service provider				operador de servicios inalámbricos proveedor de servicios inalámbricos	proveedor de servicios inalámbricos
writing language	writing language	idioma para la escritura lenguaje de escritura idioma de escritura	idioma de escritura lenguaje escrito		idioma de escritura

