



El perfil del revisor en traducción médica y su papel en la gestión de calidad: un estudio de caso

Trabajo Final de Máster

Itinerario investigador del Máster en Traducción Médico-Sanitaria

Tutora: Dra. Ana Muñoz-Miquel

Autora: Marta Manzanares Gómez

Marzo de 2017

Resumen

Dentro del proceso de traducción, el revisor es uno de los agentes más importantes encargados de garantizar la calidad de las traducciones. Si bien existen algunas investigaciones que abordan de manera más o menos directa la calidad en traducción médica, apenas se han realizado estudios específicos sobre la figura del revisor, esencial en el proceso de traducción y de control de calidad, sobre todo en el campo médico.

En el presente Trabajo de Fin de Máster (TFM), tras realizar una revisión bibliográfica sobre aspectos relacionados con la calidad y la revisión en el proceso de traducción, se lleva a cabo un estudio de caso cualitativo sobre la figura del revisor en plantilla de textos médicos de una empresa de servicios de traducción concreta. Para ello, se realizan entrevistas semiestructuradas a una muestra de cuatro revisores de diversas combinaciones lingüísticas con el objetivo de obtener datos que permitan definir el perfil formativo y socioprofesional del revisor, describir sus tareas y modo de trabajo, determinar las competencias que ponen en práctica así como aquellas a las que otorgan más importancia y conocer su opinión la labor.

Palabras clave: traducción médica, revisor, quality manager, calidad, gestión de calidad

Índice

1. Introducción	1
1.1. Objetivos e hipótesis del estudio	2
1.2. Metodología y estructura	3
2. Marco conceptual.....	5
2.1. La calidad en traducción.....	5
2.1.1. Calidad y gestión de calidad.....	8
2.1.2. Normativas vigentes para los proveedores de servicios de traducción	12
2.2. La revisión en traducción. La figura del revisor.....	15
2.2.1. El flujo de trabajo de un proyecto de traducción	15
2.2.2. La figura del revisor: conceptos fundamentales.....	18
2.3. La calidad en traducción médica y la figura del revisor.....	27
2.3.1. El revisor de traducciones médicas	29
2.4. Recapitulación	31
3. Metodología	32
3.1. Procedimiento.....	35
3.1.1. Selección de los participantes	35
3.1.1.1. Población y criterios de selección.....	35
3.1.1.2. Selección y contacto con los participantes.....	36
3.1.2. Diseño y realización de las entrevistas.....	38
3.1.3. Transcripción de las entrevistas y análisis de los datos obtenidos.....	39
4. Análisis e interpretación de los resultados.....	40
4.1. Perfil formativo y experiencia profesional anterior.....	40
4.1.1. Vías de acceso al puesto y requisitos exigidos.....	40
4.1.2. Formación.....	43
4.1.2.1. Titulación de base y utilidad para desempeñar las tareas de QM.....	43
4.1.2.3. Formación adicional recibida fuera de la empresa	45

4.1.3.	Experiencia laboral previa.....	45
4.1.3.1.	Experiencia laboral como traductor o revisor y su utilidad para desempeñar su trabajo como QM.....	45
4.1.3.2.	Otra experiencia laboral y su utilidad para desempeñar su trabajo como QM	46
4.2.	Funciones y tareas desempeñadas	47
4.2.1.	Tareas desempeñadas en el puesto	47
4.2.2.	Combinaciones lingüísticas con las que trabaja.....	50
4.2.3.	Géneros textuales revisados de ámbito médico y experiencia o conocimiento previo de estos géneros	50
4.2.4.	Proceso de revisión de un documento	52
4.2.4.1.	Pasos que siguen para asegurar la calidad	52
4.2.4.2.	Maneras de asegurar la calidad	54
4.2.4.3.	Tipos de errores con los que se encuentran	57
4.2.5.	Limitaciones, carencias o dificultades generales a la hora de realizar el trabajo	58
4.3.	Opinión sobre las competencias requeridas, sobre la formación recibida y sobre cómo se podría contribuir a mejorar la calidad de las traducciones.....	61
4.3.1.	Opinión sobre las competencias necesarias para desempeñar su labor.....	61
4.3.2.	Opinión sobre si la formación proporcionada por la empresa es suficiente o si es necesario ampliarla	63
4.3.3.	Opinión sobre la relevancia (o no) del QM para asegurar la calidad de las traducciones	64
4.3.4.	Aspectos mejorables o que cambiaría	66
5.	Conclusiones y líneas de trabajo futuro.....	68
5.1.	Recapitulación y principales conclusiones del estudio.....	68
5.2.	Limitaciones del estudio y líneas de trabajo futuro.....	72
6.	Referencias bibliográficas	74
	Anexo 1: Preguntas de la entrevista	79
	Anexo 2: Transcripciones resumidas de las entrevistas	84

Quality is a very important element of successful translation, especially in the field of medicine. [...] It is quite normal, as you know, to overlook imprecisions in one's own work and miss errors someone else will spot. The same applies to improvements in style; an editor can usually turn things around and fashion a more elegant rendition (Fischbach, en Márquez Arroyo 2007: 70).

1. Introducción

La calidad en traducción y la calidad en traducción médica en concreto es sin duda un campo en el que se ha puesto mucha atención en los últimos años, tanto en el ámbito profesional como en el investigador (Franco Aixelá, 2010). Es bien sabido que las consecuencias de una falta de calidad en la traducción pueden tener un impacto directo o indirecto tanto en los clientes, como en las empresas de traducción y, en última instancia, en los lectores o usuarios de dicha traducción.

Dentro del proceso de traducción, el revisor es uno de los agentes más importantes encargados de garantizar la calidad de las traducciones. De hecho, en el marco de los proveedores de servicios de traducción, la norma UNE-EN ISO 17100 establece que la revisión de la traducción por una persona cualificada es un paso requerido para garantizar la calidad de dicha traducción. Por ello, algunos de estos proveedores de servicios de traducción cuentan con revisores en plantilla que realizan esta función.

Como profesional de la revisión y aseguramiento de la calidad de traducciones, veo con mis propios ojos lo importante que puede llegar a ser y el valor que puede llegar a añadir una revisión minuciosa de una traducción, especialmente en textos de ámbito médico, en los que un error puede afectar directamente a la salud de los pacientes. Asimismo, también observo que la figura del revisor final es muy poco conocida, y muchos desconocen sus funciones específicas y las habilidades que deben poseer y en qué se diferencian de las de un traductor.

Si bien ya existen diversos estudios sobre la figura del traductor médico, su perfil formativo y profesional y sus competencias (Mayor Serrano, 2002; Steiert y Steiert, 2011; Muñoz-Miquel, 2014) , apenas se han realizado estudios específicos sobre la figura del revisor, esencial en el proceso de traducción y de control de calidad, sobre todo en el campo médico.

Dada la exigua bibliografía que existe al respecto, nos preguntamos: ¿quiénes son los revisores? ¿Qué formación de base han recibido? ¿Quién les forma o cómo se forman? ¿Qué tareas realizan? ¿Cómo aseguran la calidad de las traducciones? ¿Han necesitado recibir formación adicional para desempeñar sus tareas satisfactoriamente? ¿Cómo se llega a ser revisor? ¿Qué competencias son necesarias? ¿Difieren estas de las del traductor? ¿Es necesario tener conocimientos médicos para revisar traducciones médicas?

En el presente Trabajo de Fin de Máster (TFM), que constituye una iniciación a mi formación investigadora, pretendo dar respuesta a estas cuestiones estudiando en profundidad un caso concreto: la figura del revisor en plantilla especializado en textos médicos de una empresa multinacional proveedora de servicios de traducción.

1.1. Objetivos e hipótesis del estudio

El objetivo principal de este trabajo es realizar una primera aproximación al perfil formativo y socioprofesional y a las competencias del revisor en plantilla de textos médicos. Para ello, como acabo de apuntar, me basaré en estudiar la figura de este profesional en un contexto acotado: una empresa multinacional proveedora de servicios de traducción con sede en Estados Unidos.

Para conseguir dicho objetivo general, me planteo los siguientes objetivos específicos:

- Definir qué se entiende por calidad en traducción y en qué fundamentos y normativas se apoyan las empresas proveedoras de servicios de traducción para gestionar y asegurar la calidad de las traducciones.
- Definir qué se entiende por revisión, revisar las aportaciones que se han realizado hasta la fecha respecto a la figura del revisor e intentar clarificar los términos asociados a dicha tarea y figura, que con frecuencia son ambiguos.
- Realizar entrevistas semiestructuradas a una muestra reducida de revisores en plantilla de una empresa proveedora de servicios de traducción con objeto de conocer qué tipo de formación recibieron fuera y dentro de la empresa, qué experiencia profesional han tenido antes de trabajar en la empresa, y en qué medida aplican esta formación y experiencia profesional a su labor como revisor, describir sus tareas y modo de trabajo, determinar las competencias que ponen en práctica, así como aquellas a las que otorgan más importancia, y conocer su opinión sobre su labor como revisor.

La consecución de estos objetivos me permitirá realizar una primera caracterización de la figura del revisor en plantilla de traducciones de textos médicos y de su papel en el proceso de control de calidad. Dada la escasa información y conocimiento al respecto, y teniendo en cuenta el papel crucial que desempeña en el proceso de traducción para lograr la más alta calidad del producto final, el estudio de la figura del revisor interno como parte del sistema de gestión de calidad de una empresa de traducción podrá suponer:

- La visibilización de la figura del revisor como parte de proceso de traducción y control de calidad de traducciones. Dar a conocer mejor esta figura permite proponer mejoras para su desempeño profesional y, además, delimitar más claramente los límites entre las funciones de los diferentes agentes que intervienen en el flujo de trabajo de una empresa proveedora de servicios de traducción (especialmente, los gestores, los traductores y los revisores).
- La propuesta de mejoras, basadas en los datos obtenidos en las entrevistas, en relación con la formación de los revisores en plantilla, con su desempeño teniendo en cuenta eficiencia y calidad y con las dificultades y limitaciones a las que se enfrentan.

Las hipótesis que vehiculan esta investigación son las siguientes:

- El perfil formativo y socioprofesional del revisor en plantilla es heterogéneo.
- No existen pautas específicas para formar a revisores especializados y la mayoría aprenden mediante la práctica y los años de ejercicio.
- La figura del revisor es clave para asegurar la calidad de la traducción porque su labor requiere habilidades y un método de trabajo específicos que difieren, en parte, de los del traductor.

1.2. Metodología y estructura

Para dar respuesta a los objetivos mencionados, y dado el carácter exploratorio del trabajo, la parte empírica del TFM constituye un estudio de caso en el que se ha utilizado el método cualitativo para recoger y analizar los datos. A diferencia del método cuantitativo, que recoge y analiza datos cuantitativos sobre variables, se centra en la cantidad, su objetivo es la comprobación de hipótesis y suele utilizar el análisis deductivo mediante métodos estadísticos (Hernández Sampieri *et al.*, 2010: 5-6), el objetivo del método cualitativo es comprender, describir y descubrir los aspectos subjetivos más significativos de una situación particular, y determinar qué piensan los participantes de dicha situación. El estudio de caso, además, permite medir y registrar la conducta de las personas involucradas en el fenómeno estudiado. En el estudio de caso de tipo exploratorio (que es el que se utiliza en este TFM), por su parte, se busca conseguir un acercamiento entre las teorías inscritas en el marco teórico y la realidad objeto de estudio (Martínez Carazo, 2006).

Existen numerosos instrumentos y métodos para la recogida de datos cualitativos. En mi caso, y como veremos con más detalle en el apartado 3 de este trabajo, he seleccionado la

entrevista semiestructurada. Así pues, se realizarán entrevistas semiestructuradas a cuatro revisores internos de una empresa proveedora de servicios de traducción, con el fin de obtener información sobre su perfil formativo y profesional, las competencias que ponen en práctica, las tareas que desempeñan y las dificultades que encuentran en la realización de su trabajo.

Al ser una muestra reducida, los datos obtenidos no se podrán generalizar a toda la población de revisores, pero podrán servir de base para un estudio de mayores dimensiones que permita caracterizar a este profesional y su papel dentro de la “cadena” que asegura la calidad de una traducción.

Este trabajo se divide en cuatro partes claramente diferenciadas, que concuerdan con las distintas fases que deben regir el desarrollo de toda investigación, a saber: una primera fase conceptual, una segunda fase empírica y una última fase interpretativa (Borja Albi *et al.*, 2009). Así pues, las partes en las que se estructura el presente trabajo son las siguientes:

- **Marco conceptual.** Con el fin de ofrecer una visión general del contexto actual del objeto de este estudio, en este apartado se pretende explicar, mediante una revisión bibliográfica de las aportaciones más relevantes, qué se entiende por calidad en traducción, las consideraciones sobre la revisión en traducción y la figura del revisor, y más específicamente, la importancia de la calidad en traducción médica y el papel de la figura del revisor en este campo de la traducción.
- **Metodología.** En este apartado se detallan los objetivos y el diseño del estudio y el procedimiento seguido para seleccionar a los participantes, diseñar y realizar las entrevistas y analizar los datos obtenidos.
- **Análisis e interpretación de los resultados.** En este apartado se analizan e interpretan los resultados obtenidos durante las entrevistas en tres bloques principales: perfil formativo y profesional, funciones y tareas desempeñadas y opinión sobre las competencias, la formación y las posibles mejoras de la calidad de las traducciones.
- **Conclusiones y líneas de trabajo futuro.** A modo de recapitulación, en este apartado se retoman los interrogantes, los objetivos y las hipótesis para dar respuesta al objetivo general del trabajo. Además, se plantean las limitaciones del estudio y las vías de investigación que deja abiertas.

2. Marco conceptual

2.1. La calidad en traducción

En este apartado trataremos de recopilar algunas de las definiciones que se han propuesto acerca del concepto de calidad en traducción desde diferentes ámbitos (académico, profesional y normativo).

Para comenzar, nos limitaremos primero a brindar la definición general de *calidad*. Del *Diccionario de la lengua española* (23.^a edición) de la Real Academia Española (DLE), destacamos las siguientes tres acepciones, que son las que aquí nos interesan:

calidad¹

Del lat. *qualitas*, *-ātis*, y este calco del gr. *ποιότης ποιότης*.

1. f. Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. *Esta tela es de buena calidad.*
2. f. Buena **calidad**, superioridad o excelencia. *La calidad de ese aceite ha conquistado los mercados.*
3. f. Adecuación de un producto o servicio a las características especificadas. *Control de la calidad de un producto.*

Figura 1. Acepciones de la entrada *calidad* en el *Diccionario de la lengua española*

La primera acepción establece una unión entre las propiedades de los objetos y el juicio de valor que se hace sobre los mismos, «poniendo de manifiesto su relación intrínseca» (Conde Ruano, 2008: 35). La segunda acepción identifica *calidad* con *buena calidad*, lo cual implica que el concepto admite grados (2008: 35). Por último, la tercera acepción se centra más en la idea del cumplimiento con unos requisitos previamente establecidos.

Como veremos a continuación, muchas de las definiciones de calidad en traducción, se basan directa o indirectamente en alguna de estas acepciones.

Dentro del campo de la traducción, muchos han sido los autores que han tratado de definir el concepto de *calidad*, tanto académicos como profesionales, y aunque no parece haber gran consenso, sí parece que la definición de *calidad* está directamente ligada a aquello que se considera que determina la calidad en traducción. Y es ahí donde existe una brecha considerable entre los puntos de vista de los ámbitos académico y profesional (o de la

industria de la traducción) (Drugan, 2013: 38). A continuación brindamos las diferentes perspectivas sobre lo que ambos sectores entienden por calidad en traducción.

Desde un punto de vista académico, el concepto básico de calidad en traducción está asociado con la relación entre el texto original y el texto meta, es decir, que el texto meta sea una representación fiel y precisa del texto original (Nerudová, 2012: 9). Partiendo de este concepto básico, López (2004) ofrece la siguiente definición: «La calidad de una traducción es el grado de similitud entre los significados del texto terminal y el original, y el grado de ajuste entre el texto terminal y las normas lingüísticas del idioma de destino» (2004: 10).

De forma similar, Koby *et al.* (2014) proponen la siguiente definición, a la que llama *narrow definition* y que se contrapone a la que denomina *broad definition* (que veremos más adelante):

A high-quality translation is one in which the message embodied in the source text is transferred completely into the target text, including denotation, connotation, nuance, and style, and the target text is written in the target language using correct grammar and word order, to produce a culturally appropriate text that, in most cases, reads as if originally written by a native speaker of the target language for readers in the target culture (Koby *et al.*, 2014: 417).

Estas dos definiciones se acercan más a la primera acepción del DLE que mencionamos antes, al conjunto de propiedades inherentes de la traducción que sirven para juzgar su valor.

No obstante, desde el punto de vista de los profesionales y traductores en ejercicio, el concepto de *calidad* se ve influido además por factores externos.

Según Rusell-Bitting (2006: 32), el conjunto de normas ISO 9000, que regula principalmente la gestión de calidad para cualquier tipo de organización o actividad orientada a la producción de bienes o servicios (incluidos los proveedores de servicios de traducción), define la calidad del siguiente modo:

En el contexto habitual, como la belleza, cada uno puede tener su propia visión de lo que es la calidad. Sin embargo, en el contexto de la ISO 9000, la definición normalizada de calidad se refiere a todas aquellas características de un producto o servicio requeridas por el cliente.

Dentro de la misma familia de normas, la ISO 9000:2000 define la calidad como «grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos» (AENOR, 2000: 16).

Estas dos definiciones se acercan más a la tercera acepción de *calidad* del DLE (adecuación de un producto o servicio a las características especificadas). Si bien nos interesa conocer la definición más académica, a continuación nos centraremos más en el enfoque profesional y de la industria para contextualizar nuestro estudio.

Si antes hablamos de la *narrow definition* de Koby *et al.*, la *broad definition* se asemeja más a esta perspectiva: «A quality translation demonstrates accuracy and fluency required for the audience and purpose and complies with all other specifications negotiated between the requester and provider, taking into account end-user needs» (Koby *et al.*, 2014: 416).

En su guía de revisión para traductores, Mossop (2014) ofrece la siguiente definición de *calidad*, en la que, al igual que la definición anterior de Koby *et al.*, se tiene en cuenta a los proveedores de servicios de traducción, los clientes y los lectores a los que va dirigida la traducción:

In general, the quality of something is the totality of its characteristics that bear on its ability to satisfy stated and implied needs. With regards to a translation,

- (1) the set of characteristics that make it fit or unfit for its future readers and the use they will make of it.
 - (2) the set of characteristics required by an employer, client or translation agency
- (2014: 226).

En esta misma línea, podemos encontrar proveedores de servicios como ForeignExchange Translations (Monahan y Arnsparger, 2014) o Veritas (2011), que están de acuerdo en que la calidad es subjetiva y que se basa en el cumplimiento de ciertos criterios.

ForeignExchange Translations, en su guía sobre la medición de la calidad en traducción (Monahan y Arnsparger, 2014), brinda su propia interpretación de calidad como el cumplimiento de los requisitos definidos por el cliente y acordados con este. Esto puede incluir la propuesta del proyecto, los procesos de entrega de servicios y el resultado final, entre otros aspectos (Monahan y Arnsparger, 2014: 2). Añade además que, debido a las necesidades del público meta, una traducción de calidad puede conllevar algo más que simplemente mantener el significado. En muchos casos, la calidad puede ser blanco o negro, pero con frecuencia existe una amplia escala de grises a la hora de hablar de calidad lingüística. Una traducción que transmite de manera precisa el significado intencionado del texto original puede no cumplir con los criterios asociados a una alta calidad (Monahan y Arnsparger, 2014: 4).

Veritas (2011: en línea) va más allá y, aunque admite que con frecuencia se argumenta que la calidad en traducción es subjetiva, opina que existen criterios objetivos de calidad, tanto para la traducción en sí como para el proceso de trabajo y el servicio global, que se deben tener en cuenta.

En cuanto los criterios de calidad de la traducción en sí, destaca los cuatro siguientes:

- la correcta transferencia del contenido del texto de origen al texto de destino;
- la correcta elección de aspectos como la terminología, las expresiones o las jergas específicas de cada sector y profesión en la lengua de llegada;
- el uso adecuado de la gramática, la ortografía, la puntuación y la sintaxis, además de la correcta transferencia de datos como fechas, nombres o números en la lengua de llegada;
- la adecuación del estilo y las formas del lenguaje según la finalidad del texto y la intención de su autor.

En cuanto a los criterios de calidad relacionados con el proceso de trabajo y del servicio, incluye lo siguiente:

- la certificación según las normas nacionales y/o internacionales;
- la rapidez y precisión en las respuestas dadas a las consultas planteadas por los clientes;
- el cumplimiento de los plazos y requisitos de entrega.

Como podemos ver, todas estas definiciones coinciden en que son varios los factores que cabe tener en cuenta a la hora de definir y determinar la calidad de la traducción y que está sujeta a requisitos externos que marcarán el grado de relevancia del resto de las características.

2.1.1. Calidad y gestión de calidad

Después de revisar lo que es la calidad en traducción, nos interesa para el objeto de este estudio conocer los principios para medir y gestionar la calidad desde el punto de vista del proveedor de servicios y su aplicación a la industria de la traducción.

Los productores de bienes y servicios se han preocupado por la calidad desde que las personas comenzaron a realizar transacciones de intercambio. Así comenzaron a emerger los

conceptos de gestión de calidad en los siglos XVIII y XIX y los sistemas de gestión de calidad se fueron desarrollando hasta nuestros días. Estos sistemas abarcan tanto el sector privado como el público, organizaciones grandes y pequeñas, e incluyen todas las industrias, desde la fabricación hasta los servicios profesionales. Es por ello por lo que la gestión de calidad es una disciplina bien establecida en la actualidad (Fields *et al.*, 2014: 405).

La gestión de calidad busca garantizar la consistencia de los productos y servicios, y para ello es necesario determinar la manera de medir o cuantificar la calidad.

Uno de los marcos más conocidos para medir la calidad lo propuso David A. Garvin (1984, citado en Fields *et al.*, 2014: 406), quien describe cinco enfoques complementarios para definir la calidad: el enfoque trascendental, el enfoque basado en el producto, el enfoque basado en el usuario, el enfoque basado en la producción y el enfoque basado en el valor. Según Garvin, estos cinco enfoques se basan de manera independiente en los campos de la filosofía, la economía, el *marketing*, la gestión de operaciones y las finanzas. Cada uno de ellos describe un aspecto concreto de la calidad, por lo que se deben tener en cuenta los cinco enfoques a la vez para obtener una visión integral de la calidad.

Hasta hace poco, la industria de la traducción y la disciplina de la gestión de calidad habían tenido poco contacto, y aunque comparten términos como *control de calidad*, bien es cierto que no se ha empleado marcos tan completos como el de Garvin (Fields *et al.*, 2014: 406).

A continuación se presenta una breve descripción de cada enfoque y su aplicación y relevancia en el sector de la traducción, de acuerdo con el análisis de Fields *et al.* (2014).

El enfoque trascendental. Desde este enfoque, la calidad de un producto o servicio se considera una característica innata que es a la vez absoluta y reconocible universalmente. De esta forma, el producto o servicio posee una excelencia basada en su relación subjetiva con un determinado estándar, la cual solamente se puede determinar mediante la experiencia (1984, citado en Fields *et al.*, 2014: 406).

Este enfoque trascendental se puede encontrar en la traducción y es aplicable desde la premisa de que la calidad de la traducción no es cuantificable, sino que se expresa en la belleza y la excelencia artística innata del trabajo del traductor experto. Si el traductor es un profesional experto, entonces el texto meta será excelente y no es necesario medir su calidad, aunque fuera posible (Fields *et al.*, 2014: 408).

El enfoque basado en el producto. Desde este enfoque se considera que la calidad de un producto o servicio es cuantificable de acuerdo con determinados atributos. Por ejemplo, las alfombras se pueden clasificar por el número de nudos por metro cuadrado, y los helados se pueden clasificar por su contenido graso. Aunque este enfoque tiene más en cuenta los atributos cuantificables que las preferencias personales del individuo, Garvin (1984, citado en Fields *et al.*, 2014: 406) identifica ocho dimensiones por las que se evalúa la calidad de un producto: rendimiento, características, fiabilidad, conformidad, durabilidad, servicio, estética, y calidad percibida.

Este enfoque basado en el producto es aplicable a la traducción en tanto que la calidad se puede medir, de acuerdo con características como la precisión, que es la correspondencia entre el texto original y el texto meta, y la fluidez, que es la legibilidad del texto meta y su adherencia a las normas de la lengua meta, independientemente del contenido del texto original.

El enfoque trascendental y el basado en el producto tienen en común que ambos consideran relevantes la precisión y la fluidez. Desde el punto de vista trascendental, los traductores siempre deberían producir la máxima precisión y fluidez. Desde el punto de vista basado en el producto, la precisión y la fluidez se deben maximizar tanto como lo permitan los demás requisitos (Fields *et al.*, 2014: 408).

El enfoque basado en el usuario. Este enfoque se basa en la premisa de que «todo depende del color del cristal con que se mira», y considera que la calidad se corresponde con la medida en la que un producto o servicio satisface las necesidades, deseos o preferencias del usuario. Por ejemplo, si el usuario opina que un Mercedes satisface sus necesidades mejor que un Ford, entonces, a sus ojos, el Mercedes será el de mayor calidad (Garvin: 1984, citado en Fields *et al.*, 2014: 406).

El enfoque basado en el usuario resulta relevante en la industria de la traducción, en tanto que una traducción de calidad debe cumplir con las necesidades del usuario. Si la traducción no cumple su propósito, entonces no es una buena traducción. Esta perspectiva, sin embargo, se ve limitada puesto que el usuario final no conoce la lengua original. Esto quiere decir que los criterios utilizados para evaluar la calidad de la traducción solo podrían basarse en la fluidez pero no en la precisión (Fields *et al.*, 2014: 408-409).

El enfoque basado en la producción. Desde este enfoque, se considera que la calidad se corresponde con el cumplimiento de los requisitos, y que cualquier desviación de los requisitos del usuario supone una reducción de la calidad. A diferencia del enfoque basado en el usuario, este enfoque trata de medir objetivamente el grado en el que un producto o servicio cumple con ciertas especificaciones que se hayan determinado previamente. Garvin (1984, citado en Fields *et al.*, 2014: 406) identifica cinco tipos de procesos de producción: proyecto trabajo, lote, cadena de montaje y flujo continuo. Cabe mencionar que los servicios profesionales, incluida la traducción, suelen ser procesos de proyecto; el proceso de cadena de montaje no se aplicaría a la traducción.

Este enfoque basado en la producción y su énfasis en los procesos efectivos que cumplen especificaciones predeterminadas ya han tenido un efecto importante en la industria de la traducción. De hecho, las normas actuales para proveedores de servicios de traducción, como la EN 15038 o la ISO 17100 (de las que hablaremos con detalle en el apartado 2.1.2), emplean un enfoque basado en la producción. Cabe destacar que este enfoque puede resultar engañoso y llevar a algunos a pensar que todas las buenas traducciones de un texto original en particular deben ser idénticas. Sin embargo, al igual que en otros sectores donde se aplica este enfoque, es posible que diferentes traducciones de un mismo texto original cumplan las especificaciones de un proyecto en concreto (Fields *et al.*, 2014: 409).

El enfoque basado en el valor. Este enfoque mide la calidad basándose en los costes y los beneficios: cuanto mayores sean los beneficios con respecto a los costes, mayor será el valor del producto o servicio. De este modo, los productos o servicios con mayor valor gozarán de mayor calidad, aunque no necesariamente del mejor rendimiento (Garvin: 1984, citado en Fields *et al.*, 2014: 407).

Este enfoque basado en el valor es probablemente el más discutido entre los traductores profesionales con respecto a su aplicación a la calidad de la traducción. Desde esta perspectiva, se considera que una traducción de calidad es aquella en la que el beneficio económico de dicha traducción exceda su coste.

Dentro de la industria de la traducción, existen dos puntos de vista: el del proveedor y el del solicitante. Desde el punto de vista del proveedor, la calidad de la traducción depende del proceso de producción del traductor individual y, por tanto, es inherente en la traducción profesional y no se ve afectada por el precio. Por el contrario, desde el punto de vista del

solicitante, la calidad se percibe como resultado de muchos factores (precio, puntualidad, reacciones del usuario final, etc.); la calidad no es inherente, sino que se crea.

La relevancia del enfoque basado en el valor en traducción es un tema controvertido, pues son muchos los que opinan que la calidad no debe considerarse una materia prima y que el valor debe tener en cuenta las especificaciones, en el caso de que se proporcionen (Fields *et al.*, 2014: 410).

Muchas de estas consideraciones y enfoques se han tenido en cuenta para crear las normativas de calidad y de gestión de calidad (Fields *et al.*, 2014: 407) con las que están certificadas o aspiran a certificarse los proveedores de servicios de traducción. Repasaremos algunas de estas normativas en el siguiente apartado.

2.1.2. Normativas vigentes para los proveedores de servicios de traducción

Como ya hemos apuntado, la gestión de calidad es sin duda aplicable y de gran importancia en el sector de la traducción y para todos sus participantes. Una de las maneras de gestionar la calidad y, por tanto, cuantificarla, es a través del cumplimiento de normas determinadas.

Estas normas son elaboradas por organizaciones nacionales e internacionales, como la Organización Internacional de Normalización (ISO), y mientras que algunas están pensadas para las empresas y organizaciones en general, otras normas se centran en sectores o servicios concretos. A continuación destacamos las normas que tienen más relevancia en el sector de la traducción y que abordan diferentes aspectos que los proveedores de servicios de traducción deben tener en cuenta a la hora de garantizar la calidad.

ISO 9001: Sistemas de gestión de la calidad

La norma ISO 9001:2015, elaborada por la ISO, dicta los requisitos que debe cumplir un sistema de gestión de calidad en el que se proporcione de manera constante un producto que satisfaga las necesidades del cliente y cumpla con los requisitos reguladores aplicables relacionados con el producto. Asimismo, trata de lograr una mayor satisfacción del cliente a través de la aplicación efectiva del sistema y de su mejora continua (ISO, 2015: en línea).

Si bien esta norma no es exclusiva de la industria de la traducción, sí es una certificación que posee o busca la mayoría de los proveedores de servicios de traducción. Estar certificados por esta norma muestra a los clientes un compromiso por la calidad y una disposición por

mejorar constantemente. Además es un claro signo de que existe un sistema de gestión de calidad efectivo que satisface los rigores de una auditoría externa e independiente (Dynamic Language, 2016).

Establecer una política y un proceso de calidad claros permite al proveedor de servicios de traducción centrarse en garantizar que se cumplen los requisitos del cliente. Las empresas de traducción utilizan los objetivos de calidad para informar sobre el desempeño y estado general de la empresa con el fin de asegurar que están mejorando de manera continua y que el equipo de gestión se está centrando en áreas clave del rendimiento de la compañía (Monahan y Arnsparger, 2014: 37).

Por tanto, se podría considerar que esta norma es la base sobre la que los proveedores de servicios de traducción deben apoyarse para implementar un sistema de gestión de calidad que sirva como garantía del grado de calidad de sus servicios de traducción tanto de manera interna como para con sus clientes.

ISO 12616: Terminografía orientada a la traducción

Asimismo, la norma internacional ISO 12616:2002, elaborada también por la ISO, resulta de gran relevancia para el sector de la traducción, pues brinda unas bases universales para archivar, mantener, gestionar, intercambiar y recuperar de manera rápida y fácil la información terminológica relacionada con el trabajo de traducción. Dado que la calidad de la traducción puede medirse en parte por el uso preciso de la terminología, las pautas también proporcionan los elementos necesarios para el control de calidad de la información terminológica de las traducciones. Asimismo, se pueden adaptar para establecer los fundamentos para la administración de los textos en la lengua de origen, textos paralelos, traducciones y otra información en la lengua de llegada.

Esta norma es aplicable tanto al trabajo de los traductores individuales como al de los proveedores de servicios de traducción (Eckmann, 2003: 26-27).

ASTM F2575: Guía estándar de aseguramiento de calidad en traducción

La norma ASTM F2575-14, elaborada por la American Society for Testing and Materials, brinda una guía destinada a todas las partes interesadas (clientes, usuarios finales de la traducción, proveedores de servicios de traducción), independientemente de su nivel de conocimiento sobre el campo de la traducción, con el fin de facilitar una comunicación clara y

así evitar posibles pérdidas en tiempo, dinero y calidad durante la vida de un proyecto de traducción.

Esta guía identifica los factores relevantes con respecto a la calidad de los servicios de traducción de cada fase del proyecto. Además, está diseñada para proporcionar un marco sobre el que acordar las especificaciones, de modo que los participantes puedan definir los procesos necesarios para conseguir un producto con la calidad deseada que satisfaga las necesidades y cumpla con las expectativas del usuario final.

También cabe destacar que la guía incluye una lista de parámetros que deben ser abordados y documentados por escrito para obtener un conjunto de especificaciones que pueden usarse para evaluar la calidad de una traducción en particular (ASTM International, 2014: en línea).

Elegimos destacar esta norma entre otras existentes porque resulta relevante en nuestro contexto del estudio, un proveedor de servicios de traducción con sede en Estados Unidos. Si bien este proveedor en particular no posee la certificación por esta norma, en nuestro estudio de caso sí se abordarán los problemas de comunicación entre los diferentes participantes que esta norma trata en parte de solventar.

UNE-EN ISO 17100: Servicios de traducción. Requisitos para los servicios de traducción

Esta norma es la versión oficial, en español, de la Norma Europea EN ISO 17100:2015, que a su vez adopta la Norma Internacional ISO 17100:2015, y anula y sustituye la norma anterior UNE-EN 15038:2006.

Esta norma internacional proporciona requisitos para los procesos primordiales, recursos y otros aspectos necesarios para la prestación de un servicio de traducción de calidad que satisfaga las especificaciones aplicables, que pueden incluir las del cliente, las del propio proveedor de servicios de traducción y las de cualesquiera códigos del sector, recomendaciones para las mejores prácticas o legislación relevantes (AENOR, 2015: 8).

Entre sus principales características (Safar, 2014: en línea) se incluye la especificación de los requisitos para las competencias profesionales de cada participante en el proceso de traducción; la especificación de los requisitos para el proceso utilizado a la hora de proporcionar servicios de traducción; el establecimiento de los pasos en las relaciones entre el

cliente y el proveedor; y el establecimiento de disposiciones ligadas a los servicios de traducción (gestión de proyectos, preparación y traducción).

Para el objeto del presente trabajo, esta norma es clave, puesto que especifica de manera detallada las tareas, competencias y cualificaciones que debe tener el traductor y el revisor, objeto este último de nuestro estudio. Además, nos sirve para describir el flujo de trabajo seguido por muchos proveedores de servicios de traducción (incluido el que se ha elegido como contexto de nuestro estudio de caso) y para explicar los requisitos más relevantes a los que posiblemente se ven sometidos los participantes a los que se ha entrevistado en el marco de esta investigación.

Dada su relevancia, en los siguientes apartados iremos desglosando los aspectos más significativos de esta norma que se aplican a nuestro objeto de estudio.

2.2.La revisión en traducción. La figura del revisor

Tras explicar lo que se entiende por calidad y gestión de calidad en el contexto profesional y normativo, en este apartado abordaremos conceptos fundamentales para entender tanto el contexto como el objeto de este trabajo. En primer lugar, haremos una breve descripción del flujo de trabajo de un proyecto de traducción. Después, nos centraremos en la tarea de revisión, como parte integrante de este proceso, y en la confusión que existe en relación con los conceptos y términos utilizados dentro de la propia industria de la traducción para referirse a estas tareas y a los profesionales que las realizan; así mismo trataremos de clarificar y diferenciar los diferentes términos y conceptos. Por último, pondremos nuestro enfoque en la figura del revisor para revisar lo que se ha dicho hasta ahora respecto a sus competencias, cualificaciones y tareas.

2.2.1. El flujo de trabajo de un proyecto de traducción

Como cabe imaginar, todo proyecto de traducción comienza con una solicitud de servicio por parte del cliente a un proveedor de servicios de traducción.

El representante de ventas determina con el cliente las características y requisitos del proyecto en cuestión y negocia las condiciones. Por ejemplo, se determina la combinación de lenguas, la finalidad de la traducción, el público al que va dirigido, otros servicios asociados (como maquetación, pruebas de imprenta) y, por supuesto, la fecha y hora de entrega. Para garantizar que los requisitos se cumplirán, el representante de ventas deberá realizar una

evaluación previa de los recursos de los que dispone, su capacidad y los costes que conllevará dicho proyecto. Una vez evaluado esto, se le presenta un presupuesto al cliente y se formalizan los trámites. Dependiendo de la estructura y tamaño del proveedor de servicios de traducción, esta interacción con el cliente la puede llevar a cabo, en su lugar, el gestor de proyectos (Rico Pérez, 2002: en línea).

El gestor de proyectos es la persona encargada de gestionar los diferentes aspectos de producción de un proyecto de traducción (AENOR, 2015: 12) y el mediador entre los diferentes participantes del proyecto, tanto internos como externos.

Cuando el gestor de proyecto recibe el encargo de traducción, el primer paso es la preparación del proyecto, también llamado *actividades de preproducción* (AENOR, 2015: 24). Estas incluyen, entre otras, la elaboración de un calendario de trabajo, la preparación del texto original en un formato adecuado de trabajo (por ejemplo, compatible con el software de traducción asistida por ordenador [TAO] utilizado por el proveedor), determinar si existen memorias de traducción, glosarios o guías de estilo aplicables, anticipar problemas de comprensión o interpretación del texto original y aclarar dudas (por ejemplo, explicación de acrónimos), etc.

Una vez completada la fase de preproducción, se procede a la fase de producción propiamente dicha, la cual incluye la traducción del documento. Para explicar esta fase, nos serviremos de la descripción del proceso de traducción establecido por la norma ISO 17100 (que ya mencionamos en el apartado 2.1.2).

La norma establece seis pasos para garantizar una traducción de calidad (véase Figura 2):

1. Traducción
2. Autocomprobación
3. Revisión
4. Corrección de concepto
5. Corrección de pruebas
6. Verificación final y entrega

Estos conceptos los abordaremos con detenimiento en los apartados 2.2.1 y 2.2.2. En lo que concierne a este apartado, simplemente destacaremos lo siguiente:

El perfil del revisor en traducción médica y su papel en la gestión de calidad: un estudio de caso

- Dependiendo de los requisitos del proyecto, el proceso de traducción puede incluir varios pasos de revisión/corrección llevados a cabo por personas distintas al traductor, aunque la norma indica que estos pasos sí deben implementarse para garantizar la calidad de la traducción.
- Después de que el texto pase por manos del traductor y los revisores y correctores, el gestor de proyectos suele realizar una verificación final del documento antes de entregar el proyecto finalizado al representante de ventas, que a su vez se lo entregará al cliente, o, en su defecto, directamente al cliente.

Por último, tras la entrega del proyecto al cliente, se pasa a la fase de posproducción, que incluye el tratamiento de los comentarios o inquietudes que el cliente pueda tener con posterioridad y la administración del cierre del proyecto (AENOR, 2015: 19).

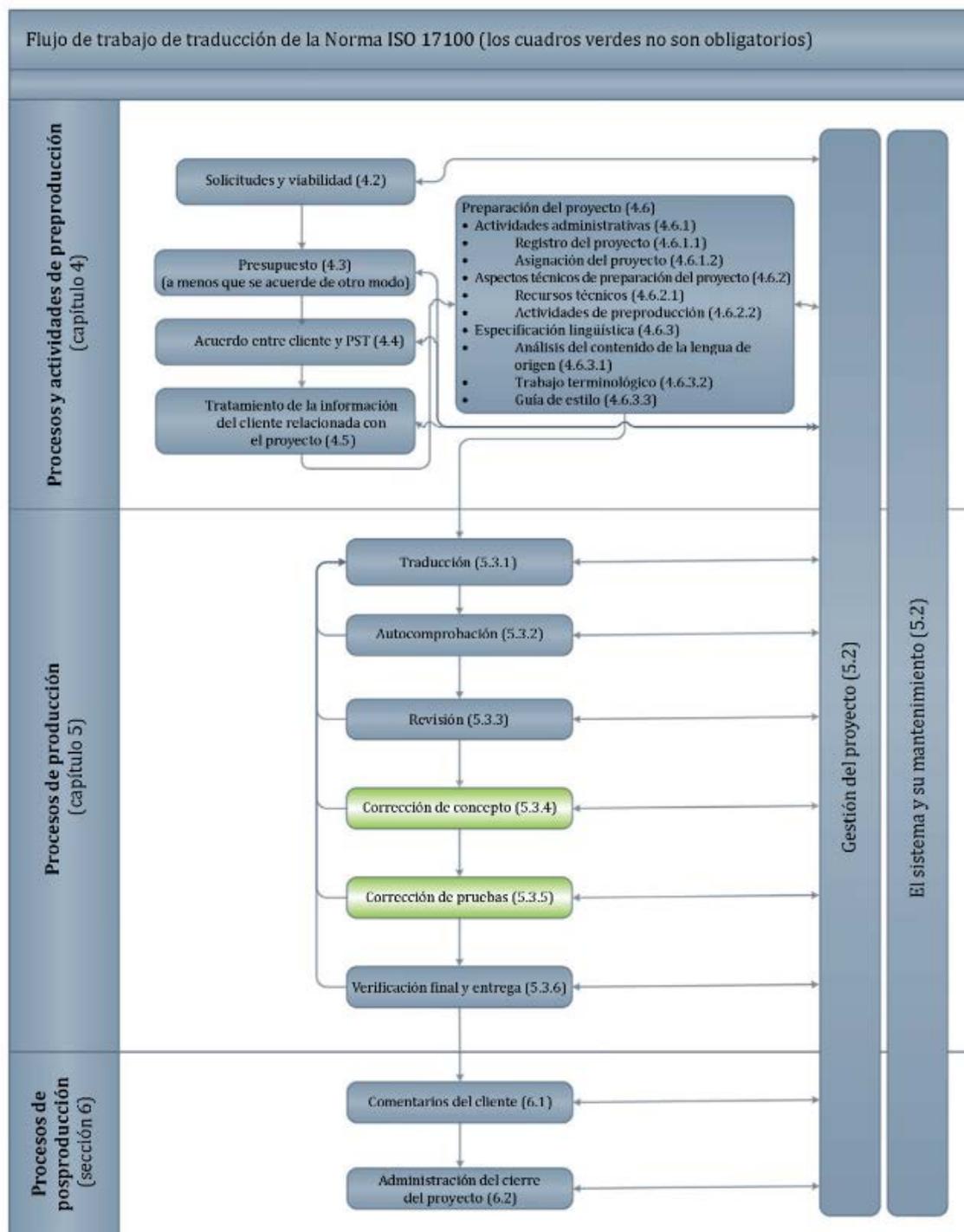


Figura 2: Flujo de trabajo de un proyecto de traducción, según la norma ISO 17100

2.2.2. La figura del revisor: conceptos fundamentales

Como hemos visto, la revisión o la comprobación de la traducción ocupa un importante papel dentro del proceso de producción de un proyecto y, de acuerdo con la norma ISO 17100, es imprescindible para garantizar la calidad de la traducción. A continuación, describiremos los seis pasos establecidos por la norma listados anteriormente.

Los pasos de **traducción** y **autocomprobación** son llevados a cabo por el traductor, quien debe traducir según la finalidad del proyecto de traducción, incluidas las convenciones lingüísticas de la lengua de destino y las especificaciones relevantes del proyecto, y teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- a) conformidad con el dominio específico y la terminología del cliente y/o cualquier otro material de referencia proporcionado, y garantizar la coherencia terminológica;
- b) precisión semántica del contenido de la lengua de destino;
- c) sintaxis, ortografía, puntuación y signos diacríticos adecuados, así como otras convenciones ortográficas de la lengua de destino;
- d) sintaxis, ortografía, puntuación y signos diacríticos adecuados, así como otras convenciones ortográficas de la lengua de destino;
- e) cohesión léxica y fraseología;
- f) conformidad con cualquier guía de estilo propia y/o del cliente (incluidos el dominio, registro lingüístico y variantes lingüísticas);
- g) convenciones locales y cualquier norma aplicable;
- h) formatos;
- i) audiencia final y propósito del contenido de la lengua de destino.

Una vez finalizada la traducción, el traductor debe llevar a cabo una autorrevisión global del contenido de la lengua de destino en busca de errores lingüísticos o de otro tipo, así como garantizar la conformidad con las correspondientes especificaciones relevantes del proyecto de traducción.

Como veremos en el estudio de caso, la autorrevisión o autocomprobación tiene un gran impacto en la labor del revisor y en la calidad de la traducción que este recibe.

La norma establece que el proveedor de servicios de traducción debe garantizar que una persona diferente del traductor revise el contenido de la lengua de destino, lo que corresponde al paso de **revisión**, en ocasiones llamado también *edición bilingüe*.

Su tarea consistirá en cotejar el contenido de la lengua de destino con el de la lengua de origen en busca de errores y otros problemas que repercutan en su calidad, así como para comprobar su adecuación a la finalidad prevista, teniendo en cuenta los aspectos enumerados anteriormente (pasos de traducción y autocomprobación).

De acuerdo con lo que se haya acordado con el gestor del proyecto, el revisor debe corregir los errores que encuentre en el contenido de la lengua de destino, lo cual puede incluir la retraducción, o recomendar las correcciones que tendría que aplicar el traductor. Estas acciones correctoras deberán notificarse al gestor del proyecto.

En cuanto a la **corrección de concepto** y la **corrección de pruebas**, la norma dispone que no son pasos obligatorios, sino opcionales y sujetos a las especificaciones del proyecto y el acuerdo entre el cliente y el proveedor de servicios de traducción. La norma establece las siguientes definiciones y anotaciones:

La corrección de concepto, en ocasiones llamada *edición monolingüe*, es el examen monolingüe del contenido de la lengua de destino respecto a su adecuación a la finalidad prevista. Los correctores de concepto deben ser especialistas en el dominio en cuestión y tener una cualificación relevante en este dominio de una institución de enseñanza superior o experiencia en este dominio.

La corrección de pruebas es el examen del contenido de la lengua de destino revisado y la aplicación de las correcciones antes de su impresión.

Por último, la norma requiere que el gestor de proyectos lleve a cabo una verificación final del proyecto respecto de las especificaciones antes de la entrega al cliente y subsanar los defectos que se detecten. Esto corresponde al paso de **verificación final y entrega**.

De estos conceptos, nos interesa centrarnos en lo que se entiende por *revisión* y por *corrección (corrector)* y la figura del revisor y del corrector. Si bien la norma ISO 17100 establece definiciones concretas de estos conceptos, en muchas ocasiones, en el contexto académico y profesional, estos conceptos se solapan y no existen claras delimitaciones entre ellos. En las páginas que siguen, expondremos algunas de las aportaciones más significativas para el contexto de este estudio y analizaremos en qué coinciden y difieren.

Para comenzar, nos remitiremos a lo que explica la Unión de Correctores¹ (UniCo: en línea) sobre los conceptos de revisión y corrección:

¹ Asociación de profesionales de la corrección de textos y del asesoramiento lingüístico fundada en 2005 que busca mejorar y dignificar la profesión, conseguir el reconocimiento profesional y difundir y fomentar la profesión.

La corrección se realiza siempre sobre un texto escrito en un único idioma (es decir, un documento), mientras que en la revisión se compara un texto en la lengua original con su traducción (es decir, dos documentos).

El primer paso en una revisión es comprobar que el significado del texto original se ha trasladado correctamente al texto de destino; para esta tarea es necesario conocer la lengua de origen; se trata, por tanto, de una corrección bilingüe.

Estas definiciones se asemejan a las de la norma ISO 17100, en las que también se hace mención de que la principal diferencia entre *revisión* y *corrección* es que la revisión es bilingüe y la corrección, monolingüe. Sin embargo, esta descripción es limitada en tanto que no menciona las figuras del revisor y del corrector, ni sus tareas ni competencias.

En cambio, en las aportaciones de Senz Bueno (2005), sí observamos un elaborado análisis de los que llama *especialistas* y *profesionales* «que compensan las carencias del escritor (autor o traductor)». Entre ellos, destacamos dos figuras relevantes para el presente trabajo y a las que denomina *revisor de traducción* y *corrector de estilo* (2005: 358).

El *revisor de traducción* es el profesional (generalmente, un traductor experto de la lengua original) que se encarga de la revisión de contenido de un texto traducido cotejándolo con la obra original, con el fin de detectar y resolver problemas de fidelidad en la transferencia del estilo y el significado del texto original, de evaluar las soluciones adoptadas por el traductor en aspectos de difícil traslación y de garantizar la integridad del texto original en la traducción.

El *corrector de estilo* es el profesional del texto, con formación filológica y bibliológica y cultura enciclopédica, que se ocupa de enmendar, de manera coherente y unificada, las incorrecciones ortográficas, ortotipográficas, ortotécnicas, léxicas y gramaticales, así como los problemas de cohesión lineal (ilación de las frases y los contenidos en el texto) que presenta una traducción, sin retraducir la obra bajo ninguna circunstancia.

Aunque, como vemos, la revisión y corrección de traducciones guardan ciertas similitudes, cada una centra su atención en aspectos diferentes.

La metodología de la revisión de traducciones consiste en el cotejo constante entre original y traducción. Sin embargo, en la corrección de estilo solamente se consulta el original en caso de duda sobre el sentido original del texto o de sospecha de omisión o tergiversación

de algún fragmento. El revisor suele servirse de herramientas TAO y el corrector suele trabajar sobre la traducción impresa o sobre el documento digital con un programa de procesamiento de textos. Además, el coste de una revisión de traducción es casi cuatro veces mayor que el de la corrección de estilo de una traducción.

Por todo ello, incluir ambos procesos (primero la revisión y después la corrección de estilo), realizados por profesionales preparados para tal fin, permite conseguir un mayor nivel de calidad de la traducción y de depuración del texto.

Sin embargo, como afirma Senz Bueno (2005: 360), el límite entre las tareas de revisión de traducción y las de corrección de estilo de una traducción es a menudo muy impreciso y se basa más en cuestiones económicas o en hábitos empresariales que en aspectos metodológicos o competenciales. Añade, además, que la revisión de traducciones es un proceso fundamentalmente circunscrito al mundo de las empresas y servicios de traducción, integrado en procesos generales de control de calidad (2005: 360).

Las observaciones de Senz Bueno son compartidas por Lluberas Rubio (2013: en línea), que hace hincapié en la misma idea de que, en ocasiones, las fronteras entre la revisión y la corrección no parecen estar claramente delimitadas. Lluberas Rubio añade que esto se debe en gran parte a que los propios clientes o comunicadores no saben qué necesitan exactamente. A veces el revisor es el único que se encarga de revisar la traducción comparando el texto de origen y el de llegada, y en otras situaciones, se le encarga al corrector que no solo revise el texto meta, sino que también se remita al texto original. La autora recomienda que sea el propio profesional quien informe al cliente de las diferentes tareas y amoldarse así a sus necesidades concretas, o bien aclarar qué entienden ellos por revisión o corrección cuando solicitan un encargo.

Esta confusión no solamente existe con los términos en español. En inglés se da una situación similar con los términos *revision*, *proofreading* y *editing* (y sus correspondientes *reviser*, *proofreader* y *editor*).

Mossop (2014) afirma que no existe una terminología generalmente reconocida en inglés para las actividades de revisión. Los términos como *revise*, *re-read*, *check*, *cross-read*, *proofread*, *review* y *quality control* se utilizan con significados muy variados y, aunque dentro de una misma empresa de servicios de traducción se sepa a qué se refiere cada término,

al dirigirse a personas ajenas, siempre es necesario especificar y aclarar el significado (2014: 116).

El autor apunta que, en ocasiones, *quality control* y *revision* son sinónimos, pero se hace una distinción entre los *quality controllers* y los *revisers*. Los *revisers* son traductores cualificados, mientras que los *quality controllers* pueden ser correctores (*proofreaders*) o expertos en la materia pero no son traductores como tal. En algunos servicios de traducción sí hacen una diferencia entre *revision* (una lectura completa de la traducción para verificar su precisión y calidad comparándola detenidamente con el texto original) y *quality control* (una revisión parcial de la traducción en la que se verifican algunos fragmentos y solo se consulta el texto original si algún pasaje de la traducción suena extraño) (2014: 116).

Del término *proofreading*, el autor afirma que los servicios de traducción suelen utilizarlo para referirse a cualquier tipo de comprobación lingüística o, de modo más restrictivo, a la corrección de errores mecánicos, como errores ortotipográficos, de formato y omisiones. A veces se usa para referirse específicamente al trabajo realizado por correctores profesionales que trabajan en una oficina de traducción pero que no son traductores. Otros profesionales, sin embargo, llaman *proofreading* a la actividad de verificar y corregir traducciones, a la que él se refiere en su libro como *revision* (2014: 117).

Lo que resulta más revelador de las observaciones de Mossop es que, al igual que mencionaban Senz Bueno (2005) y Lluberas Rubio (2013), los proveedores de servicios de traducción no disponen de una terminología común ni de conceptos delimitados para referirse al papel y la figura del revisor.

No obstante, ha habido autores que han tratado de definirlos. Por ejemplo, Russell-Bitting (2006) profundiza algo más en los conceptos de *revision*, *editing* y *proofreading*, las tareas que implican y los perfiles de sus participantes.

De la figura del *reviser* explica que generalmente se trata de un traductor experimentado, que debe revisar la traducción desde una perspectiva fresca y crítica y realizar los cambios necesarios para mejorar tanto la precisión como el estilo. La *revision* requiere hacerse dos preguntas: 1) ¿La traducción refleja con precisión el original, tanto en contenido como en registro? 2) ¿El estilo es idiomático en la lengua meta? El *reviser* debe primero verificar que todo el contenido está presente en la traducción, puesto que incluso los traductores más veteranos pueden pasar por alto desde una palabra hasta un párrafo entero. Al mismo tiempo

debe comprobar que el contenido es correcto en lo que concierne a la ortografía, la gramática y las cifras y fechas que podrían haberse tecleado mal. En lo que se refiere a comprobar la precisión de la terminología especializada, insiste en que el *reviser* debe conocer el campo en cuestión. A la vez que se verifica la precisión, también se debe prestar atención al estilo, cuya clave es la consistencia o coherencia. Las decisiones sobre el uso de las mayúsculas o del modo de puntuar una lista de viñetas, por ejemplo, se deben basar en unas pautas (proporcionadas por el cliente, la editorial, etc.) y seguirlas de manera uniforme en todo el documento (2006: 33).

En cuanto al concepto de *editing*, la autora explica que, aunque es similar, se trata de una tarea más creativa que la de *revision*, pues se dispone de más libertad para implementar mejoras en la traducción y conseguir una mayor legibilidad y fluidez. En este paso, el *editor* debe preguntarse lo siguiente: ¿Quién es el autor? ¿Cuál es la finalidad del documento? ¿Quiénes son los lectores a los que va dirigido? ¿En qué medio se publicará el texto? Todas estas preguntas se pueden resumir en una pregunta clave: ¿Suena bien? Además de no contener errores ortotipográficos o gramaticales, el texto debe poder leerse con soltura, sin fragmentos extraños, ambivalentes o confusos. Además, la tarea de *editing* debe incluir una comprobación de datos para garantizar su precisión, por ejemplo, que los nombres y las cifras sean correctas dentro del contexto (2006: 33-34).

Por último, Russell-Bitting (2006: 34) señala que la tarea de *proofreading* se refiere al último paso en el proceso de producción antes de enviar el texto a impresión o publicación para garantizar que no se ha pasado por alto ningún error. Aquí la pregunta clave es: ¿Parece correcto? El *proofreader* debe fijarse minuciosamente en los detalles y conocer la materia. Si bien no hace cambios en el propio contenido, sí lee el texto cuidadosamente de principio a fin para verificar que está correcto desde el punto de vista gramatical y ortográfico. Una vez que el documento ya está puesto en su formato final, es más fácil percibir ciertas inconsistencias estilísticas (mayúsculas, puntuación, etc.) que se pasaron por alto en las fases anteriores. Además, la fase de *proofreading* también incluye comprobar que el formato es adecuado y correcto (estilo y tamaño de la fuente, sangrías, encabezados, pies de página, numeración de páginas, etc.). La autora no hace mención de si en esta última fase también debe remitirse al documento original.

Las especificaciones de Russell-Bitting (2006) sobre las figuras de *editor* y *proofreader* coinciden casi en su totalidad con las aportaciones de Rimalower (2008), quien, sin embargo,

no menciona el término *reviser*. Otro autor que brinda explicaciones similares es Hine (2013), quien sí se refiere a *reviser* y también considera que debe estar al menos igual de cualificado que el traductor (2013: 24).

Tras lo expuesto hasta el momento, se puede deducir a grandes rasgos que la *corrección* es lo equivalente a *proofreading* y que la revisión es equivalente a lo que se describe como *editing* o *revision* (o una combinación total o parcial de ambos).

En este apartado, hemos examinado también las opiniones de diferentes autores acerca de las competencias y cualificaciones que deben tener los revisores. Por ello, hemos decidido concluir esta sección con un breve análisis de lo que establece la norma ISO 17100 al respecto.

La norma enumera las competencias y cualificaciones que deben tener los traductores y que debe verificar el proveedor de servicios de traducción. Además establece que se debe garantizar que los revisores dispongan de las mismas competencias y cualificaciones que los traductores. A continuación se presenta una versión resumida del listado de dichas competencias y cualificaciones:

- **Competencias.** Los traductores y revisores deben poseer todas las competencias siguientes (AENOR, 2015: 13):
 - a) *Competencia traductora:* capacidad para verter el contenido de la lengua de destino superando los problemas de comprensión y producción, de acuerdo con lo acordado entre el cliente, el proveedor de servicios de traducción y otras especificaciones del proyecto.
 - b) *Competencia lingüística y textual en las lenguas de origen y de destino:* capacidad para comprender la lengua de origen, fluidez en la lengua de destino y conocimiento general o especializado de las convenciones del tipo de texto, así como la capacidad para aplicarlo al producir la traducción.
 - c) *Competencia en búsqueda, adquisición y procesamiento de la información:* capacidad para adquirir el conocimiento lingüístico y especializado adicional necesario para comprender el contenido de la lengua de origen y producir el contenido de la lengua de destino, experiencia en el uso de herramientas de investigación, y capacidad estratégica para el uso eficaz de las fuentes de información disponibles.

- d) *Competencia cultural*: capacidad para hacer uso de la información sobre normas de comportamiento, terminología actualizada, sistemas de valores y convenciones locales que caracterizan las culturas de las lenguas de origen y destino.
- e) *Competencia técnica*: conocimiento, capacidades y destrezas requeridos para efectuar las tareas técnicas del proceso de traducción mediante el empleo de recursos técnicos.
- f) *Competencia de dominio*: capacidad para comprender contenido producido en la lengua de origen y para reproducirlo en la de destino mediante un estilo y una terminología adecuados.

Si bien esta enumeración de competencias supone un excelente punto de partida y de referencia para el objeto de este estudio, posee varias limitaciones. Entre ellas, resulta sorprendente el hecho de que la norma no acompañe esta lista con un método o unas pautas para medir y evaluar estas competencias, pues hace que caiga en la subjetividad y la expone a laxas interpretaciones.

- **Cualificaciones.** Los traductores y revisores deben cumplir al menos uno de los siguientes criterios (AENOR, 2015: 13):
 - a) cualificación reconocida de graduado en traducción de una institución de educación superior;
 - b) cualificación reconocida de graduado en cualquier otro campo de una institución de educación superior más dos años de experiencia profesional a tiempo completo en traducción;
 - c) cinco años de experiencia profesional a tiempo completo en traducción.

De estas opciones que establece la norma, no se hace mención en ningún momento de las cualificaciones relacionadas con el dominio o los dominios en los que el revisor (o traductor) debe poseer competencia. Además, la propia norma se contradice cuando señala que el proveedor de servicios de traducción «debe asegurarse de que los revisores disponen de [...] la experiencia en traducción y/o revisión en el dominio en cuestión» (AENOR, 2015: 14): si la cualificación del punto *a)* es admisible, entonces se entiende que el revisor no necesitaría experiencia.

Por otra parte, observamos que estos criterios también tienen sus limitaciones en lo que se refiere a garantizar la calidad. Como apunta Drugan (2013: 70), dado que la profesión no está regulada, en la mayoría de los casos existen dificultades para identificar a traductores y

revisores con las habilidades adecuadas. Las titulaciones en traducción o las cualificaciones profesionales no garantizan que las traducciones vayan a tener la calidad requerida. Incluso los proveedores que poseen excelentes credenciales y que ya han demostrado su eficacia pueden no producir niveles de alta calidad de manera continuada.

A pesar de la falta de consenso y de una terminología universal, parece prudente deducir los siguientes puntos en común:

- El revisor es importante (si no imprescindible) para garantizar la calidad de la traducción.
- El revisor debe tener las mismas competencias y conocimientos del campo tratado en el texto que el traductor.
- La terminología utilizada para referirse a los diferentes servicios o tareas y a sus profesionales varía dependiendo de cada proveedor de servicios de traducción, cliente y autor.

Tras explicar los conceptos fundamentales relacionados con la calidad y la figura del revisor y sus tareas, en el siguiente apartado me centraré en aplicarlos a la especialidad de traducción objeto de este estudio.

2.3.La calidad en traducción médica y la figura del revisor

Si bien la calidad y la revisión en traducción son importantes en cualquier campo, resultan imprescindibles en el campo de la medicina por dos motivos principales: las potenciales repercusiones de una traducción pobre o inadecuada y los requisitos propios de la industria y los organismos que afectan directa o indirectamente a las traducciones.

En concreto, en traducción médica, la calidad de la traducción es incluso más importante que en otros campos, pues las consecuencias de los errores de traducción tienen un impacto muchísimo mayor. Las consecuencias de una traducción errónea, como señala Gómez Polledo (2009: en línea), además de poder causar daños (incluso lesiones graves o la muerte) a los pacientes, los usuarios y al personal sanitario, a los productos y a la reputación del cliente, pueden acarrear graves consecuencias legales para el traductor o el proveedor de servicios de traducción.

Estas observaciones de Gómez Polledo son respaldadas por otros autores como Karwacka (2014) y Steiert y Steiert (2011), que consideran que si la traducción es confusa o engañosa o si contiene información equivocada, puede afectar gravemente tanto al lector como al autor.

La falta de claridad o fluidez también supone un problema en este campo. Como apunta Castedo Valls (2007: 6), el lenguaje científico requiere precisión, rigor y corrección, con objeto de evitar interpretaciones erróneas y permitir una comunicación universal. La mala prosa médica y el incumplimiento de los requisitos formales de la expresión científica no son solo una falta de consideración hacia el lector, sino también un obstáculo en la transmisión de la información científica.

En determinados sectores médico-sanitarios y para determinados géneros, las traducciones se ven sujetas a condiciones de calidad y requisitos legales muy estrictos que obligan tanto a los clientes como a los proveedores de servicios de traducción a implementar exigentes procesos de control de calidad y, por tanto, de revisión.

Por esta razón, ciertos clientes, incluidos aquellos pertenecientes a sectores como la fabricación de dispositivos médicos o las compañías farmacéuticas, y otras muchas empresas donde la seguridad del usuario o los asuntos de responsabilidad legal tienen un gran peso, han puesto un especial enfoque en los problemas de calidad en la traducción (Drugan, 2013: 71).

Por ejemplo, en el contexto de los estudios clínicos (por lo general compañías farmacéuticas), no solo están obligados a traducir la documentación correspondiente, sino que la traducción de los instrumentos de evaluación de los resultados clínicos (por ejemplo, un cuestionario de calidad de vida) debe someterse a una estricta validación lingüística y control de calidad por dos razones principales.

En primer lugar, se debe garantizar que los resultados que se obtengan de los instrumentos traducidos sean comparables con los obtenidos con el instrumento en su idioma de redacción original. No seguir el procedimiento adecuado para obtener una traducción de calidad puede comprometer la validez de las respuestas, la validez de los datos de la investigación y la propia evaluación del instrumento por parte de los organismos reguladores (Manzanares Gómez, 2016).

En segundo lugar, estos organismos reguladores que evalúan estos instrumentos, como la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA) de los Estados Unidos, revisan también el proceso utilizado para traducir y adaptar culturalmente el instrumento y exigen pruebas que

demuestren que la validez del contenido y otras propiedades son comparables entre el original y la versión traducida (FDA y HHS, 2009: 37).

En Europa, por ejemplo, la Dirección General de Empresa e Industria de la Comisión Europea señala la importancia de la calidad de la traducción de documentos relacionados con productos sanitarios y de seguir un procedimiento para alcanzar dicha calidad:

As part of the quality system or of the documents defining the manufacturing process, the manufacturer should have procedures for ensuring accurate translation of e.g. labelling, instructions for use and product claims in marketing material. These are especially important for user instructions where the safety and claimed performance of the device may be compromised through inadequate translation (Comisión Europea, 1998).

Esta es solo una muestra de ejemplos, pero existen muchos otros, en cuanto a géneros textuales (como en la elaboración de prospectos de medicamentos, que deben cumplir con ciertos requisitos para que sean aprobados para su comercialización), así como en lo que se refiere a normativas y organismos (como la Agencia Europea del Medicamento o la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios) que se encargan de regular y elaborar pautas para la traducción de los diferentes documentos.

2.3.1. El revisor de traducciones médicas

Si bien cada vez existen más estudios centrados específicamente en la traducción médica y la figura del traductor médico (Muñoz-Miquel, 2014; Mayor Serrano, 2002; Steiert y Steiert, 2011), los estudios sobre la revisión de traducciones médicas y la figura del revisor de traducciones médicas son muy escasos.

Algunos autores no mencionan específicamente la figura del revisor o corrector en este campo; sin embargo, sí hacen referencia a esta de manera indirecta. Por ejemplo, Karwacka (2014: 22) opina que los procedimientos de aseguramiento de la calidad adecuados ayudan a eliminar los errores y mejorar la claridad de los documentos médicos traducidos, mediante el uso de profesionales cualificados y medidas de control para la detección de errores de traducción, discrepancias o problemas de cohesión.

Es prudente deducir que entre esos *profesionales cualificados* se encontrarían los revisores. De hecho, otros autores (Steiert y Steiert, 2011: 28) consideran que «los ingredientes esenciales de una traducción médica precisa y satisfactoria son la cualificación de los traductores, la competencia, la certificación, la retrotraducción, la edición (revisión) y el aseguramiento de la calidad». Además de manifestar la importancia de la revisión en

traducción médica, Steiert y Steiert (2011: 28) van un paso más allá y defienden que el mejor resultado de una traducción médica se basa en contar con gestores de proyectos, traductores, revisores y correctores de traducción médica «que hayan sido formados por especialistas». Asimismo, los autores añaden que, en ocasiones, ciertas materias específicas de investigación médica y farmacéutica deben traducirse con la orientación o la ayuda de un traductor y revisor que posea una titulación en medicina o ciencias afines.

Esta última aportación es fundamental en el contexto de este TFM que trata de definir el perfil del revisor de traducciones médicas. Además goza del respaldo de otros autores como Senz Bueno (2005: 360), quien señala que en las publicaciones científicas, el papel del revisor de traducción no siempre lo desempeña un traductor especializado, sino un especialista en la materia con buenos conocimientos de la lengua origen y la lengua meta (es decir, un revisor de concepto), puesto que se entiende que los problemas de trasvase de una lengua a otra afectarán más al contenido que a la forma del texto.

Cabe destacar que la aportación de Senz Bueno ya no se basa en un ideal hipotético como proponen Karwacka y Steiert y Steiert, sino que se trata de una observación de las prácticas reales referentes a la traducción médica.

Y para concluir con otra perspectiva profesional al respecto, queremos destacar estos fragmentos de la entrevista realizada por Márquez Arroyo (2007: 70-74) al renombrado traductor científico-técnico Henry Fischbach:

La calidad es un elemento muy importante para lograr una traducción satisfactoria, sobre todo en el campo de la medicina. Hay miles de traductores en todo el mundo, pero no todos ellos tienen el temperamento o la tendencia a aplicar un control de calidad estricto, revisar su trabajo y dárselo a editar a un colega más experimentado. Es muy normal pasar por alto las imprecisiones del trabajo que uno mismo ha realizado y saltarse errores que otra persona detectaría. Lo mismo ocurre con las mejoras en el estilo; un revisor suele poder cambiar la redacción para que la traducción suene y fluya mejor [...].

Se sabe que los traductores médicos se ponen nerviosos acerca de la precisión de una traducción que podría resultar en un asunto de vida o muerte. La traducción médica, quizás más que cualquier otra, requiere una revisión controlada por alguien que posea el conocimiento para detectar malinterpretaciones peligrosas. Un importante atributo a la hora de garantizar la precisión es aplicar una perspectiva crítica (Fischbach, en Márquez Arroyo, 2007: 70, 74).

2.4. Recapitulación

A lo largo de las diferentes secciones de este marco teórico, hemos visto que la definición de calidad es relativa y depende de diferentes factores. También hay discrepancias a la hora de delimitar las tareas y de denominar a la figura del revisor. Sin embargo, sí podemos afirmar que la mayoría de las fuentes coinciden en los siguientes aspectos:

- 1) En el contexto de los proveedores de servicios de traducción, la calidad de las traducciones está regulada por diferentes normativas que tienen en cuenta diferentes factores a la hora de establecer pautas para garantizar la calidad.
- 2) La figura del revisor es necesaria para garantizar la calidad de la traducción (en cualquiera de sus distintos enfoques y definiciones).
- 3) En traducciones de contenido especializado, como lo es la traducción médica, el revisor debe poseer un conocimiento suficiente y adecuado de la materia y del lenguaje propio utilizado en la lengua de destino.

Estas observaciones son de especial relevancia para el objeto de esta investigación, que se va a centrar en el estudio del perfil del revisor dedicado mayormente a la revisión de textos pertenecientes al campo de la medicina en el contexto de un proveedor de servicios de traducción.

3. Metodología

Tal como ya hemos mencionado en la introducción, el estudio socioprofesional que planteamos tiene como objetivo fundamental obtener datos acerca del perfil del revisor de traducciones médicas y su actividad profesional que, ante la falta de estudios de esta índole, puedan servir para conocer y comprender esta figura en su desarrollo profesional.

El presente es un estudio socioprofesional de corte cualitativo –concretamente un estudio de caso– basado en una entrevista semiestructurada.

Se trata de un estudio socioprofesional porque aborda los aspectos profesionales del revisor de traducciones médicas interno de una empresa proveedora de servicios de traducción. La sociología de las profesiones tiene como objetivo el estudio de la organización social de las profesiones, la importancia significativa de estas y su forma de estructuración en los mercados de trabajo (Muñoz-Miquel, 2009: 160). Por su parte, el ámbito de la sociología de las profesiones tiene tres ejes fundamentales: 1) el acceso (que es la forma de iniciarse en una profesión), 2) el ejercicio (que se refiere al desenvolvimiento del profesional en esa profesión) y 3) la continuidad (que alude a las vías de las que dispone una comunidad para sancionar o imponer disciplinas que respalden o corrijan prácticas profesionales correctas o heterogéneas, respectivamente) (Muñoz-Miquel, 2009: 160). En nuestro estudio hemos prestado especial atención a los dos primeros ejes, pues para caracterizar el perfil del revisor es necesario saber cómo ha accedido al campo profesional, qué formación de base ha recibido, cuáles son sus competencias y qué dificultades se encuentra en el desempeño de su actividad profesional.

Nuestro método de trabajo se ajusta a la descripción del estudio cualitativo, pues «se centra en la *cualidad* y tiene como objetivo recopilar datos sobre el contexto en que tienen lugar determinados hechos para comprender, describir y descubrir los aspectos subjetivos más significativos de una situación particular, así como para determinar qué piensan los participantes de dicha situación» (Muñoz-Miquel, 2014: 158).

El método cualitativo permite recoger una gran cantidad de datos, generalmente de distintas fuentes (Creswell, 2007: 43) y descubrir patrones generales a partir de datos específicos mediante la realización de análisis inductivos.

Las principales características de los estudios cualitativos son las siguientes (Muñoz-Miquel, 2014: 158-159²):

- Su naturaleza es subjetiva y exploratoria.
- Tanto el diseño de investigación como la forma de obtener la información son flexibles.
- Su objetivo es captar, comprender y reconstruir significado.
- Su lenguaje no suele utilizar estadísticas, fórmulas o números.
- Conciben la realidad como algo dinámico y de ella obtienen datos ricos y variados.
- Dan mucha importancia a la observación de casos concretos y del comportamiento de las personas en su contexto social determinado, por lo que se centran más en el proceso que en el producto y en comunicarse con los sujetos del estudio.
- No buscan estudiar una población representativa del universo estudiado, sino analizar pocos sujetos en profundidad. Es decir, su intención no es la generalización a la población estudiada, sino la especificidad de la realidad observada. Por este motivo, los estudios cualitativos son fuertes en términos de validez interna, pero débiles en cuanto a la validez externa.

Hemos mencionado que el presente trabajo es un estudio de caso. Gillham (2000: 1) define un *caso* como «una unidad de actividad humana enclavada en el mundo real; que solo puede estudiarse o entenderse en su contexto; que existe aquí y ahora; que se mezcla con su contexto de tal manera que es difícil precisar sus límites». Yin (2009: 18) define el estudio de caso como una «investigación empírica que indaga sobre un fenómeno contemporáneo en profundidad y dentro de su contexto de la vida real». El caso tiene que ser un fenómeno de la vida real, no un concepto abstracto como un argumento, un tema o una hipótesis (Yin, 2009: 32). Un caso puede ser una persona (p. ej., traductor, revisor, autor, etc.), un texto, una organización completa (p. ej., agencia de traducción, centro de formación), un acontecimiento o incluso un proceso (p. ej., el proceso de formación desde el momento en que un alumno se matricula en un curso de formación hasta el momento en que entra en el mercado laboral) (Saldanha y O'Brien, 2014: 207).

El estudio de caso es una herramienta valiosa de investigación cuya mayor fortaleza radica en que a través del mismo se mide y registra la conducta de las personas involucradas

² Adaptado de Ruiz Olabuénaga, 1996; Hurtado, 2001; Pita y Pértegas, 2003:76-78; Creswell, 2007 y Hernández, Fernández y Baptista, 2010

en el fenómeno estudiado. Además, en el método de estudio de caso los datos pueden ser obtenidos desde una variedad de fuentes, tanto cualitativas como cuantitativas; esto es, documentos, registros de archivos, entrevistas directas, observación directa, observación de los participantes e instalaciones u objetos físicos (Chetty, 1996). Respecto a su propósito, las investigaciones realizadas a través del método de estudio de caso pueden ser descriptivas, si lo que se pretende es identificar y describir los distintos factores que ejercen influencia en el fenómeno estudiado, y exploratorias, si a través de las mismas se pretende conseguir un acercamiento entre las teorías inscritas en el marco teórico y la realidad objeto de estudio (Martínez Carazo, 2006). Atendiendo a esta categorización, el presente estudio de caso es de tipo exploratorio.

Entre los numerosos instrumentos y métodos para la recogida de datos cualitativos los más utilizados son la entrevista, el análisis de contenido (denominado asimismo análisis de datos y documentos), los grupos de discusión y la observación directa (Harrell y Bradley, 2009).

En nuestro estudio hemos optado por la entrevista, descrita por (Edley y Litosseliti, 2010: 176) como un mecanismo por el que una parte (el entrevistador) extrae información vital de otro (el entrevistado). Consiste en una conversación directa con un informante del que se pretende obtener datos cualitativos y orientaciones que sirvan de guía para llevar a cabo una investigación o para encontrar la solución a alguno de los problemas planteados en el estudio. El informante puede aportar datos objetivos y también puntos de vista, opiniones, percepciones, experiencias y actitudes que, en conjunto, suponen una información rica y multidimensional y que, a su vez, sirven de base para interactuar con el informante con el fin de indagar en aquellas cuestiones que más interesen a la investigación (Muñoz-Miquel, 2014: 168).

Existen tres tipos de entrevistas (Kumar, 2005: 123 y ss.; Hernández Sampieri *et al.*: 2010: 418, citados en Muñoz-Miquel, 2014: 168-169):

- *Estructurada*: el investigador formula un número fijo de preguntas, que se han determinado previamente, de la misma manera y en el mismo orden a todos los informantes. Las respuestas también pueden prefijarse de antemano. El objetivo principal es explicar más que comprender, y se pasa por alto la dimensión emocional. Esta estrategia también se utiliza en el método cuantitativo.

- *Semiestructurada*: el investigador parte de un guion de preguntas prefijado, pero la secuencia, así como su formulación pueden variar en función de cada informante. De este modo, el investigador tiene más libertad para profundizar en alguna idea que pueda ser relevante. El objetivo es comprender más que explicar y se da mucha importancia a los aspectos subjetivos y emocionales.
- *En profundidad, no estructurada o abierta*: el investigador no parte de un guion prefijado, sino que realiza una serie de preguntas preliminares. A medida que el informante va respondiendo van emergiendo nuevas preguntas para aclarar detalles que ayuden a profundizar en el tema objeto del estudio.

En nuestro estudio elegimos la entrevista semiestructurada por ofrecer una flexibilidad intermedia entre la estructurada y la no estructurada. A su vez, se trata de una entrevista descriptiva y exploratoria, ya que pretende describir el perfil formativo y socioprofesional del revisor y descubrir aspectos poco explorados hasta la fecha, como las competencias que desarrollan y las dificultades que afrontan en el ejercicio profesional.

3.1.Procedimiento

Nuestro estudio de caso cualitativo de tipo exploratorio que se sirve de la entrevista semiestructurada para obtener los datos se realizó en tres fases:

1. Selección de los participantes
2. Elaboración y realización de las entrevistas
3. Transcripción de las entrevistas y análisis de los datos obtenidos

3.1.1. Selección de los participantes

3.1.1.1. Población y criterios de selección

La población objeto de estudio son los empleados de una compañía multinacional proveedora de servicios de traducción con sede en Estados Unidos. Esta compañía a la que nos referiremos como «la empresa», cuenta con los certificados de la normas ISO 9001:2015 y ISO 17100:2015, trabaja con múltiples combinaciones lingüísticas (en su mayoría, desde o hacia el inglés) y se dedica a diversos campos, incluido el biosanitario. Los empleados objeto del estudio son los encargados de revisar las traducciones en su última fase antes de entregársela al cliente. La empresa utiliza el término *quality manager* para referirse a esta figura, que *a priori* corresponde a lo que nuestro marco conceptual se refiere como *revisor*.

Sin embargo, el hecho de que la empresa utilice un término propio y diferente es otro ejemplo de la falta de uniformidad al respecto que ya se abordó en el apartado 2.2.2. Nosotros usaremos este mismo término, así como su abreviatura *QM*. Por último, cabe mencionar que, si bien la empresa también subcontrata los servicios de QM externos para cubrir necesidades, este estudio se centra únicamente en la figura del QM interno.

La selección de participantes se realizó conforme a los siguientes criterios:

- a) que realizaran las tareas de QM interno;
- b) que tuvieran una experiencia mínima de dos años realizando dichas tareas;
- c) que dedicaran gran parte de su jornada laboral a la revisión de traducciones del ámbito médico;
- d) que cada uno trabajara en una combinación de lenguas diferente, partiendo de la base de que en el puesto de QM interno solo se trabaja del o hacia el inglés.

En primer lugar, consideramos que, en una empresa de traducción de estas características, una permanencia de dos años en el puesto confiere un grado aceptable de experiencia. Dos años es tiempo suficiente para que el QM se haya establecido en el puesto y enfrentado suficientemente a todo tipo de situaciones y proyectos, y que, por la experiencia adquirida, tenga una opinión y conocimientos establecidos sobre el papel del QM y sus circunstancias laborales.

Por otro lado, el criterio c) se estableció con el fin de centrarnos en un campo en concreto y poder contrastar los perfiles formativos y profesionales de los participantes y su relevancia para la revisión de traducciones de ese campo, evitando la interferencia de información relativa a otros campos.

Por último, el objetivo de incluir diferentes combinaciones lingüísticas, no es tanto analizar los problemas específicos de cada una, sino averiguar si el método de trabajo, las herramientas utilizadas y las expectativas de nivel de calidad pueden variar de una combinación a otra y analizar las diferencias y similitudes.

3.1.1.2. Selección y contacto con los participantes

En función de los criterios mencionados y de la disponibilidad de los empleados con los que contactamos para realizar la entrevista dentro del plazo previsto para el estudio, pudimos contar con la colaboración de cuatro participantes.

El perfil del revisor en traducción médica y su papel en la gestión de calidad: un estudio de caso

Los cuatro participantes seleccionados eran del sexo femenino y de edades comprendidas entre los 25 y los 64 años. El hecho de que todas las participantes fueran mujeres no fue intencionado, aunque sí esperable puesto que dentro del campo de la traducción hay una proporción mucho mayor de mujeres que de hombres (Pym *et al.*, 2012: 85). Entre ellas había dos nativas angloparlantes, una nativa francoparlante y una nativa hispanoparlante. Cada una de ellas trabajaba con una combinación de idiomas diferente: inglés-francés, alemán-inglés, francés-inglés e inglés-español, respectivamente. Su experiencia como QM en la empresa variaba entre los 2 y los 12 años.

En la Tabla 1 que aparece a continuación se recoge la información de cada una de las participantes, así como el código con el que nos referiremos a cada una en adelante:

	Código	Lengua materna	Combinación lingüística	Antigüedad en el puesto de QM
Participante 1	P1	inglés	alemán-inglés	9 años
Participante 2	P2	francés	inglés-francés	6 años
Participante 3	P3	español	inglés-español	12 años
Participante 4	P4	inglés	francés-inglés	2 años

Tabla 1. Datos de las participantes del estudio

El primer contacto se realizó en persona con P1 y P4, por correo electrónico con P3 y por teléfono con P2. Tras una explicación preliminar sobre lo que conllevaba su participación, todas aceptaron y se les comunicó que recibirían un mensaje de correo electrónico con más detalles sobre la entrevista.

Unas semanas más tarde se envió un mensaje de correo electrónico a cada una por separado en el que se explicaba con más detenimiento los objetivos y el procedimiento de la entrevista, como los tipos de preguntas y la duración aproximada. Se les informó de que tanto su identidad como el nombre de la empresa se mantendrían anónimos y confidenciales y que las entrevistas se grabarían para facilitar su posterior análisis. Asimismo se les recordó que su participación era completamente voluntaria y que podían retirarse en cualquier momento. Todas aceptaron las condiciones y dieron su consentimiento, tras lo cual se programó una fecha y hora para realizar la entrevista en un horario conveniente para cada una.

3.1.2. Diseño y realización de las entrevistas

Para la entrevista semiestructurada, elaboramos un listado de preguntas que se dividió en tres bloques principales de acuerdo con los aspectos de interés para el estudio:

- **Acceso al puesto y formación en el puesto.** El objetivo de este bloque es conocer qué requisitos y pruebas tuvo que superar la candidata para acceder al puesto de QM, así como la formación que recibió una vez que accedió al puesto. Lo que se pretende es comprobar si tanto el acceso como la formación interna fue homogénea en todas las participantes.
- **Formación y experiencia profesional previa.** El objetivo es conocer la formación y experiencia laboral previa del QM para determinar si influye en la manera en que realiza su trabajo, así como las similitudes y diferencias entre los perfiles formativos y profesionales de las participantes.
- **Responsabilidades, competencias y herramientas del QM.** El objetivo es conocer el trabajo del QM, desde sus responsabilidades, las competencias que necesitan y las herramientas que utilizan para realizar su trabajo. En última instancia, se pretende averiguar si la figura del QM y el proceso que sigue en su trabajo es relevante para garantizar la calidad en la traducción de textos de tema médico y si hay algún aspecto que se pueda mejorar.

Dado que tres de las cuatro entrevistas se realizarían en inglés, se elaboró primero un listado de preguntas en español y luego se tradujo al inglés. El listado de preguntas completo, tanto en inglés como en español, utilizado para las entrevistas se incluye en el Anexo 1.

Una vez preparadas las preguntas y seleccionadas las participantes, se procedió a la realización de las entrevistas.

Las entrevistas se realizaron de forma individual durante el mes de noviembre de 2016. Tres entrevistas tuvieron lugar mediante conversación telefónica y una fue presencial (P4). Excepto en la entrevista mantenida con la QM hispanohablante (P3), que se realizó en español, en las demás se utilizó el inglés como lengua vehicular, que es además el idioma utilizan habitualmente en su puesto de trabajo. Cada entrevista tuvo una duración aproximada de una hora y se registró con un sistema de grabación digital.

3.1.3. Transcripción de las entrevistas y análisis de los datos obtenidos

Tras la realización de las entrevistas, se procedió a revisar detenidamente las grabaciones y a llevar a cabo transcripciones resumidas (incluidas en el Anexo 2) para recopilar y ordenar los datos obtenidos de las respuestas.

De acuerdo con el modo en que se desarrollaron las entrevistas, decidimos analizar e interpretar los datos en los siguientes tres grandes bloques:

- Perfil formativo y profesional del *quality manager*
- Funciones y tareas desempeñadas
- Opinión sobre las competencias requeridas, sobre la formación recibida y sobre cómo se podría contribuir a mejorar la calidad de las traducciones

El análisis y la interpretación de los resultados se detallan en el apartado siguiente.

4. Análisis e interpretación de los resultados

En este apartado se analizarán e interpretarán los resultados obtenidos de las cuatro entrevistas realizadas para este trabajo. La información se dividirá en tres bloques principales:

- 1) Perfil formativo y experiencia profesional anterior
- 2) Funciones y tareas desempeñadas
- 3) Opinión sobre las competencias requeridas, sobre la formación recibida y sobre cómo se podría contribuir a mejorar la calidad de las traducciones

4.1. Perfil formativo y experiencia profesional anterior

4.1.1. Vías de acceso al puesto y requisitos exigidos

Al ser preguntadas por cómo conocieron el puesto de QM, P1, P3 y P4 encontraron un anuncio en un buscador de empleo en línea. P4 ya conocía la empresa a través de su estudio de máster y P2 se enteró del puesto a través de una oferta de empleo anunciada por la American Translators Association que le reenvió una amiga que era miembro de dicha asociación.

Como se verá en los apartados 4.1.2 y 4.1.3, parece que la descripción del puesto resultaba atractiva para todas las participantes debido a su interés por la lengua y la traducción.

En cuanto a los requisitos exigidos para postularse al puesto, P1 explica que la empresa pedía tener conocimiento del idioma (en su caso, alemán), algo de experiencia profesional y ser bueno para cumplir con los límites de entrega. Sin embargo, cree que realmente lo que buscaban eran personas con un alto nivel de alemán.

A P3 le exigieron los siguientes requisitos: tener un título universitario, algo de experiencia en traducción y buen conocimiento de la lengua materna.

P2 y P4 coinciden en que la empresa únicamente requería tener un título en traducción, lenguas o lingüística, y no exigían tener experiencia previa.

Las pruebas de acceso a las que se tuvieron que someter fueron similares para P1, P2 y P4. P1 comentó que había tres pruebas eliminatorias de unas 200 palabras cada una. Consistían en un texto traducido del alemán al inglés en el que habían insertado un número de errores y que

ella debía encontrar y corregir. Se calificaban mediante un sistema por puntos, dependiendo del número de errores encontrados. Los temas de los textos eran técnicos, pero no hacía falta conocer la materia para encontrar y corregir los errores. No tuvo que realizar la tercera prueba porque la empresa ya se quedó satisfecha con los resultados de las dos primeras.

P2 también realizó dos pruebas eliminatorias del mismo estilo: le entregaban un texto original y su texto traducido (en su caso de inglés a francés) que contenía errores de tipo gramatical, ortotipográfico y de formato. Debía corregirlos y asegurarse de que la traducción se correspondía con el original. Las pruebas las corregía un QM interno.

En cuanto a P4, además de realizar varias pruebas de revisión de traducciones de su combinación lingüística (del francés al inglés), tuvo que someterse a una prueba en la que debía corregir un texto redactado en inglés únicamente (no traducido), y otra en la que debía encontrar los errores en un texto en inglés traducido de otro idioma diferente del francés, el cual desconocía.

En cambio, las pruebas a las que tuvo que someterse P3 fueron más numerosas y variadas. En total realizó siete pruebas que incluían pruebas de traducción de diferentes campos (general, jurídico, médico), pruebas de revisión de traducciones en su combinación lingüística (del inglés al español) y una prueba de revisión en otro idioma que no era español ni inglés, para la cual le dieron algunas pautas sobre lo que debía detectar.

En cuanto al periodo de pruebas, las participantes tuvieron experiencias muy diferentes. P1 estuvo cinco meses de prueba, trabajando un par de horas al día de forma remota. No la contrataron formalmente hasta seis meses después de superar las pruebas de acceso, debido en parte a que le exigían mudarse de ciudad para trabajar en la oficina de la sede central y tardó un tiempo en decidirse. La otra explicación que ofreció la participante fue que por aquel entonces, es decir, hace nueve años, el proceso de contratación era mucho menos formal y organizado. No obstante aseguró que en la actualidad el proceso y los tiempos de contratación y de pruebas son mucho más formales y la empresa está mucho mejor organizada.

En el caso de P2, su periodo de prueba lo realizó de manera remota durante un mes a tiempo parcial. Una vez contratada, se le requirió que trabajara desde una de las oficinas más cercanas a su lugar de residencia.

Por su parte, P3 y P4 trabajaron desde la oficina de la sede central durante su periodo de prueba. El de P3 duró dos semanas y el de P4 duró entre dos y tres meses, lo cual coincidió en gran parte con su formación inicial en el puesto.

El perfil del revisor en traducción médica y su papel en la gestión de calidad: un estudio de caso

De los datos proporcionados por las participantes se deducen algunos aspectos de interés. En primer lugar, es evidente que muchas de las diferencias en los requisitos exigidos, pruebas de acceso y periodos de prueba entre las participantes están estrechamente relacionadas con su antigüedad en el puesto.

Aunque a todas se les exigía un buen dominio de los idiomas de su combinación lingüística, solo a dos les exigían tener experiencia profesional. A P3, que es la que lleva más tiempo en la empresa (12 años), le exigieron como requisito de entrada experiencia en traducción, así como a P1, que lleva nueve años en la empresa. Por el contrario, si bien a P2 y P4 (que tienen seis y dos años de antigüedad, respectivamente) no se les pedía tener experiencia previa, sí se requería que estuvieran en posesión de un título relacionado con lenguas o traducción.

Esto lleva a pensar que, a medida que la empresa ha ido evolucionando, ha dado más importancia al dominio de las lenguas en cuestión, al conocimiento teórico lingüístico y a las nociones sobre traducción desde una perspectiva académica frente a la experiencia profesional previa que hayan podido tener. Es muy posible que esta evolución haya sido paralela a una mejora del programa de formación interna; parece preferible contratar a personas con una buena base lingüística y formación formal en traducción y formar a los empleados una vez dentro del puesto como QM.

En general las pruebas de acceso fueron similares. Resulta interesante señalar que el hecho de que algunas de las pruebas fueran desde o hacia idiomas que las participantes no conocían muestra que la empresa busca candidatos que posean la habilidad de fijarse en detalles extralingüísticos e intuir errores lingüísticos o de traducción independientemente de su conocimiento de la lengua. Estas pruebas parecen ser una forma de evaluar la capacidad de los candidatos de observar el texto y detectar patrones y diferencias entre el texto original y el texto traducido.

Debido a las circunstancias particulares de las participantes y de la diferencia temporal resulta difícil hacer una comparación de los periodos de prueba a los que se sometieron. Sin embargo, de acuerdo con sus testimonios, las tres participantes con más antigüedad coinciden en que, en la actualidad, las condiciones del periodo de prueba que establece la empresa están mucho más reguladas.

4.1.2. Formación

4.1.2.1. Titulación de base y utilidad para desempeñar las tareas de QM

De las cuatro participantes, dos (P2 y P4) poseen un título relacionado con la traducción, pero todas tienen estudios relacionados con la lengua.

P1 empezó estudiando Biología y Química como preparación para estudiar Medicina, pero no llegó a terminar estos estudios y acabó obteniendo un título en Finanzas y Alemán (como estudios separados dentro del mismo título). P1 opina que aparte de los estudios de Alemán, que le sirven de ayuda directa para desempeñar sus tareas de QM, no cree que los estudios de Finanzas le hayan resultado útiles. Sin embargo, opina que el conocimiento adquirido al estudiar Biología y Química le ha servido para iniciarse con los textos médicos, con los que no estaba familiarizada.

P3 estudió dos años de Secretariado Ejecutivo y posee un título en Periodismo y una diplomatura en Marketing, Eventos y Relaciones Corporativas. Sus estudios le han resultado útiles, especialmente Periodismo, porque opina que el QM «debe ser una persona abierta que tenga un horizonte amplio y conozca muchos campos».

Por su parte, P2 posee un título de grado en Inglés, que incluía nociones de lengua, historia, literatura y traducción (de francés a inglés y de inglés a francés), además de estudios secundarios en Lingüística Francesa. También tiene un máster en Estudios Sociales e Historia de Inglaterra. P2 considera que sí le han resultado útiles estos estudios en su puesto de QM, sobre todo por la parte de gramática, ya que los tiempos verbales entre el inglés y francés suponen problemas importantes a la hora de traducir y esos estudios la han ayudado a superar esa dificultad.

Por último, P4 posee un título de grado en Estudios Franceses, con estudios secundarios en Español y Arte, así como un máster en Traducción Literaria (de francés a inglés). De estos estudios, afirma que su máster sí le ha resultado útil en su trabajo como QM en sentido general, para entender los conceptos asociados al proceso de traducción.

4.1.2.2. Formación recibida en la empresa y su utilidad

En este apartado, de nuevo se pueden observar diferencias directamente ligadas a la antigüedad de las participantes en el puesto. La más veterana (P3) apenas recibió formación; solo algunas indicaciones y la ayuda de sus compañeros. Durante dos semanas (el periodo de prueba), otro QM le revisaba el trabajo superficialmente antes de entregarlo. No le fue muy

útil porque fue escasa, pero eso la animó a formarse por su cuenta y obtener el certificado de traductora (recordemos que la formación que había recibido era en Secretariado Ejecutivo, Periodismo y Marketing, Eventos y Relaciones Corporativas).

La siguiente participante con más antigüedad (P1) recibió formación sobre la empresa y sus herramientas (software TAO, plataformas informáticas, etc.) cuando comenzó a trabajar formalmente en la sede central. Durante el periodo de prueba, recibía comentarios de los gestores de proyectos y de otro QM con más experiencia que le revisaba su trabajo, aunque opina que no fue muy útil ni suficiente. Una vez que empezó a trabajar en la oficina, esta situación mejoró porque tenía a sus compañeros cerca a quienes preguntar.

En cambio, P2, que es la tercera con más antigüedad, cuenta que al comenzar con el periodo de prueba, le enviaron numerosos vídeos formativos sobre la empresa, el software TAO y las diferentes tareas, que tuvo que ver antes de empezar a revisar documentos. No le resultaron útiles en el momento porque no podía aplicar los conocimientos adquiridos en la práctica y eran muy confusos. Una vez que empezó a trabajar con documentos, le resultaron más útiles y volvió a ver los más relevantes. Además, durante el periodo de prueba, el QM jefe de francés le corregía sus trabajos.

La situación de la participante más nueva en el puesto fue algo diferente. Durante las primeras semanas, al igual que P2, tuvo que ver numerosos vídeos formativos seguidos, y después realizó trabajos de práctica que le corregía su instructor (otro QM más experimentado asignado para su formación). Después comenzó a trabajar con archivos reales, que también revisaba su instructor. Debía conseguir completar 10 proyectos consecutivos perfectos (sin errores) para poder trabajar por su cuenta sin supervisión.

Considera que no le fue tan útil ver tantos vídeos porque se trataba de una gran cantidad de información que resultaba difícil de asimilar en un corto periodo de tiempo. Sin embargo, sí le resultó de ayuda que otra persona le corrigiera sus trabajos y le explicara los errores.

Como ya mencionaron P1 y P3, está claro que en los últimos 12 años la empresa ha ido mejorando y desarrollado un proceso de formación inicial más regulado y establecido, quizás para cumplir con los requisitos de alguna normativa de gestión de calidad.

Si bien la formación inicial fue bastante diferente entre las participantes, todas coinciden en que actualmente reciben formación periódica por parte de la empresa sobre tecnología y procedimientos internos que se van a implementar en el flujo de trabajo. Asimismo, los jefes de equipo y de departamentos hacen presentaciones y repasos.

P1 y P2 añaden que la empresa solía impartir sesiones formativas de tipo más práctico que resultaban muy útiles, pero ya no las ofrecen. P1 comenta que estas sesiones eran sobre materias específicas relevantes que le resultaban muy útiles porque, aunque presentaban los temas desde un punto de vista general, le servían para poner contexto a los documentos con los que trabajaba. Por su parte, P2 afirma que hasta hace un par de años contaban con sesiones de formación prácticas sobre procedimientos, tecnología, herramientas o trucos para aumentar la eficiencia, recomendaciones para lidiar con ciertos tipos de proyectos (p. ej., revisiones, validación lingüística), etc.

De estas aportaciones, se observa que la formación inicial no fue suficiente o útil en su mayor parte. La parte teórica (vídeos) que recibieron las participantes con menos antigüedad tendría que haberse repartido en el tiempo e intercalado con ejercicios prácticos para ir aplicando la teoría aprendida a un ritmo que permitiera la paulatina asimilación de conceptos. En todos los casos, los comentarios y correcciones de un QM más experimentado fueron clave para avanzar en su formación en el puesto. Ninguna recibió formación sobre la materia ni los géneros textuales que revisan.

4.1.2.3. Formación adicional recibida fuera de la empresa

Únicamente P3, recibió formación adicional fuera de la empresa después de entrar en el puesto. Como ya se indicó en el apartado anterior, la falta de formación inicial llevó a P3 a buscar formación adicional fuera de la empresa y a obtener un certificado universitario en traducción. Fue por iniciativa propia y no como exigencia de la empresa o financiado por esta.

Las demás participantes no recibieron formación adicional fuera de la empresa. Todas mencionaron brevemente que la razón principal es la falta de tiempo, pues su trabajo como QM consume una gran parte de su día.

Si bien la falta de tiempo es un factor de peso, parece que ninguna ha visto la necesidad de adquirir nuevos conocimientos para seguir en el puesto de QM ni la empresa ha exigido o fomentado la formación fuera de la empresa.

4.1.3. Experiencia laboral previa

4.1.3.1. Experiencia laboral como traductor o revisor y su utilidad para desempeñar su trabajo como QM

Salvo P4, quien no tenido experiencia laboral previa (este es su primer empleo), todas las participantes han tenido alguna experiencia laboral relacionada con la traducción.

Durante un año y medio antes de acceder al puesto de QM, P1 compaginó su empleo anterior con la realización de traducciones por cuenta propia a tiempo parcial. Las traducciones eran en su mayoría de textos relacionados con la química. P1 considera que su experiencia como traductora le ha sido útil y se aplica directamente a su trabajo como QM.

P3 trabajó en una institución por la que pasaban muchos inmigrantes que no sabían inglés, así que se prestó como intérprete y traductora hasta el punto en que se creó un departamento dedicado a servicios de traducción. Esta experiencia le sirvió para cumplir con el requisito de experiencia laboral en traducción que la empresa exigía, y también le ha resultado útil en su trabajo como QM.

Por último, P2 trabajó como «traductora *amateur*» (informal) durante 3 o 4 años, de vez en cuando, cuando alguien le pedía una traducción, en general, para su uso privado y de temas variados. Sin embargo, a diferencia de las otras dos participantes, no cree que esta experiencia le resultara útil para su puesto como QM, ya que admite que existe una gran diferencia entre la forma informal y la forma profesional, por ejemplo, en el uso de software, referencias, procedimientos a seguir, etc. (que son más rigurosos y están formalmente establecidos en la forma profesional).

4.1.3.2. Otra experiencia laboral y su utilidad para desempeñar su trabajo como QM

Con excepción de P4, las participantes tienen antecedentes laborales bastante variados y con pocos puntos en común.

En el caso de P1, después de acabar sus estudios trabajó en finanzas y después estuvo impartiendo clases de inglés como lengua extranjera a adultos durante un año en Alemania. Al volver a Estados Unidos trabajó durante 4 años como analista de datos de atención sanitaria. La participante no piensa que esta experiencia laboral previa le haya ayudado a realizar su trabajo actual como QM.

P2, por su parte, trabajó como profesora de francés para niños y adultos angloparlantes en diferentes escuelas de idiomas. Aunque no cree que le haya sido útil con respecto a las tareas específicas de QM (revisión de traducciones), sí ha sido ventajoso en otras áreas de su trabajo. Su experiencia como profesora le resulta beneficiosa en sus tareas de formación de otros QM o traductores francófonos, pues es capaz de explicarles qué han entendido mal del inglés y por qué, de una manera sencilla y eficaz. Por otra parte, estas habilidades también las puede aplicar a la hora de aclarar a los clientes (angloparlantes) por qué algo no se puede traducir de

cierta manera y explicar las diferentes reglas gramaticales del francés que difieren de las del inglés.

Resulta interesante constatar que aunque ambas (P1 y P2) han impartido clases de idiomas, solo P2 ha podido sacar provecho de su experiencia y aplicarla de algún modo a sus tareas como QM. Es cierto que P2 tiene 3 o 4 veces más experiencia como profesora que P1, pero es posible que estas habilidades sean más aplicables a la combinación lingüística de P2 (del inglés al francés) y menos en la de P1 (del alemán al inglés). Intentaremos corroborar esta hipótesis en el siguiente bloque *Funciones y tareas desempeñadas*.

La participante con más antigüedad (P3) es también la que ha tenido más experiencia laboral, que es, a la vez, la más variada. Trabajó en una empresa en diferentes puestos: secretaria de gerente, jefe de prensa, relaciones públicas, relaciones corporativas, y gerente de comunicación empresarial. Al mismo tiempo, trabajó como periodista en tres revistas. Después dirigió su propia empresa de organización de eventos y tuvo un cargo de responsabilidad en el museo de Lima. P3 afirma que esta experiencia le ha ayudado a realizar su trabajo como QM porque, según argumenta, mientras que un traductor debe conocer un tema a fondo y solo puede dedicarse a uno o dos campos, el QM sí tiene que estar abierto a trabajar en cualquier campo que se le pueda presentar. Poseer cultura general ayuda mucho. Añade, además, que como periodista tuvo que leer e investigar sobre diversos temas y, como secretaria de gerente, pasaban por sus manos muchos documentos de todo tipo.

Como ya había mencionado en el apartado 4.1.2.1, P3 vuelve a insistir en que el QM debe conocer muchos temas, estar dispuesto a trabajar en varios campos y tener cultura general. Esta declaración invita a reflexionar sobre si el revisor debería especializarse en un tema específico o estar tan especializado en un campo como el propio traductor (que ya se comentó en el marco conceptual, apartados 2.2.2 y 2.3.2). Sin embargo, desarrollaremos esta reflexión más detenidamente en los apartados siguientes.

4.2. Funciones y tareas desempeñadas

4.2.1. Tareas desempeñadas en el puesto

Si bien la tarea principal del QM es la de revisar traducciones, los QM internos realizan otras actividades que forman parte de sus responsabilidades habituales. Como no hemos

encontrado diferencias significativas en las respuestas, a continuación se enumeran las actividades comunes a todas las participantes.

- Comprueban la base de datos de la empresa que contiene la lista de proyectos disponibles para su revisión.
- En esta base de datos, reclaman los trabajos de acuerdo con su horario, las horas de entrega y sus otros compromisos; se organizan su propio horario para el día y el resto de la semana.
- Se les exige revisar un número determinado de palabras al día, alrededor de unas 10 000.
- Se comunican con los gestores de proyectos para hacer preguntas o aclarar instrucciones o alguna parte del texto original.
- Atienden correos electrónicos de los gestores de proyectos, por ejemplo, para aceptar un trabajo, confirmar la hora de entrega o comunicar cambios en los requisitos del proyecto.
- Contestan las preguntas que puedan tener los gestores de proyectos sobre los textos ya revisados una vez que estos realizan su *final eye*³.
- Contestan las preguntas del cliente cuando tienen dudas con respecto a la traducción que se les ha facilitado.
- Revisan los cambios que el cliente haya podido realizar sobre la traducción para determinar si son aceptables, si corrigen un error objetivo en la traducción que se entregó originalmente o si introducen un error. Además, proporcionan comentarios para que el cliente entienda por qué se pueden o no aceptar los cambios.
- Atienden solicitudes especiales o urgentes, que deben realizarse dentro de la empresa, por falta de recursos externos, por falta de tiempo o bien porque su importancia no permite subcontratarlo a un externo.
- Cuando la traducción no llega a unos mínimos de calidad, deben presentar un informe oficial llamado *corrective action form (CAF)*⁴ sobre los errores o problemas encontrados para su investigación formal interna.

³ *Final eye* es el término utilizado por la empresa para referirse a la *verificación final*, que se abordó en el apartado 2.2.1 (El flujo de trabajo de un proyecto de traducción). Según las participantes a las que se les preguntó, esta verificación que realiza el gestor de proyectos consiste en la comprobación de aspectos no lingüísticos que una persona que no habla el idioma podría advertir, por ejemplo, nombres, números, unidades, formato, texto omitido, etc.

⁴ *Corrective action* o *acción correctiva* es un término utilizado por diversas normas ISO de gestión de calidad para referirse a la acción tomada para averiguar y eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra

- Salvo P3, las demás participantes colaboran en un programa de formación de la empresa mediante el cual revisan los trabajos de traductores y QM externos y les envían las correcciones junto con comentarios constructivos con el fin de que mejoren su calidad.

Esta lista de tareas invita a hacer algunas observaciones. El hecho de que tengan la libertad de reclamar los proyectos que van a revisar durante el día o durante la semana y que no sea la propia empresa quien se los asigne parece indicar que la empresa entiende que el QM es la persona que mejor sabe calcular lo que le puede llevar revisar un documento concreto y por tanto encajar tantos proyectos como sea posible. Al fin y al cabo, siguen teniendo que cubrir el mínimo de 10 000 palabras al día. Por otra parte, aunque esa libertad parece un aspecto positivo, le exige al QM tener capacidad para administrar su tiempo de forma eficiente, lo cual no es una tarea fácil si durante el día realizan otras actividades de tipo más administrativo o tienen que hacerse cargo de peticiones más urgentes que requieren atención inmediata.

Asimismo, es aparente que la comunicación con los gestores de proyectos es una parte importante de su trabajo y que dependen de ellos para conseguir o aclarar información. Por tanto, es lógico pensar que su relación con los gestores de proyectos y la diligencia con la que estos realicen su trabajo puedan afectar a la calidad o eficiencia de sus tareas como QM. Como se verá más adelante, algunas de las participantes hacen mención a este asunto.

Otra observación relevante es el hecho de que no solo «gestionan» la calidad revisando y corrigiendo los propios proyectos de traducción, sino que también lo hacen a través de la formación de traductores y QM internos y de la elaboración de informes sobre los errores o problemas detectados en las traducciones. Esto convierte a los QM es una pieza clave del sistema de gestión de calidad que la empresa tiene implementado, pues son las únicas personas que tienen las competencias necesarias para detectar y explicar los errores en la traducción y que además tienen un compromiso y una motivación para mejorar la empresa. Es decir, un QM externo subcontratado por la empresa no tiene *a priori* ninguna motivación para informar de los errores detectados o para elaborar comentarios constructivos para el traductor.

situación indeseable para evitar que el problema vuelva a producirse. Forma parte del proceso de mejora continua que establece, por ejemplo, la norma ISO 9001, mencionada en el apartado 2.1.2 de este TFM.

4.2.2. Combinaciones lingüísticas con las que trabaja

Como ya se indicó anteriormente (véase Tabla 1), cada participante trabaja con una combinación lingüística diferente, pero se observan ciertas similitudes entre las que revisan traducciones desde el inglés y entre las que revisan traducciones hacia el inglés.

Las participantes que revisan textos traducidos del inglés a otro idioma, en este caso francés (P2) y español (P3), se dedican a revisar exclusivamente esa combinación. En cambio, las participantes que revisan textos traducidos al inglés con frecuencia deben revisar traducciones desde idiomas que no conocen o de los que no poseen el mismo nivel de competencia que su lengua de origen principal de trabajo.

En el caso de P1, su combinación principal es alemán-inglés, y es competente en alemán y hablante nativa de inglés. No obstante, también revisa traducciones al inglés desde otras lenguas germánicas como danés, sueco o polaco.

Por su parte, P4 revisa traducciones del francés al inglés, como combinación principal, es decir, que es competente en francés y es hablante nativa de inglés. Asimismo revisa textos traducidos al inglés desde otras lenguas romance como español, portugués, rumano o italiano.

Según afirman P1 y P4, a la hora de revisar textos traducidos en combinaciones lingüísticas secundarias, es el gestor de proyectos quien debe autorizar expresamente que el documento pueda revisarlo un QM que no hable la lengua de origen.

Parece probable que esta situación se deba a una falta de recursos: bien una falta de presupuesto o bien una falta de personal (interno o externo) que pueda trabajar en estas combinaciones como idiomas principales. Quizás también la razón sea que las exigencias de calidad sean menores en traducciones al inglés y que con la labor del traductor y la corrección del texto meta por parte del QM se consiga satisfacer al cliente. De hecho, como ya vimos en el apartado 4.1.1, las pruebas de acceso de algunas participantes incluían la corrección de traducciones desde o hacia lenguas que no conocían.

4.2.3. Géneros textuales revisados de ámbito médico y experiencia o conocimiento previo de estos géneros

Uno de los criterios de selección de las participantes era que se dedicaran a revisar traducciones de textos del ámbito médico la mayor parte del tiempo. Sin embargo, no todas se dedicaron a este campo al empezar a trabajar como QM en la empresa. En el caso de P1, cuando comenzó a trabajar como QM, se dedicaba a revisar sobre todo textos jurídicos y

El perfil del revisor en traducción médica y su papel en la gestión de calidad: un estudio de caso

patentes, pero desde que se reestructuraron los departamentos hace 5 años, se dedica casi exclusivamente a textos médicos y farmacéuticos.

Si bien las demás QM no hicieron mención explícita a esta reestructuración, es posible que todas empezaran revisando diferentes géneros textuales y que tras la reestructuración se fueran especializando en textos médicos paulatinamente.

En la siguiente tabla se indican los géneros textuales de ámbito médico que revisa cada una de las participantes:

P1	P2	P3	P4
<ul style="list-style-type: none">▪ Documentos de ensayos clínicos▪ Consentimientos informados▪ Informes médicos▪ Documentos informativos sobre fármacos	<ul style="list-style-type: none">▪ Consentimientos informados, sobre todo para ensayos clínicos o tratamientos experimentales▪ Protocolos de estudios▪ Cartas dirigidas a médicos▪ Tarjetas de pacientes▪ Comunicaciones entre autoridades o empresas farmacéuticas estadounidenses y autoridades francesas con respecto a estudios clínicos	<ul style="list-style-type: none">▪ Consentimientos informados▪ Etiquetas de medicamentos▪ Tarjetas de pacientes▪ Documentación de seguros médicos	<ul style="list-style-type: none">▪ Cartas de comités de ética▪ Informes de acontecimientos adversos▪ Informes médicos▪ Notas manuscritas de médicos▪ Certificados de defunción▪ Contratos y acuerdos de ensayos clínicos

Tabla 2. Géneros textuales revisados por las participantes

A partir de esta tabla, se puede observar que la mayoría de los géneros textuales que revisan las participantes están relacionados con la industria farmacéutica y la comercialización de medicamentos (documentación utilizada en estudios clínicos, como consentimientos informados o protocolos), que, como ya se comentó en el apartado 2.3 del marco conceptual, deben cumplir con unos requisitos de forma y contenido específicos.

P1 señala que estaba algo familiarizada con los informes médicos debido a su experiencia laboral anterior como analista de datos de atención médica, pero no conocía los otros géneros textuales que revisa ahora. Las demás participantes no tenían experiencia previa ni estaban familiarizadas con ninguno de los géneros textuales que revisan, pero tanto P2 como P3

comentan que sí tenían un interés y conocimiento previo sobre temas de medicina que adquirieron leyendo e investigando por su cuenta. P2 añade que es por esta razón por la que se siente más cómoda con los textos médicos y los entiende mejor que aquellos de otros ámbitos.

Estos comentarios sobre su interés personal en el campo de la medicina son reveladores. Es probable que la reestructuración mencionada anteriormente se debiera a las necesidades específicas de la empresa o a la demanda del mercado, pero parece probable que se adaptara también al interés propio por este tipo de géneros textuales de las QM, o incluso al conocimiento previo de biología y química de P1, puesto que se entiende que si la QM tiene interés y le resulta más fácil o más ameno revisar un tipo de texto, la calidad final del producto será mejor que en otros tipos de textos.

4.2.4. Proceso de revisión de un documento

Este apartado se centra en el propio proceso de revisión de un documento que siguen las participantes, las técnicas y herramientas que utilizan y los problemas con los que se encuentran en las traducciones.

4.2.4.1. Pasos que siguen para asegurar la calidad

A todas las participantes se les pidió que proporcionaran una descripción del procedimiento que siguen a la hora de revisar un documento. Las descripciones proporcionadas fueron detalladas en todos los casos y, aunque parece que el procedimiento es bastante consistente entre todas las participantes, también existen diferencias entre las participantes y entre combinaciones de lenguas. A continuación, describiremos las similitudes e iremos señalando las diferencias del procedimiento que siguen las participantes.

Una vez reclamado el trabajo en la base de datos de la empresa, descargan los archivos del proyecto (que previamente ha cargado el traductor) en la plataforma de intercambio de archivos que posee la empresa. Estos archivos vienen en un paquete que contiene el documento original, el documento traducido a revisar, las instrucciones, la memoria de traducción, el glosario, la guía de estilo, las notas especiales del cliente, etc., de acuerdo con los requisitos del proyecto en sí. Antes de comenzar a revisar la traducción, leen las instrucciones y consultan el resto de materiales.

P2 y P3, que revisan traducciones del inglés, utilizan un software de TAO que permite ver el texto dividido en segmentos para facilitar su revisión, Este software permite además conectar la memoria de traducción y el glosario del cliente. En el caso de P1 y P4, que revisan

traducciones al inglés, es infrecuente que utilicen este software porque la mayoría de los archivos originales que reciben son PDF no editables, es decir, su formato no es compatible. Esta circunstancia podría deberse a que la mayoría de los documentos que se traducen al inglés no son redactados por el cliente, sino que es el cliente quien recibe esos documentos (en formato papel, quizás por correo o fax) elaborados por un tercero (p. ej., informe médico).

Una vez abierto el documento a revisar, todas las participantes siguen un procedimiento similar: leen la traducción detenidamente enfrentándola con el texto original para comprobar que el sentido está bien reflejado. Sin embargo, cada una especificó diferentes aspectos que verifican durante su revisión:

- Que no haya omisiones ni adiciones (P2 y P4).
- Que no haya errores de traducción, errores ortotipográficos, errores sintácticos, nombres propios mal escritos, fechas y números incorrectos (P3 y P4).
- Que los tiempos verbales sean los correctos (P2).
- Que las palabras se utilicen correctamente y si pueden ser ambiguas para el lector (P3).
- Que el tono de voz (formal o informal) se utilice de manera uniforme (P3).
- Que los términos y frases repetidas se traduzcan de la misma manera dentro del propio documento, entre documentos del mismo proyecto, y que además sean consistentes con proyectos anteriores, que aparecerán en la memoria de traducción y en el glosario (P2).
- Que las etiquetas (los códigos del software TAO que marcan características de formato) estén colocadas en el lugar correcto (P2).

Una vez revisada la traducción, las participantes que trabajan con traducciones del inglés, pasan el corrector automático de Word y si tienen alguna duda sobre terminología técnica, algo no parece correcto o falta texto, envían sus preguntas al traductor. Tras finalizar la revisión, la suben de nuevo a la plataforma de la empresa para entregársela al gestor de proyectos, quien llevará a cabo el *final eye*.

El proceso se alarga un poco más para las participantes que trabajan con traducciones del inglés, porque utilizan el software TAO. Este software tiene una función llamada *Transcheck* que detecta si hay discrepancias en los números, si faltan etiquetas, si el glosario no se ha seguido o si hay segmentos que tienen el mismo texto original, pero se han traducido de diferente manera (o viceversa). Las QM activan esta función al finalizar su revisión para

asegurarse de que no han pasado por alto ningún detalle. Si el *Transcheck* marca algún error, lo corrigen. En el caso de P2, utiliza otra función del software para trasladar los segmentos a un documento de Word y así poder pasar el corrector automático y otro corrector llamado *Antidote* (específico para francés) que es muy potente y eficaz. De esta manera, afirma P2, se asegura de que el 99,9 % de los errores ya se han corregido antes de convertir el documento.

La conversión del documento se refiere al traspaso de formato del que se utiliza en el software (donde el texto original y el texto traducido se ven en dos columnas, separados por segmentos) al formato del documento original, que puede ser principalmente Word, Excel o Power Point. Una vez realizada la conversión, las QM comparan el documento original y el traducido convertido y corrigen aspectos como el formato (fuente, tamaño, negrita, cursiva), dobles espacios, apóstrofes rectos (que en francés deben ser curvos), mayúsculas después de dos puntos (que a veces no se ven en el software debido a la segmentación) o números al final de línea que están separados de la unidad. Por último, como P1 y P4, pasan el corrector y suben el documento revisado final a la plataforma para que el gestor de proyectos pueda realizar su *final eye*.

A pesar de que cada participante ha mencionado aspectos diferentes con respecto a las demás, es muy probable que realmente haya muchos más aspectos en común relativos al procedimiento seguido por cada una y que simplemente no los hayan mencionado en la entrevista. Sus descripciones fueron muy detalladas y eso muestra que son sistemáticas y metódicas. Cabe pensar, por tanto, que la empresa puede haber establecido directrices para formar a sus empleados a lo largo del tiempo con el fin de uniformizar el proceso de revisión de los QM, seguramente también como parte de su sistema de gestión de calidad.

A la hora de revisar traducciones desde lenguas que no conocen, P1 y P4 explican que lo único que pueden verificar es que estén bien escritos los nombres propios, las fechas y los números, que no haya errores ortotipográficos y que el formato sea correcto y coincida con el original. Si el texto traducido no suena bien o parece que puede tener errores u omisiones, se envía de vuelta al traductor para que haga las correcciones necesarias.

4.2.4.2. Maneras de asegurar la calidad

Al ser preguntadas por cómo aseguran la calidad, las participantes ofrecieron perspectivas muy diversas.

P1 comenta que utiliza diversos diccionarios y recursos en línea dependiendo del tipo de texto y que ha desarrollado su habilidad para encontrar respuesta en motores de búsqueda y el

criterio para determinar su fiabilidad. Afirma que con el tiempo ha aprendido a conocer cuáles son sus puntos fuertes y débiles, y también a conocer a los traductores y en lo que son mejores o peores. Tras leer las primeras oraciones, puede determinar si la traducción es de mayor o menor calidad, y así sabe si debe ir más despacio o dedicar más tiempo. Si se trata de un tema con el que no se siente cómoda, sabe que tiene que hacer más preguntas al gestor de proyectos sobre el contenido, comprobar más terminología, etc. Cuanto más cómoda y familiarizada esté con el tema, más segura está de la calidad que entrega.

En este sentido, P2 coincide con P1. Al estar especializada en el campo biosanitario, considera que puede asegurar la calidad de traducción mejor porque sabe en qué tiene que fijarse y con qué errores puede encontrarse. Aunque en teoría los QM no son responsables de los términos técnicos, en la práctica, conocer el vocabulario médico le permite captar errores de traducción y corregir términos que estaban incorrectos. Asegura que trabajar con los mismos clientes y gestores de proyectos le permite comunicarse mejor con ellos y saber de antemano qué es lo que quiere el cliente, cómo se realizan ciertas tareas o cómo desean traducir ciertos términos. Estar familiarizada con los procedimientos, los clientes, los documentos y la materia le permite anticipar las necesidades y los problemas que puedan surgir y resolverlos antes de que surjan.

Esto se contrapone en cierta manera a la opinión de P3. Ella considera que cuando se revisan textos muy similares o repetitivos, es más fácil confiarse y pasar por alto errores, en especial si además existen traducciones coincidentes al 100% con la memoria. Al contrario que P2, aunque también se centra en revisar textos médicos, se siente cómoda con otros campos como *marketing*, finanzas o publicidad, en los que también trabaja pero con menos frecuencia. Es posible que se sienta cómoda con estos campos porque están relacionados con su formación de base.

P3 añade que, aunque utiliza el corrector automático de Word y el *Transcheck* del software, no son del todo fiables. En ocasiones, la memoria de traducción y el glosario se contradicen y hay que saber si uno tiene prioridad sobre el otro. Además los cambios deben hacerse con un motivo en mente para poder defender la traducción y las decisiones tomadas si en un futuro se cuestionan. Por tanto, concluye, que la mejor herramienta es fijarse en los detalles, en todos los aspectos, y poner mucha atención y cuidado.

Por último, P4 indica que, aunque no es responsable de los términos técnicos, sí comprueba que estén bien escritos, pues también le ayuda a familiarizarse con la terminología

para futuros trabajos. Asimismo, admite que a veces lee en voz alta fragmentos de la traducción para detectar irregularidades que no se detectarían con una simple lectura mental.

Como vemos, P4 y P2 han puesto de manifiesto un asunto interesante. De acuerdo con sus testimonios, los QM no son responsables de los términos técnicos. Se entiende que no son responsables de que se utilicen con corrección o que sean los más adecuados para reflejar los términos en la lengua original, y que la responsabilidad recaería en los traductores que son, en teoría, los expertos en la materia. Aunque esta es la versión oficial, en la práctica estas QM se ven en la necesidad de comprobar los términos por su cuenta si no los conocen para garantizar la calidad de la traducción o, al menos, para quedarse satisfechas con la calidad de la traducción que entregan. Aquí entra en juego el hecho que han comentado explícitamente P1 y P2, que cuanto más familiarizadas estén con el tema y la terminología, más seguridad tienen de que entregan una traducción de calidad.

Por otro lado, de una forma más o menos directa, todas coinciden en que es importante conocer las limitaciones propias y de las herramientas que utilizan. Adquirir experiencia, prevenir problemas, tomar decisiones con una justificación clara y ser capaces de defender la traducción es lo que realmente ayuda, en última instancia, a asegurar la calidad.

En último lugar, para concluir este apartado, es de especial relevancia resaltar que la revisión de la traducción que realiza el QM conlleva no solo la verificación de que la traducción refleja adecuadamente el sentido del texto original, sino que además deben adherirse a la memoria de traducción, al glosario, asegurarse de que el formato coincide con el documento original y de que no se pasa por alto ningún error. Esto requiere no solo conocimiento de ambos idiomas, sino también saber utilizar las diferentes herramientas de manera que el proceso de revisión sea lo más eficiente posible.

Dado que los QM revisan contenido y forma hasta el formato final que se le va a entregar al cliente, las definiciones de *revisor* que se expusieron en el marco conceptual (apartado 2.2.2) no cubren por completo la descripción de las tareas del QM. La figura del QM se podría considerar un híbrido entre el **revisor** (quien revisa el contenido cotejándolo con el original), el **corrector de estilo** (quien enmienda la coherencia y la cohesión, así como errores ortotipográficos y gramaticales de manera uniforme) y el **corrector de pruebas** (quien examina la lengua de destino antes de su impresión o, en este caso, antes de su entrega al cliente). En pocas palabras, y como su nombre indica, el QM gestiona la calidad de la traducción en su etapa final.

4.2.4.3. Tipos de errores con los que se encuentran

En la siguiente lista se recopilan los tipos de errores que las participantes se suelen encontrar durante su revisión ordenados de mayor a menor frecuencia de mención:

- Errores ortotipográficos (P1, P2, P3 y P4)
- Omisiones de contenido (P1, P2, P3 y P4)
- Inconsistencias en la terminología (P1 y P2)
- Números, fecha y nombres propios incorrectos (P1 y P4)
- Omisiones de puntuación (P2 y P3)
- Etiquetas que faltan o están en lugar incorrecto dentro del archivo utilizado en el software TAO (P2)
- Errores de puntuación (P3)
- Falsos amigos (P3)
- Errores de concordancia de género y número (P3)
- Omisión del sujeto cuando la oración es ambigua (P3)
- Adiciones, si se utiliza una plantilla⁵ (P4)

Todas las participantes están de acuerdo en que muchos de estos errores se podrían evitar si los traductores prestaran más atención y revisaran detenidamente su traducción antes de entregarla. Esta observación invita a recordar la norma ISO 17100, que establecía seis pasos para garantizar la calidad en el proceso de traducción. El segundo de estos pasos se llamaba autocomprobación y lo debía realizar el traductor después de terminar la traducción.

Por su parte, P4 señaló que la mayoría de los errores serían evitables si se utilizara el software TAO con más frecuencia, algo que no siempre es posible debido al formato de los documentos originales que reciben en su departamento y para su combinación lingüística.

Asimismo, P2 hizo mención del uso del software como medio para evitar errores. En su opinión, los traductores no utilizan o no saben utilizar correctamente las funciones que el software les ofrece, como el corrector ortográfico *Antidote* o el *Transcheck* del programa TAO. Cree que muchos traductores no saben utilizar bien el software TAO (software TAO específico cuyo uso es requerido por la empresa) porque no lo usan a diario y emplean otros programas para otras agencias. Además, algunos usan la versión gratuita en línea que no tiene todas las funciones que ofrece la versión de escritorio.

⁵ Para ciertos géneros cuyo contenido suele aparecer en el mismo formato y tiene texto repetido, el departamento de P4 cuenta con plantillas que utiliza para agilizar el proceso de traducción y revisión (p. ej., certificados de defunción).

Esto muestra el impacto que puede tener la diligencia con la que el traductor realiza su trabajo sobre la labor del QM y la calidad final de la traducción, ya que es de suponer que cuanto más errores haya en la traducción, más errores se pueden pasar por alto, y que cuanto más cambios (correcciones) haya que hacer, más fácil será introducir errores adicionales, y que ambas situaciones llevan a dejar de prestar atención a otros detalles secundarios (p. ej., formato, estilo) que también hay que tener en cuenta para garantizar la calidad de la traducción.

4.2.5. Limitaciones, carencias o dificultades generales a la hora de realizar el trabajo

Al analizar las respuestas a esta pregunta, y con el fin de facilitar la identificación de convergencias, se han establecido seis categorías que responden a los siguientes aspectos: tiempo frente a calidad, comunicación, tecnología, calidad de los traductores, calidad en combinaciones lingüísticas secundarias y campo temático.

Tiempo frente a calidad: relación entre el tiempo asignado o del que disponen para realizar su trabajo y el nivel de calidad exigido.

- Para P1, P2 y P4, la restricción del tiempo: resulta estresante lidiar con plazos de entrega constantes y ajustados, aunque en el caso de P1, en general, la mantiene concentrada y le ayuda a terminar las tareas.
- Para P1, los plazos de entrega ajustados pueden a veces comprometer la calidad de la traducción.
- P1, P2 y P3 explican que la presión que ejerce la empresa por revisar un número de palabras al día y combinar trabajos de diferentes tamaños con solicitudes urgentes puede mermar la calidad.
- Para P1, la impredecibilidad resulta una limitación: no sabe si ni cuándo le llegará de vuelta un trabajo con preguntas o peticiones adicionales.
- Para P1, hacer trabajos pequeños supone tener más interacción con los gestores de proyectos, más distracciones y más plazos de entrega que cumplir, por lo que le cuesta más pasar de un trabajo a otro y «cambiar de chip» y eso a veces afecta un poco su calidad.

Comunicación: entre los diferentes agentes con los que interactúan como parte de su trabajo.

- Aunque cuando empezó a trabajar, P2 experimentó problemas de comunicación con los gestores de proyectos, ya no le resulta un problema en la actualidad y la situación ha mejorado mucho en los 6 años que lleva en la empresa. Sin embargo, existe un desequilibrio entre las expectativas de volumen trabajo y calidad y la realidad del trabajo que hacen. Cree que existe una gran barrera de comunicación entre los clientes –así como la parte de la compañía que trata con los clientes– y la producción de la empresa (las personas que realmente producen el trabajo y saben lo que atañe); no están al tanto de lo que requiere una traducción y la labor del QM.
- Ahora que P1 trabaja a distancia (no en la oficina), se ve limitada a veces al no poder consultar una duda o hablar de un problema con sus compañeros en el momento. Al ser menos directa la comunicación, no aclara sus dudas con la frecuencia con la que desearía, sino cuando realmente es necesario para realizar su trabajo.

Tecnología: software y plataformas informáticas utilizadas como parte de su trabajo

- Para P3, desde que empezó a trabajar ha habido muchos cambios tecnológicos y en los procedimientos internos a seguir para realizar las labores de QM. Algunos son positivos (como base de datos de los trabajos disponibles), pero otros requieren dedicar un tiempo adicional que antes no se necesitaba (como la plataforma de intercambio de archivos que requiere descargar y cargar archivos varias veces), con lo cual no resulta eficiente ni útil.
- P3 considera que el procedimiento para pedir trabajos y descargarlos tiene demasiados pasos y lleva mucho tiempo que no se cuenta dentro del tiempo estimado para revisar un trabajo.
- P3 también apunta que en ocasiones las coincidencias del 100 % de las memorias de traducción tienen errores y es fácil no darse cuenta de ellos porque *a priori*, se supone que los fragmentos están correctamente traducidos.
- P3 señala que algunas memorias contienen inconsistencias en la traducción de los mismos términos o expresiones y es difícil saber qué opción elegir para mantener la consistencia con proyectos anteriores del mismo cliente.

Calidad de los traductores: calidad de las traducciones que reciben de los traductores

- P4 señala que la calidad de los traductores no siempre es la ideal. Tienen un número limitado de «traductores buenos», que no siempre están disponibles. En esos casos, los proyectos se asignan a traductores que entregan traducciones de menor calidad, y debe dedicar más tiempo a corregir todos los errores.

Calidad en combinaciones lingüísticas secundarias

- Como ya se ha comentado en el apartado anterior, no se puede asegurar la calidad al 100% en las traducciones desde idiomas que no se conocen. P1 y P4 consideran que la asignación de estos proyectos se debe a la falta de recursos (revisores de esa lengua), a la falta de tiempo (plazos de entrega muy ajustados) y, a veces, a la falta de presupuesto.

Campo temático

- P2 comenta que existe una dificultad específica de los textos biosanitarios, sobre todo los relacionados con ensayos clínicos de medicamentos experimentales, ya que es difícil investigar términos técnicos porque suelen ser muy nuevos y no se utilizan mucho en francés.
- En el caso de P2, si el texto es de otra materia, como jurídica o financiera, tiene limitaciones a la hora de asegurar la calidad del contenido o la corrección de los términos técnicos porque no está familiarizada con la materia. Sí puede realizar una revisión más mecánica y asegurarse de que no hay omisiones ni errores ortotipográficos, y de que el formato se corresponde con el original.

Como se puede observar, casi todos estos problemas afectan directa o indirectamente a la calidad final de la traducción. Sin duda, la restricción del tiempo es un problema para todas las participantes, y es probable que también afecte por igual a sus compañeros. Si no cuentan con el tiempo suficiente o si las QM sienten la presión de que tiene que revisar un determinado número de palabras al día para conservar su puesto, es posible que esto afecte la calidad que entreguen.

Es posible que este problema sea una consecuencia de los que menciona P2 acerca de las expectativas de los clientes y representantes de ventas que no se corresponden con la realidad de lo que conlleva un proyecto de traducción. La falta de comunicación entre los diferentes departamentos de la empresa y el hecho de no lidiar adecuadamente con solicitudes de

clientes que no entienden el proceso comprometen el objetivo de obtener un producto final de calidad.

Es interesante recalcar las limitaciones que apunta P3 acerca de la tecnología. Dada su antigüedad en la empresa, ha vivido de primera mano la evolución tecnológica que ha experimentado la empresa y si bien esta evolución es positiva, algunos cambios en las plataformas y en el flujo de trabajo no parecen ser útiles o eficientes, sino que consumen un tiempo que no pueden utilizar para revisar el cupo requerido de palabras al día. Quizás el propósito de implementar estos cambios tecnológicos sea agilizar y facilitar el proceso de traducción y el flujo de trabajo para otros agentes como los gestores de proyectos, o quizás simplemente estén diseñados para cumplir con determinados requisitos de normas de gestión de calidad.

Otro aspecto que afecta la calidad es la falta de recursos que señalan P1 y P4. En primer lugar, no cuentan con los suficientes traductores que produzcan traducciones de calidad y tienen que recurrir a otros traductores que entregan traducciones de menor calidad y, por tanto, dedicar más tiempo a la revisión. En segundo lugar, no cuentan con revisores (interno o externos) de otras combinaciones lingüísticas, que acaban en sus manos, aun sin conocer la lengua de origen. En ambos casos, la calidad del producto final se ve obviamente comprometida.

Por último, cabe destacar que de nuevo vuelve a surgir el hecho de que no estar familiarizado con el tema del texto que se revisa es una limitación para asegurar la calidad de la traducción al 100 %.

4.3. Opinión sobre las competencias requeridas, sobre la formación recibida y sobre cómo se podría contribuir a mejorar la calidad de las traducciones

4.3.1. Opinión sobre las competencias necesarias para desempeñar su labor

Al describir las competencias necesarias para desempeñar la labor de QM, los participantes brindaron respuestas variadas que cubrieron no solo competencias lingüísticas, sino también habilidades relacionadas con aspectos tan diversos como la memoria, la paciencia o la gestión del tiempo. A continuación se enumeran las respuestas recopiladas y se ordenan de mayor a menor frecuencia de mención:

El perfil del revisor en traducción médica y su papel en la gestión de calidad: un estudio de caso

- Ser detallista y meticuloso (P1, P2, P3 y P4).
- Buen dominio de la gramática y la ortografía tanto de la lengua original como de la lengua meta (P1, P2 y P3).
- Tener buen ojo para detectar errores (P1 y P2).
- Paciencia para revisar con cuidado los documentos (P3 y P4); no solo hay que detectar errores sino perfeccionar lo que está hecho y mejorar la calidad (P3).
- Saber administrar el tiempo de manera eficiente para cumplir plazos (P1 y P4).
- Saber equilibrar la calidad y el tiempo asignado para cada tarea, saber qué hay que corregir y qué es aceptable (P1).
- Buena habilidad para investigar y encontrar información y recursos (P1).
- Entender y saber qué aspectos se deben revisar, algo que se aprende a medida que se realizan más trabajos (P2).
- Ser capaz de tener una visión global del archivo, para asegurarse de que tanto la forma como el contenido están perfectos (P2).
- Excelente memoria a corto plazo, para recordar corregir el mismo error de la misma forma (P2).
- Capacidad para relacionarse y lidiar con todo tipo de personas (gestores de proyectos, clientes, etc.) (P3).
- Tener cultura general, que se adquiere leyendo mucho y temas muy variados (P3).
- Estar dispuesto a aprender y adaptarse a cambios (P4).
- Ser capaz de familiarizarse con el contenido porque ayuda a detectar errores más deprisa (P4).

La mayoría de estas competencias y habilidades ya se intuían o se han abordado de manera indirecta en apartados anteriores de este análisis de las respuestas. Ser detallista y tener buen conocimiento de la lengua de origen y de llegada obviamente es la base para poder desempeñar la labor de QM. Sin embargo hay muchos otros factores que entran en juego. Por ejemplo, la gestión del tiempo y la capacidad de discernir entre lo que se debe corregir y lo que no hace falta modificar es fundamental para ajustarse al plazo de entrega establecido. Asimismo, parece evidente que la labor de QM requiere tener cultura general, leer mucho, investigar y, en última instancia, aprender sobre diferentes temas para entender y familiarizarse con el texto original y asegurarse de que se refleja adecuadamente en la traducción. Por último, la aportación de P3 sobre tener paciencia para lidiar con todo tipo de

personas pone de manifiesto que la comunicación con otros agentes del proceso de traducción ocupa una parte importante de sus tareas diarias y que puede afectar a su productividad.

4.3.2. Opinión sobre si la formación proporcionada por la empresa es suficiente o si es necesario ampliarla

Si bien ya se ha descrito la formación que recibió cada una de las participantes, ahora se analiza si dicha formación fue suficiente. En este caso, las participantes se centraron en la formación inicial que obtuvieron cuando accedieron al puesto.

P1, P2 y P3 coinciden en que la formación inicial fue insuficiente. P1 afirma que le habría sido útil que alguien le revisara todos los documentos en los que trabajaba y le enviara las correcciones con comentarios detallados para ver los fallos y cómo mejorar. Además, le habría gustado haber recibido una lista concreta de recursos utilizados por los QM (diccionarios, glosarios, páginas web de referencia, etc.).

P2 opina que la formación proporcionada al comenzar en la empresa fue completamente insuficiente, sobre todo para una persona que empezó trabajando a distancia. Aunque comenzó trabajando en una de las oficinas de la empresa, no había otros QM ni otros empleados de producción, por lo que no tenía a nadie a quien acudir para preguntar dudas y que le explicara lo que debía hacer y lo que se esperaba de ella. Al principio también experimentó una gran desinformación por parte de sus supervisores y de los gestores de proyectos, pero sospecha que se debe a que cuando empezó a trabajar en la empresa no existía una formación formal puesta en práctica.

Basándose en su experiencia, P2 considera que cuando se contrata a alguien para trabajar a distancia, se le debería enviar una o dos semanas a una oficina donde haya otros QM que le enseñen en tiempo real y en persona cómo funciona el flujo de trabajo, cómo funciona el software, cómo tratar ciertos tipos de trabajos, etc., antes de empezar a trabajar en documentos reales. Si no es posible una formación en persona, entonces realizar sesiones de formación práctica a través de pantalla compartida, por ejemplo, sería mucho más útil que los vídeos formativos iniciales.

Por su parte, P3 hizo hincapié en que ahora se hacen menos pruebas de acceso que cuando ella empezó a trabajar en la empresa y opina que deberían exigirse más para contar con un personal que esté lo más preparado posible. Sin embargo, admite que la calidad de sus compañeras más nuevas es buena y que se ha conseguido obtener los mismos resultados con

un menor número de pruebas, muy posiblemente debido a que ahora la formación que proporciona la empresa al entrar en el puesto es mayor.

La más nueva en el puesto, P4, quien ha experimentado de primera mano el programa de formación en su estado más desarrollado, opina que, en general, la formación que recibió al principio fue satisfactoria, pero considera que el periodo de supervisión se hizo demasiado largo y frustrante y que los módulos (sobre la empresa y los procedimientos internos) se podrían haber repartido algo más en el tiempo, a medida que se asimilaban conceptos durante los trabajos de práctica. Asimismo, afirma que durante los dos años que lleva en el puesto, el programa de formación inicial se ha reestructurado; ahora es más corto y el requisito de tener diez trabajos consecutivos perfectos ya no está en vigor. Además añade que por lo que sabe de compañeros QM, este programa de formación no se utiliza de igual forma en todos los departamentos.

Por último, es relevante mencionar que tanto P2 como P4 sostienen que echan en falta haber recibido formación en cuando al contenido de los textos que revisan, así como las convenciones de los géneros médicos que revisan, su finalidad y los motivos de seguir ciertas normas. Esto les habría sido muy útil para desempeñar su trabajo y facilitar su labor, especialmente al principio, aunque ambas afirman que han ido aprendiendo por su cuenta sobre la marcha. De nuevo, esta observación reitera la importancia de conocer el campo y el género textual con el que se trabaja para revisar la traducción de una manera eficaz y eficiente y garantizar la calidad.

4.3.3. Opinión sobre la relevancia (o no) del QM para asegurar la calidad de las traducciones

Ante la pregunta sobre si los QM son necesarios para asegurar la calidad de las traducciones, las respuestas de las participantes fueron indiscutiblemente unánimes, incluidas las justificaciones que proporcionan para apoyar su opinión.

Todas las participantes coinciden en que el QM es necesario para asegurar la calidad de la traducción. Argumentan que siempre hay beneficio en que otra persona revise la traducción y la vea desde otra perspectiva y con nuevos ojos, independientemente de que el traductor haga una buena o mala traducción. Asimismo añaden que es fácil pasar por alto errores que uno mismo comete y que además a los traductores no les resulta natural detectar los errores que el QM busca y encuentra.

P4 profundiza un poco más en esta cuestión y apunta que los traductores suelen pasar por alto errores porque pueden no tener tiempo suficiente para dejar reposar la traducción antes de revisarla, debido al volumen de trabajo que tienen. Por otra parte, la labor del QM también es necesaria para señalar estos errores al traductor para que mejoren y eviten cometerlos en el futuro.

Cuando se les preguntó acerca de las diferencias entre el trabajo del QM y el del traductor, las respuestas fueron muy similares. En primer lugar, todas coinciden en que las competencias y el modo de abordar el texto que se requieren para traducir difieren de las que se requieren para revisar. De acuerdo con P2, en su experiencia, los traductores son «buenos» en traducir un texto de manera que suene natural, que fluya y que utilice los términos correctos. Sin embargo, no suelen fijarse tanto en los detalles, asegurarse de que los términos se traducen siempre del mismo modo, de que no hay ningún error ortotipográfico y de que el formato es correcto y coincide con el original. Los traductores se centran más en el contenido y los QM se centran mucho también en la forma. Los QM son como los mecánicos que arreglan los pequeños detalles y que detectan los fallos que muchos pasarían por alto.

En esta misma línea, P4 opina que un traductor (el que ejerce profesionalmente como traductor) podría realizar el trabajo de un QM, pero tendría que saber discernir el proceso de traducción del proceso de revisión y saber aplicarlo adecuadamente, es decir, aunque tendría más facilidades a la hora de revisar el contenido de tema especializado, debe ser meticuloso y detallista y fijarse también en lo que hay alrededor (ortografía, números, fechas). No obstante, sostiene que este enfoque detallista no es común en todos los traductores.

A esta afirmación se suma P3, quien señala que un traductor cuidadoso podría realizar el trabajo de un QM siempre y cuando tuviera las cualidades y competencias antes mencionadas y recibiera la formación adecuada.

Por otro lado, P1 cree que a unas personas se les da mejor traducir y a otras revisar. Basándose en su propia experiencia como traductora, considera que sus habilidades se adaptan más a la labor de QM y que no estaría interesada en volver a traducir.

Al hilo de esta pregunta, P2 hizo una interesante observación acerca de la diferencia entre los QM externos y los internos. A diferencia de los externos, los internos están más familiarizados con los procedimientos y las herramientas porque las utilizan nueve horas al día, cinco días a la semana, y son responsables de la calidad de cada proyecto, por lo que son mucho más cuidadosos, más precisos y más exigentes.

El hecho de que todas opinen que siempre es necesaria la revisión de la traducción para garantizar su calidad, está en línea con lo que establece la norma ISO 17100. Como ya se comentó en el apartado 2.2.2, el proveedor de servicios de traducción debe garantizar que una persona diferente del traductor revise el contenido de la lengua de destino, después de que el traductor haya realizado los pasos de traducción y autocomprobación. Sin embargo, de acuerdo con las participantes, las competencias del QM sí tienen diferencias con las del traductor, lo cual contradice lo que establece la misma norma: que se debe garantizar que los revisores dispongan de las mismas competencias y cualificaciones que los traductores.

4.3.4. Aspectos mejorables o que cambiaría

En cuanto a los aspectos mejorables o que cambiarían, la mayoría de las participantes coincidieron principalmente en dos cuestiones: restricción del tiempo y formación sobre tecnología.

En primer lugar, P4 propone una reducción del cupo de palabras que debe revisar al día, puesto que surgen trabajos urgentes, imprevistos o problemas de calidad que acaban requiriendo más tiempo del previsto, con el fin de evitar sobrecargarse. P1 sugiere que se permita más flexibilidad en los plazos de entrega, mientras que P3 apunta que poner menos presión en cuanto a los requisitos de revisar una cantidad de palabras en un plazo de tiempo determinado permitiría dedicar más tiempo a los trabajos para entregar la mejor calidad.

En segundo lugar, P2 explica que las herramientas y las tecnologías utilizadas en la empresa van cambiando y modernizándose constantemente, pero la formación se queda desactualizada o no es suficiente. Sin embargo, la empresa sí les exige que se adapten a ellas. Por tanto, al igual que P1 y P3, considera que es necesaria más formación sobre las herramientas y la tecnología, que incluyen el programa TAO, que en el caso de P1 no utiliza con tanta frecuencia y no cuenta con la misma práctica que P2 o P3. En este caso, P2, como ya mencionó anteriormente, sugiere que una sesión de formación práctica (que se muestre cómo se utiliza en un documento real) sería mucho más útil que un simple vídeo.

P1 sugiere además que debería haber más formación en materias específicas (temas médicos y farmacéuticos). No obstante, admite que sería complicado que se ofreciera dado que se trata de una empresa que debe obtener beneficios, por lo que considera que tendría que formarse en su tiempo libre.

Otro aspecto mejorable que sugieren P2 y P4 es la comunicación con los gestores de proyectos. Ambas coinciden en que los gestores de proyectos deberían proporcionar toda la información relevante del proyecto antes de que el QM empiece la revisión para evitar dedicar tiempo en aclarar dudas *a posteriori* (p. ej., instrucciones incompletas o ambiguas). Además, P2 ve necesario que los gestores de proyectos expliquen mejor los procedimientos y los requisitos de los proyectos más específicos y complicados, así como su justificación, lo cual ayudaría a adquirir una visión completa, facilitaría la revisión y, por consiguiente, se podría conseguir una mayor calidad de la traducción final.

Si esta es la situación de algunos de los QM internos, no parece imprudente suponer que esta sea también la situación a la que se enfrentan los traductores o QM externos. Sin duda, de implementar esta mejora, el flujo de trabajo entre gestores de proyectos, traductores y QM aumentaría su eficiencia y ahorraría tiempo que se podría dedicar a la traducción y revisión en sí, con lo que también aumentaría la calidad.

Por último, tanto P1 como P2 abordan el tema de la calidad de los traductores. P2 señala que se debería recurrir a traductores que produzcan traducciones de mejor calidad. Aunque entiende que en muchas ocasiones no se puede asignar un trabajo al traductor deseado por falta de presupuesto, el resultado es que el QM acaba teniendo que hacer muchas correcciones porque la calidad de la traducción era insuficiente. Esta participante opina que quizás la situación mejoraría si la empresa dispusiera de más traductores internos que estuvieran formados adecuadamente y familiarizados con los procedimientos internos. En cambio, P1 sugiere que parte de la solución a este problema sería que los traductores estuvieran más dispuestos a recibir sugerencias de mejoras, pues en la actualidad muchos traductores son reacios a aceptar consejos o los interpretan como una ofensa.

Sería interesante analizar el proceso de selección de los traductores. Es posible que si las pruebas de traducción o los requisitos impuestos fueran más exigentes, la calidad general de las traducciones sería mejor. No obstante, también es probable que este problema se deba a una combinación de razones tanto económicas como de formación, e incluso de una inadecuada comunicación con los gestores de proyectos.

5. Conclusiones y líneas de trabajo futuro

En el último apartado de este TFM, se expondrán las principales conclusiones en relación con la investigación que se ha presentado. Asimismo, se presentarán las limitaciones del estudio y las líneas de trabajo futuro.

5.1. Recapitulación y principales conclusiones del estudio

Este primer trabajo de iniciación a mi formación investigadora ha servido para conocer con mayor profundidad la figura del revisor, poco conocida y estudiada hasta la fecha, y su papel en la gestión de calidad en el campo de la traducción médica.

A lo largo de trabajo, he dado respuesta a los objetivos específicos que me había planteado, en tanto que:

- He recopilado y analizado definiciones de *calidad en traducción* y he expuesto los fundamentos y normativas más relevantes en los que se basan las empresas proveedoras de servicios de traducción para gestionar y asegurar la calidad de las traducciones.
- He revisado y analizado las variadas aportaciones hasta la fecha sobre lo que se entiende por *revisión* y lo que se conoce con respecto a la figura del revisor, y he tratado de clarificar los diferentes términos utilizados para denominar dicha tarea y figura. En este sentido, la revisión bibliográfica me ha permitido comprobar que no existe uniformidad en los conceptos y las definiciones de los términos y que las tareas asociadas al revisor no están claramente delimitadas.
- He diseñado y llevado a cabo un estudio de caso basado en la realización de entrevista semiestructuradas a cuatro revisoras en plantilla de una empresa de traducción que me ha permitido obtener datos acerca de la formación que han recibido fuera y dentro de la empresa, la experiencia profesional han tenido antes de trabajar en la empresa, y la medida en que aplican esta formación y experiencia profesional a su labor como revisor, las tareas y funciones que llevan a cabo, las competencias que ponen en práctica y consideran importantes y su opinión sobre aspectos como la importancia de su labor en la garantía de la calidad de las traducciones y las dificultades y limitaciones a las que se enfrentan en su puesto como revisoras.

Tanto la revisión bibliográfica como el análisis y la interpretación de los datos obtenidos en las entrevistas me han permitido dar respuesta al objetivo principal de este trabajo, a saber, realizar una primera aproximación al perfil formativo y socioprofesional y a las competencias del revisor en plantilla. Las principales tendencias que puedo apuntar a este respecto son las siguientes:

Respecto al **perfil formativo y a la experiencia laboral** previa se observa que:

- ❖ El revisor (o QM) tiene un bagaje académico y una experiencia previa bastante heterogéneos, aunque del perfil y de las opiniones de las participantes de nuestro estudio parece que predominan los que han cursado estudios reglados (ya sean de grado o de posgrado) relacionados con la lengua y la traducción.
- ❖ El revisor necesita formación adicional para desempeñar adecuadamente su trabajo, pero esta no se proporciona de manera sistemática en la empresa.
 - Parece que el método que resulta más efectivo y útil es recibir formación por parte de un “mentor” con más experiencia que supervise su trabajo y ofrezca comentarios y correcciones.
 - Se observa que, con el paso de los años, se ha producido una mejora y estandarización del programa de formación interna que responde a una mayor regularización de la profesión y la adopción de normativas de gestión de calidad por parte de la empresa.

Respecto al **perfil socioprofesional y a las competencias que ponen en práctica y consideran importantes**:

- ❖ De acuerdo con el procedimiento que sigue para revisar una traducción y los aspectos que verifica, la figura del QM se podría considerar un híbrido entre el **revisor** (quien revisa el contenido cotejándolo con el original), el **corrector de estilo** (quien enmienda la coherencia y la cohesión, así como errores ortotipográficos y gramaticales de manera uniforme) y el **corrector de pruebas** (quien examina la lengua de destino antes de su impresión o, en este caso, antes de su entrega al cliente). En pocas palabras, y como su nombre indica, el QM gestiona la calidad de la traducción en su etapa final.
- ❖ Las tareas del QM interno (con respecto al QM externo) van más allá de la revisión de traducciones. No solo «gestiona» la calidad revisando y corrigiendo los propios proyectos de traducción, sino que también «gestiona» la calidad formando a traductores y QM internos y elaborando informes sobre los errores o problemas detectados en las traducciones.

- ❖ Las competencias principales que debe tener un QM y que se deducen tanto de las tareas que realizan las informantes como de sus opiniones al respecto son las siguientes:
 - Ser detallista y meticuloso.
 - Tener un excelente dominio de la gramática y la ortografía tanto de la lengua original como de la lengua meta.
 - Tener “buen ojo” para detectar errores.
 - Tener paciencia para revisar con cuidado los documentos.
 - Saber administrar el tiempo de manera eficiente para cumplir plazos.
 - Saber equilibrar la calidad y el tiempo asignado para cada tarea; tener la pericia para discernir entre lo que se debe corregir y lo que es aceptable.
 - Buena habilidad para investigar y encontrar información y recursos, y para entender el contenido y familiarizarse con él.
- ❖ Existen diferencias entre el trabajo del traductor y el trabajo del QM, pues las competencias que se requieren para traducir difieren de las que se requieren para revisar. Por ejemplo, mientras que el traductor se centra más en el contenido (transmisión del sentido del texto original y utilización de la correcta terminología), el QM se centra más en la forma (coherencia, cohesión, corrección ortotipográfica y formato). Esto contradice en cierta forma lo que establece la norma ISO 17100: que se debe garantizar que los revisores dispongan de las mismas competencias y cualificaciones que los traductores. Sin embargo, si las tareas y el *modus operandi* son distintos, no parece lógico que se exijan las mismas competencias a traductores y a revisores.
- ❖ Cuanto más familiarizados están los QM con el tema y la terminología, más seguridad tienen de que entregan una traducción de calidad. No estar familiarizado con el tema del texto que se revisa parece ser una clara limitación para asegurar la calidad de la traducción al 100 %.

Finalmente, respecto a **su opinión sobre su labor como QM**, se destaca lo siguiente:

- ❖ La labor del revisor (QM) es importante para garantizar la calidad de la traducción, pues resulta fácil que el traductor pase por alto errores propios y, como ya se ha mencionado, no suelen poner en práctica las competencias que los QM utilizan para detectar errores. Esta observación sí está en línea con la norma ISO 17100, que establece que para garantizar la calidad de la traducción no solo es necesario que el traductor lleve a cabo una autocomprobación sino también que una persona diferente al traductor (a igualdad de competencias y cualificaciones) revise la traducción.

❖ En cuanto a las limitaciones y las dificultades a las que se enfrentan, se destacan las siguientes cuestiones principales:

- La necesidad de adaptación constante a nuevas herramientas tecnológicas, que a veces agilizan su trabajo pero otras lo ralentizan o lo entorpecen.
- La falta de formación acerca de la tecnología (plataformas informáticas y programas TAO utilizado por la empresa), los campos temáticos y los géneros textuales que revisan.
- Las restricciones de tiempo relacionadas con el cumplimiento de los plazos establecidos para cada trabajo y el cupo de palabras que deben alcanzar a revisar al día.
- Los problemas de comunicación entre los gestores de proyectos y los QM, así como entre los clientes y los agentes de la empresa encargados de tratar con ellos con respecto al proceso de traducción.
- El nivel de calidad bajo de las traducciones, que se presenta con relativa frecuencia y que requiere dedicar tiempo adicional para corregir todos los errores.

De todo lo expuesto, se puede constatar que las tres hipótesis de las que partía quedan validadas, en tanto que:

- El perfil formativo y socioprofesional del revisor en plantilla es heterogéneo.
- No existen pautas específicas para formar a revisores especializados y la mayoría aprenden mediante la práctica y los años de ejercicio.
- La figura del revisor es clave para asegurar la calidad de la traducción porque su labor requiere habilidades y un método de trabajo específicos que difieren, en parte, de los del traductor.

Como última aportación de este trabajo, a continuación enumero varias propuestas tentativas, derivadas de las conclusiones de este estudio, que considero que podrían facilitar la labor del revisor y garantizar una mayor calidad en las traducciones:

- 1) Reducir el volumen de trabajo de los revisores y valorar la calidad por encima del tiempo que lleve revisar un documento, dentro de unos límites razonables para mantener la eficiencia y las ganancias de la empresa.
- 2) Proporcionar más formación y con más frecuencia para facilitar la adaptación a los cambios tecnológicos a los que se enfrenta la empresa de forma constante, como

las plataformas de intercambio de archivos o el software TAO, y promover su uso eficiente para aprovecharlo en su labor como revisor.

- 3) Fomentar la especialización de los revisores en un campo concreto y facilitar la formación interna o externa en ese campo con el fin de garantizar una mejor calidad final de la traducción.
- 4) Proporcionar más formación en los géneros textuales que se revisan, lo cual estaría directamente ligado al proceso de especialización que se propone en el punto 3.
- 5) Estudiar formas de mejorar la calidad de las traducciones que entregan los traductores, por ejemplo: aumentar las exigencias de las pruebas de acceso y los requisitos de los traductores, establecer un programa de formación o promover una relación más colaborativa con los traductores para que estén más abiertos a los consejos y críticas constructivas.
- 6) Educar a los clientes y a los agentes que se comunican directamente con ellos para hacerles entender todo lo que conlleva realizar una traducción de calidad, especialmente desde el punto de vista de los traductores y revisores.
- 7) Mejorar la comunicación entre los revisores y los gestores de proyectos, que se basaría fundamentalmente en dar a conocer la perspectiva de los revisores (como se ha dicho en el punto 6) para anticipar sus necesidades y evitar una excesiva e innecesaria interacción para aclarar dudas que se podrían prevenir de antemano.

5.2.Limitaciones del estudio y líneas de trabajo futuro

Las limitaciones principales vienen determinadas por la naturaleza misma del estudio de caso exploratorio, que implica principalmente una muestra muy reducida y un único contexto.

Si bien la muestra utilizada es muy reducida y no permite hacer generalizaciones, sí ha servido para apuntar tendencias que se podrán contrastar o incluso usar como guía para establecer los criterios de selección de participantes en trabajos futuros. Asimismo, la variedad en cuanto a la antigüedad en el puesto y las combinaciones lingüísticas en una muestra tan pequeña no permite deducir patrones pero sí muestra diferencias y similitudes (como en la formación recibida en la empresa o los géneros textuales revisados) que cabrá tener en cuenta en futuros trabajos.

Otra limitación importante de este estudio es que se realizó en un único contexto, una única empresa proveedora de servicios de traducción con sede en Estados Unidos, por lo que los datos obtenidos no se pueden extrapolar a otras empresas estadounidenses o con sedes en

otros países. Además, es posible que las exigencias de los propios clientes de cada empresa también repercutan en la manera de trabajar de cada una.

No obstante, a pesar de estas limitaciones, considero que mi estudio llena un vacío en la bibliografía sobre esta figura y da pistas sobre el perfil formativo y profesional del revisor, sus responsabilidades, las competencias que deben poseer, su modo de trabajar, sus limitaciones, qué necesidades formativas tiene y la importancia que tiene su labor dentro del proceso de traducción para garantizar la calidad.

Este estudio establece un punto de partida y una base sobre la que investigar más a fondo y también abre las puertas a otras líneas de trabajo futuro. A continuación se enumeran algunas ideas para posibles trabajos futuros:

- 1) Realizar estudios cuantitativos con encuestas dirigidas a una muestra de informantes mucho más amplia, que incluya revisores procedentes de otras empresas de similares características, para comprobar si se repiten las tendencias apuntadas en este trabajo respecto al perfil y las competencias del revisor.
- 2) Ahondar el estudio en un aspecto mucho más concreto como las tareas que realiza el revisor o los errores que encuentra con una muestra de informantes mayor.
- 3) Estudiar de manera más sistemática la figura del revisor por combinaciones lingüísticas o por campos de especialización.
- 4) Estudiar las carencias actuales en la formación de revisores y proponer un modelo de formación teniendo en cuenta las dificultades y limitaciones informadas.
- 5) Realizar un estudio comparativo entre los revisores internos y los externos para establecer similitudes y diferencias en cuanto a la delimitación de las tareas, el procedimiento que siguen, los problemas con los que se enfrentan, etc.

Considero que todas estas líneas de investigación resultarían útiles y favorecerían tanto a la comunidad académica como a la profesional. Sin embargo, aún queda un largo camino por delante para visibilizar la figura del revisor dentro del campo de la traducción y todavía existen muchas cuestiones que se deben sistematizar e investigar.

6. Referencias bibliográficas⁶

- AENOR. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario (ISO 9000:2000). ISO 9000:2000 2000.
- AENOR. Servicios de traducción. Requisitos para los servicios de traducción (UNE-EN ISO 17100). UNE-EN ISO 17100 2015.
- ASTM International. ASTM F2575-14. Standard Guide for Quality Assurance in Translation [Internet]. 2014 [citado 12 de enero de 2017]. Disponible en: <https://www.astm.org/Standards/F2575.htm>
- Borja Albi A, Garcia Izquierdo I, Montalt Resurrecció V. Research methodology in specialised genres for translation purposes. *Interpret Transl Train*. 2009;3(1):57-77.
- Castedo Valls J. Buen uso del idioma en las publicaciones científicas y los informes clínicos. *Monogr del Grup Hosp Madrid* [Internet]. 2007;28. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/recursos/el_buen_uso_del_idioma_en_la_PCientif.pdf
- Chetty S. The case study method for research in small- and médium - sized firms. *Int small Bus J*. 1996;5(octubre – diciembre).
- Comisión Europea. Medical Devices: Guidance document - Translation Procedure. EUROPEAN COMMISSION DG ENTERPRISE; 1998.
- Conde Ruano JT. Proceso y resultado de la evaluación de traducciones [Internet]. Universidad de Granada; 2008. Disponible en: <http://digibug.ugr.es/handle/10481/2309>
- Creswell JW. *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. Vol. 2.^a edición, Book. 2007.
- Drugan J. *Quality in professional translation :assessment and improvement*. Bloomsbury Advances in Translation. 2013.
- Dynamic Language. ISO 9001 Certified Processes [Internet]. 2016 [citado 27 de enero de 2017]. Disponible en: <https://www.dynamiclanguage.com/dynamic-difference/iso-9001-certified/>
- Eckmann CB. Streamlining translation – ISO 12616 2002, Translation-oriented terminography. *ISO Bull*. 2003;(abril):26-7.

⁶ Para la citación de referencias bibliográficas se ha seguido el estilo Vancouver.

- Edley N, Litosseliti L. Contemplating Interviews and Focus Groups. En: Litosseliti L, editor. Research Methods in Linguistics. Londres y Nueva York: Continuum; 2010. p. 155-79.
- FDA, HHS. Guidance for Industry Use in Medical Product Development to Support Labeling Claims Guidance for Industry. Clin Fed Regist. 2009;(diciembre):1-39.
- Fields P, Hague D, Koby GS, Melby A. What Is Quality? A Management Discipline and the Translation Industry Get Acquainted. Rev Tradumàtica [Internet]. 2014;(12):404-12. Disponible en: https://ddd.uab.cat/pub/tradumatica/tradumatica_a2014n12/tradumatica_a2014n12p404.pdf
- Franco Aixelá J. Una revisión de la bibliografía sobre traducción e interpretación médica recogida en BITRA (Bibliografía de Interpretación y Traducción). Panacea@ [Internet]. 2010;11(32):151-60. Disponible en: http://www.tremedica.org/panacea/IndiceGeneral/n32_tribuna_aixela2.pdf
- Gillham B. Case study research methods. Londres y Nueva York: Continuum; 2000.
- Gómez Polledo P. Medical devices: traducción de inglés a español según la legislación vigente en España [Internet]. III Jornadas Científicas y Profesionales de Tremédica. Asociación Internacional de Traductores y Redactores de Medicina y Ciencias Afines; 2009. Disponible en: http://www.medtrad.org/jornadas-conferencias/ponencias/MedicalDevices_Traduccion.pdf
- Harrell MC, Bradley MA. Data Collection Methods: Semi-Structured Interviews and Focus Groups [Internet]. Santa Mónica, CA: RAND Corporation; 2009. Disponible en: http://www.rand.org/pubs/technical_reports/TR718.html
- Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio P. Metodología de la investigación. 5.^a edició. México: McGraw-Hill Interamericana; 2010.
- Hine JT. Do Not Take It Personally! Secrets of Revision Continued. ATA Chron. 2013;(enero):23-6.
- ISO. ISO 9001: Quality management systems [Internet]. 2015. Disponible en: http://www.iso.org/iso/home/store/catalogue_ics/catalogue_detail_ics.htm?csnumber=62085
- Karwacka W. Quality Assurance in Medical Translation. J Spec Transl [Internet]. 2014;(21):19-34. Disponible en: http://www.jostrans.org/issue21/art_karwacka.pdf

El perfil del revisor en traducción médica y su papel en la gestión de calidad: un estudio de caso

- Koby GS, Fields P, Hague D, Lommel A, Melby A. Defining Translation Quality. *Rev Tradumàtica* [Internet]. 2014;413-20. Disponible en: <http://revistes.uab.cat/ojs-tradumatica/tradumatica/issue/view/5>
- Kumar R. *A Research Methodology. A Step-by-Step Guide for Beginners*. 2.^a edición. Londres: Sage; 2005.
- Lluberas Rubio P. Los correctores y revisores: diferencias y características [Internet]. El blog de PLR TRAD. 2013 [citado 12 de enero de 2017]. Disponible en: <http://blog.patricialluberas.es/2013/03/los-correctores-y-revisores-diferencias.html>
- López Ciruelos A. Calidad y traducción (primera parte). *Punto y Coma* [Internet]. 2004;(85):9-15. Disponible en: http://ec.europa.eu/translation/bulletins/puntoycoma/85/pyc854_es.htm
- Manzanares Gómez M. *Linguistic Validation: Beyond Translation*. San Francisco: ATA Conference; 2016.
- Márquez Arroyo C. Interview with Henry Fischbach. *Panacea@ Rev Med Leng y Traducción* [Internet]. 2007;VIII(25):69-76. Disponible en: http://www.medtrad.org/panacea/IndiceGeneral/n25_semlanzas-marquez.pdf
- Martínez Carazo PC. El método de estudio de caso: Estrategia metodológica de la investigación científica. *Pensam y gestión Rev la Div Ciencias Adm la Univ del Norte* [Internet]. 2006;(20):165-93. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2499471&info=resumen&idioma=SPA>
- Mayor Serrano MB. La ¿formación de de traductores médicos? Sugerencias didácticas. *Panacea@ Rev Med Leng y Traducción* [Internet]. 2002;3(9-10):83-9. Disponible en: http://www.medtrad.org/panacea/IndiceGeneral/Pana9_tribuna_mayor.pdf
- Mayor Serrano MB. Revisión y corrección de textos médicos destinados a los pacientes... y algo más. *Panacea@ Rev Med Leng y Traducción* [Internet]. 2010;11(31):29-36. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3257693&info=resumen&idioma=EN>
- Monahan S, Arnsparger J. *The Definitive Guide to Measured Translation Quality*. Schickenberg AM, editor. Broomfield, CO: ForeignExchange Translations; 2014.
- Mossop B. Empirical studies of revision: what we know and need to know. *J Spec Transl*.

2007;

Mossop B. *Revising and Editing for Translators*. Kindle Edi. Nueva York: Routledge; 2014.

Muñoz-Miquel A. El perfil del traductor médico: diseño de un estudio de corte socioprofesional. *Panace@ Rev Med Leng y Traducción* [Internet]. 2009;10(30):157-68. Disponible en: http://www.medtrad.org/panacea/IndiceGeneral/n30_Tribuna-FNavarro.pdf

Muñoz-Miquel A. El perfil del traductor médico: análisis y descripción de competencias específicas para su formación [Internet]. Universitat Jaume I; 2014 [citado 20 de septiembre de 2016]. Disponible en: <http://www.tdx.cat/handle/10803/321365>

Nerudová L. *Quality of Translation: Approaches and a Field Survey* [Internet]. Masaryk University; 2012. Disponible en: https://is.muni.cz/th/362710/ff_m/Quality_of_Translation_Approaches_and_a_Field_Survey.pdf

Pym A, Grin F, Sfreddo C, Chan ALK. *Studies on Translation and Multilingualism. The Status of the Translation Profession in the European Union*. Servicio de Traducción de la Comisión Europea; 2012.

Rico Pérez C. *Translation and Project Management*. *Transl J* [Internet]. 2002;6(4). Disponible en: <http://translationjournal.net/journal/22project.htm>

Rimalower G. *The Life Cycle of a Translation Project*. *ATA Chron*. 2008;(octubre):18-21.

Russell-Bitting SA. *A Second Pair of Eyes: Revision, Editing, and Proofreading*. *ATA Chron*. 2006;(febrero):32-7.

Safar L. *ISO 17100: 10 Questions about the New Translation Services Standard, Answered* [Internet]. Moravia. 2014 [citado 4 de julio de 2016]. Disponible en: <http://info.moravia.com/blog/bid/353203/ISO-17100-10-Questions-about-the-New-Translation-Services-Standard-Answered>

Saldanha G, O'Brien S. *Research Methodologies in Translation Studies*. Londres y Nueva York: Routledge; 2014.

Senz Bueno S. «En un lugar de la “Mancha”...» Procesos de control de calidad del texto, libros de estilo y políticas editoriales. *Panace@*. 2005;VI(21-22):355-70.

El perfil del revisor en traducción médica y su papel en la gestión de calidad: un estudio de caso

Steiert A, Steiert M. Medical translation basics. MultiLingual. 2011;(julio/agosto):27-8.

UniCo. Revisión, corrección y asesoría lingüística [Internet]. [citado 5 de enero de 2017].
Disponible en: <http://www.uniondecorrectores.org/index.php?l=es&s=id>

VERITAS. ¿Por qué es tan importante la calidad de traducción? [Internet]. 2011 [citado 20 de diciembre de 2016]. Disponible en:
<http://www.veritaseuropa.com/traduccion/castellano/calidad.htm>

Yin RK. Case Study Research: Design and Methods. 4.^a edición. Los Ángeles, Londres, etc.: Sage; 2009.

Anexo 1: Preguntas de la entrevista

Preguntas de la entrevista a los *quality managers* (español)

1. Acceso al puesto y formación en el puesto:

- a. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando como QM interno en la empresa?
- b. ¿Cómo accediste al puesto de QM?
- c. ¿Qué requisitos debías cumplir para acceder al puesto de *quality manager*?
- d. ¿Tuviste que realizar alguna prueba o examen? ¿En qué consistió?
- e. Al acceder a este puesto, ¿recibiste algún tipo de formación o preparación previa para desempeñar adecuadamente las tareas que debías realizar? ¿En qué consistió? ¿Durante cuánto tiempo se desarrolló?
- f. ¿Te resultó útil esa formación para realizar tu trabajo?
- g. Mirando hacia atrás, ¿crees que esa formación fue suficiente para llegar a donde estás ahora o crees que podría mejorarse?
- h. ¿Has recibido algún otro tipo de formación adicional durante el tiempo que llevas en este puesto? ¿De qué tipo era y qué objetivo tenía?

2. Formación y experiencia profesional previa:

- a. ¿Qué has estudiado?
- b. ¿Crees que esos estudios te han ayudado a acceder a este trabajo de *quality manager*?
- c. ¿Crees que esos estudios te han resultado útiles para realizar tu trabajo de *quality manager*? ¿Por qué?
- d. ¿Has trabajado como traductor o revisor antes de trabajar para esta empresa? ¿Qué otra experiencia laboral previa tienes?
- e. ¿Crees que esa experiencia laboral previa te ayuda o te ha ayudado a realizar tu trabajo actual?

3. Responsabilidades, competencias y herramientas del *quality manager*:

- a. ¿En qué consiste tu trabajo como *quality manager*? Describe lo que haces habitualmente en un día normal de trabajo.
- b. Descríbeme cuál es el proceso de revisión de un documento (proyecto), de principio a fin.
- c. ¿Cómo aseguras la calidad de la traducción?
- d. ¿Qué tipo de textos de ámbito médico revisas?

El perfil del revisor en traducción médica y su papel en la gestión de calidad: un estudio de caso

- e. ¿Conocías o estabas familiarizado con estos tipos de textos antes de empezar a trabajar como *quality manager* en esta empresa?
- f. Antes de trabajar como *quality manager* en esta empresa, ¿tenías alguna noción sobre medicina o temas biosanitarios?
- g. En tu opinión, ¿qué habilidades hay que tener para ser un buen *quality manager*?
- h. ¿Crees que cualquier traductor especializado podría realizar el trabajo de *quality manager* igual de bien o se requieren habilidades especiales que se distinguen de las habilidades que tienen los traductores?
- i. ¿Crees que el trabajo de *quality manager* es necesario para garantizar la calidad de las traducciones? ¿Por qué?
- j. ¿Cuáles son los principales tipos de errores con los que te encuentras? ¿Crees que se podrían evitar?
- k. ¿Crees que si se mejorara la calidad del trabajo del traductor no haría falta la labor del *quality manager*? ¿Por qué?
- l. ¿Te encuentras con alguna dificultad o limitación a la hora de realizar tu trabajo?
- m. ¿Qué cambiarías para mejorar tu labor como *quality manager* (formación, tiempo, herramientas, traductores, *project managers*...)?

Preguntas de la entrevista a los *quality managers* (inglés)

1. Access to position and training at position:

- a. How long have you been working as an in-house QM in the company?
- b. How did you access this position?
- c. What requirements you had to meet to access the Quality Manager position?
- d. Did you have to take a test or exam? What did it involve?
- e. Once you accessed this position, did you receive any type of prior training or preparation to correctly perform your tasks? What did it involve? How long was it?
- f. Did you find this training useful to perform your work?
- g. Looking back, do you think this training was adequate to get to where you are now or do you think it could be improved?
- h. Have you received any other type of additional training during the time you've been in this position? What type was it and what was its purpose?

2. Previous training and professional experience:

- a. What did you study?
- b. Do you think those studies have helped you access this QM position?
- c. Do you think those studies have helped you perform your work as a QM? Why?
- d. Have you worked as a translator or reviewer prior to working in this company? What other working experience do you have?
- e. Do you think that prior working experience helps you or has helped you perform your current job?

3. Quality Manager responsibilities, abilities and tools:

- a. What does your work as a Quality Manager involve? Please describe what you usually do on a typical day at work.
- b. Please describe the revision process of a project/document, from beginning to end.
- c. How do you ensure the quality of a translation?
- d. What type of texts on the medical field do you revise?
- e. Did you know or were familiar with these types of texts prior to working as a Quality Manager in this company?

El perfil del revisor en traducción médica y su papel en la gestión de calidad: un estudio de caso

- f. Prior to working as a Quality Manager in this company, ¿did you have any knowledge on medicine or life sciences topics?
- g. In your opinion, what skills do you need to be a good Quality Manager?
- h. Do you think that a specialized translator could perform the work of a Quality Manager as well or are certain skills required that are different from those of the translators?
- i. Do you think that the work of a Quality manager is needed to ensure translation quality? Why?
- j. What are the main types of errors you encounter? Do you think they could be avoided?
- k. Do you think that, if the quality of the translator's work improved, the Quality Manager's work would not be needed? Why?
- l. Do you encounter any difficulty or limitation when performing your work?
- m. What would you change to improve your work as a Quality Manager? (Training, time, tools, translators, project managers...)

Anexo 2: Transcripciones resumidas de las entrevistas

Transcripción resumida de la entrevista a la participante 1 (inglés)

Entrevistadora: I understand you are a German into English Quality Manager.

Participante 1: Yes.

E: So I'm gonna ask you some questions. There are 3 main blocks of questions with different topics.

P1: Ok

E: So my first question for you is: How long have you been working as an in-house QM in the company?

P1: I have been there for 9 years, so it will be 10 years this coming summer. A long time.

E: How did you access this position?

P1: Actually, I had my prior job in a completely different industry, I was doing healthcare analysis, so it didn't involve my language at all. It was very spread-sheet-numbers-oriented job, and I never really loved it, so on the side I started translating and was doing that for maybe a year, a year and a half on the side, you know on the weekends and evenings, just here and there, not all the time but in the process of doing that, I came across the company that I am currently working for. Over that year, year and a half I was doing that, I was like "oh, I can actually make money using my language skills, so I started looking for positions and I came across the Quality Manager post from the company, and to be honest I was very new to the translation industry so I didn't really understand how the industry worked but I applied for the job and then got through the process and I got that way, so I kind of had a little bit of the transition through my translation side gig that I had. But that's how I came across it.

E: So you saw a post...

P1: Yes, it was online, in of those sites, maybe Monster, you know, back in the day. I was sort of getting my feet wet in translation...

E: So my next question is: What requirements you had to meet to access the Quality Manager position?

P1: From what I remember really the only requirement was the language knowledge. They also might have said professional experience, having some work experience and being good with deadlines. Those were sort of the things... Now I understand the deadline thing... I think they were basically looking for people with a high level of German. So that sort of prompted me to respond to the ad.

E: Did they ask you for a certification in German?

P1: No, no. You know, it's been so long that I kinda don't remember but because I had a degree, one of my degrees was in German, I think that was enough for them, but I didn't have any grad school experience or anything like that.

E: We'll talk about that in the next block of questions on your background.

P1: Ok

E: Ok, so basically, language knowledge, experience in translation (or some sort of experience)...

P1: Well, the translation wasn't a requirement, it was just like "is your German knowledge advanced enough"...

E: Ok, and good with deadlines.

P1: Right.

E: And this was 9 years ago...

P1: Right, yeah, it was 2007, that's when I started.

E: Ok, next question is: Did you have to take a test or exam?

P1: Yes, so I took, I think there was a series of 3 tests, maybe just a couple hundred words a piece and I think I got through the second and I did pretty well, so they were like "you don't even need to take the third", but from there, I know my company's process is much more formal now. When I started I probably took the tests in January and they, at that point, were like "Ok, we want you to take the trial probation period, so I basically was freelancing for the company for about 5 months. It was a really long time and it was like maybe 2 hours a day, I was still translating on the side and I was basically taking a couple of projects from the company every day. This happened 10 years ago, so I think the company didn't have a formal procedure in place, so I actually didn't start working until June. So I took the test in January and then didn't start until June, and part of it too was that I was living in Texas and at the time they were requiring us to move to New York City and I didn't know if I wanted to move, so there was that process too, to me just sort of being like "Ok, can I uproot and move". And now I'm back in Texas and they let us work remotely but at the time there was no option. So at the time I guess the process too longer for me because I had to decide on if I was going to move or not.

E: So you're saying that this probation period was longer for you because you were trying to decide whether to move or not?

P1: Two-fold, it was two-fold. Part of it was me deciding and then the second issue was that the company didn't really have a formal procedure for the probation period so it took a lot longer because they were a little disorganized at that time.

E: So you see a difference between then and now...

P1: Yes, from what I understand the hiring procedure is much more formal and the timeline is not that bad.

E: So once you accessed this position, either during the trial period or after the trial period and moved to New York, did you receive any training or preparation to perform your tasks?

P1: I had my formal training about the company and the resources and all that when I moved to New York in June. But in that probation period (it was very informal at the time) I was getting feedback from project managers, I believe there was another quality manager that was reviewing my work and giving me feedback. It's been so long that I'm a bit fuzzy on the details at this point, but to be honest, looking back I wish it was more formal because once I moved to New York and got to the office I had the benefit of other quality managers who were there that I could ask questions easily because we were sitting next to each other but during that probation period and I was like "Ah, I hope I'm doing the right thing!", you know, I didn't have a lot of help, but I think that has definitely changed over time and now it's very different, it's much more concrete for people that are hired.

E: So, let me skip the question 1.6 because you are basically telling that it wasn't that helpful for you because there was no formal training.

P1: Right, I wish there had been more.

E: So the next question I have here is: Looking back, do you think this training was adequate to get to where you are now or do you think it could be improved? What do you think you would have need back then?

P1: I think, now, I haven't trained someone personally. In my job position I train linguists but not other quality managers and I think what would have been helpful is for every file that I worked on to have someone else review it and send it back with detailed track change notes. I think at that time it was sort of like "Ok, the file is fine, no problems", but I'm sure there were things that could have been improved. So looking back I wish there was more concrete, you know a list of resources that us quality managers used often. On the upside it made me very self-reliant very quickly, so I learned how to research things when I needed to... you know I think a lot of it just that the company was a lot less structured but then it is now, so for better or worse, but...

E: Ok, it makes sense. Let me go back to the tests that you had to take. I know it was like 9 years ago but do you remember what you needed to do in those tests, like you had to review the language or translate?

P1: It was basically a small text that was already translated, it was German into English translated. They had inserted errors, like say 10 errors, and the instruction were to find the objective errors and try not to change subjective errors basically. So I think it was like a point system ("Did you catch the 10 errors). It was very straight-forward.

E: Ok, and you said there were 3 but you only took 2.

P1: Yeah, I don't remember what the first topic was but the second one was a patent for engineering of a car, so it was actually very difficult for me, the subject matter was difficult but the errors were... you didn't need to know the subject matter so much. But I don't think the other was medical, I really feel that I would have remembered. So when I first started I was doing a lot of patents, a lot of legal and it was only in the past 5 years (when they re-structured the departments) that I started doing pharmaceutical and medical, so I started a little bit different focus.

E: Ok, I think this all I need for this part. I just have one more additional question: Have you received any other type of additional training during the time you've been in this position? In the company and outside.

P1: Not outside. I would have loved to attend the ATA Conference some year but it has not happened yet, but I do receive training, it's generally about the technology or about internal procedures or things like that. My department, my team, they have been a lot less frequent recently, but we try to have a monthly or every 2 months team meeting. We'd talk about issues or resources that people have found that are good, so I kinda consider that like informal training where we try to help each other out for anything that seems to be hot topic. The Company used to have formal subject matter training and they stopped doing that and I kinda wish we had more of that.

E: So you used to have them?

P1: We used to, like a couple years ago, I think we had like a monthly training session that someone would present a topic that was relevant but it kinda dropped off.

E: And do you know if this was only in your department?

P1: I don't think it was specific to my department, there were other departments, but it was like "We're going to talk about clinical trials", and it was very broad but it helped to put some stuff into context but they stopped doing that, I don't know if it was probably a time constraint.

E: So you found those useful for your QMing

P1: Yeah, it wouldn't always relate to what I was doing but I feel like the added some, it was interesting and it did help, it helped in an overall picture.

E: Ok, so let's go to the next section. This is on your previous training and professional experience. So the first question is: What did you study?

P1: I started out studying premed, so I took a lot of biology and chemistry, and then I switched, I ended up not following through with that and ended up graduating with a degree in Finance and a double major in German.

E: So when you say double major, you mean you have a major in Finance and German?

P1: Correct, actually my degree was through the Business School with Finance but I also got a double... I wasn't a double degree; it was a double major.

E: Were they related or they separate? Just German language and then Finance?

P1: Correct. Totally different.

E: So you started studying German from scratch or did you have any previous knowledge?

P1: I studied it in high school so I started when I was probably 15, and I had a really good high school program and then I got to college and I was like "I'm really good at this, why should I stop?". And then I had some really good professors and then I ended up doing my junior year abroad in Germany, so I lived there for a year. And then I graduated and got a job that was unrelated to German but I always wanted to go back and use it.

E: Do you think those studies have helped you access this QM position?

P1: The German definitely yes, and I actually think that the premed classes I took have been helpful with some of the subject matter, but I don't think it helped me get hired but I do think it helped me since I started working. I can use that information and knowledge now within my job

E: So that's the next question: Do you think those studies have helped you perform your work as a QM?

P1: Oh, I see. Yes, I mean, not completely but I think with some of these medical files, it made it seem less intimidating when I started doing these files that weren't necessarily in my experience.

E: You talked about this a little bit before but let's see if you can expand on you working experience as a translator/reviewer... You can just tell me what you did, where you were working before and what you were doing, and then whatever experience you had on translation.

P1: Ok, so out of college I worked in Finance and I taught ESL for adults in Germany, so ended up living in Germany for a short period of time, for like five months, I wasn't very long. And then I came back to the States and got a job, again kind of finance-related, it was healthcare analysis and then during that period of time I was doing that for 4 years and so for a year and half I started translating, generally chemistry, for which I guess I was using my premed experience in college. And then I was doing the probation period and now I've been in the company for 9 years, so that's work experience summary.

E: Do you think that prior working experience, healthcare analysis, English teaching and translating chemistry, helps you or has helped you perform your current job?

P1: I would say that the translation is the most directly applicable obviously. The other job, the healthcare analysis, the subject matter absolutely not but I think, of course, having professional experience helps you no matter what you're doing, knowing how you deal with

people, with deadlines, working with other professionals, of course that helps, but it wasn't my work experience specifically transferred, if that make sense.

E: Yes, it makes sense. So you're saying that managing time, meeting deadlines was something you were already used to...

P1: Yes, having a professional attitude, how to write emails professionally, all those sort of things...

E: Yes, in general, it doesn't apply to the QM position itself.

P1: No, no, really the translation was what helped me get the job.

E: Ok, great. Let's go to the last part. This is the longest one. This is more related to you QM job, your responsibilities, the skills that you have to have... So the first question is: What does your work as a Quality Manager involve? Please describe what you usually do on a typical day at work. Anything that you do as a Quality Manager.

P1: Ok, that's a big question. I guess I'll start by saying that the way my job flow works is... the company has like a database of all the projects that we need to do, and you can filter by your department, by your language pair, so the way it works is we self-manage our work for the most part so we basically set our own schedule of what projects work and that type of thing, so I keep my own spreadsheet so I can make notes if I need to on projects or the deadlines change or there's a problem or I need to follow up with certain issues and things like that. So there's the official company workflow database and then I have my own personal spreadsheet, so on a given day I could have anywhere between 2 or 3 larger projects that I'm working on to 10 to 15 with very quick turnaround time. Honestly, that part is the hardest, the most challenging for me because I struggle with always having these constant deadlines. On the upside, it keeps you very focused; you get your work done. But the downside is it sort of makes it... not an unpredictable day, but it makes it hard to predict if... you know, you're working on a quick 500-word project in the morning and you don't know if the PM is going to go through the final review and find the questions the need to ask you, so that might come back later in the day. So, anyways, I look at my spreadsheet, I'll plan my schedule, I'll see what the priority and then I'll just start doing my job which is basically I'll get the source file. Usually it's German, I also do other Germanic languages like Dutch, sometimes Swedish, sometimes I do Polish which I obviously don't speak but for that type of thing it's just basically going through the English and see there's nothing glaringly wrong. Then I'll have the English file and I always print out the source file and I work off of the screen for my translated file and I'll basically edit the file. If there are any issues I need to send it back to the linguist, I would send it back to the linguist, I'll alert the project manager to let them know there was an issue, so they can... if the deadline is close, then they know. And if I'm waiting on that then I start on the next project and I kind of go through the day. I'm also currently training and external QM, I just reviewing his files and making notes and sending him feedback which is (as we were talking about earlier) something that was not in existence when I was being trained, so I try for that end when scheduling my day. During the day I also need to constantly be looking to fill my schedule for the week, so I have to be managing my emails,

sometimes I'll get special requests from project managers, a situation for example would be a project where there's a missing line of text but the linguist is in Europe and they're offline and they need someone else to step in and fix the problem so I get some of those requests every week, things like that.

E: Ok, so you would say that most of the time you review translations and then the rest of the time you use it for training this external QM and helping PMs with special requests, and manage your time and fill out the schedule for the day...

P1: And I also do, not quite as often, maybe a couple times a month, a linguist test. So the company is constantly trying to add more good linguists to the list of people we use. One of the process requirements is that they take a test and internally we review the test, so I do a couple of those also.

E: I know that other QMs for other language pairs they do revisions jobs, third-party reviews... is that something that you do too in your language pair?

30:40

P1: I don't think as much as some of the other language pairs, but sometimes there are edits. The client would find something that they have a question on, or sometimes it would be a file that was done a while ago and it's a file that it's very similar and basically they have the linguists go through, it's basically an updated file; that type of job happens a lot. But honestly, edits are not a huge part of my department.

E: Let me go back to some things that you said. The first thing I wanted to ask is, you said you do 2-3 larger jobs a day... what do you define as large job?

P1: That would be a good day. Usually I'd have 10 small jobs, which is a lot harder. I would say a large job for me would be 5,000 words. To be honest, most of my work is under 5,000, anywhere from 300 words to 500 words, I usually have a couple of those every day, and then a couple of 2,000-3,000, 1,500, that type of thing. If I have a big job I'm usually very happy because that means there's less project managers harassing me... Sorry, don't use harass, it's more about being able to get your head down and work uninterrupted. The smaller jobs go quicker but then you have more back and forth questions and thing like that.

E: So you'd prefer to have larger jobs and less small jobs and requests...

P1: Absolutely, unless the downside is that a large job has poor quality and then you're stuck with a large job that has a lot of problems. I think as far as time management my more stressful days are when I have 10+ smaller jobs, you know, on paper, 5,000 words on small jobs will take much longer to do than 5,000 words in just one job, because generally dealing with multiple project managers, multiple deadlines, multiple emails back and forth. And this is more about me probably than anything else is that I tend to get a little more distracted if I have a lot of people requesting things of me, I have a hard time switching gears and so I feel sometimes my quality does suffer then a little bit, because it's easier for me to say "Ok, I'm

gonna work on this project and then I won't have any distractions". That's my big challenge at the job.

E: You also mentioned that you can send back the file to the translator. When do you do that?

P1: Usually as soon as I realize there is a problem. If it's a smaller job, I just wait until I'm done with the job but...

E: What type of problems?

P1: If there is missing text, you know if it's a German file and it's easy I have no problem filling it in but obviously if it's a language I don't speak I have to. If it's a German technical medical file where I feel more comfortable having the linguist who has more specific subject matter experience, I feel more comfortable from a quality stand point to have them do it and me review it, and it's also that I don't introduce errors, if I'm temporarily becoming the translator I don't... And if I do have to translate I'll usually flag it to the project manager and say "Please specifically pay more attention to this section when you review it because I had to add it and I don't want to make a mistake". But generally speaking, also from a time stand point, if I have a ton of deadlines, it's sometimes easier for me to send it back to the linguist and be like "Please fix this while I continue to work on my next project".

E: You also said that you work with Dutch, Swedish, Polish and other languages other than German that you don't actually speak...

P1: Correct

E: So for those jobs, what are you checking?

P1: I definitely focus on names, company names, dates, numbers, that type of thing... those things you can tell if they're correct or not, just straight-up proofreading, and then I look to make sure there is no missing text. It's very interesting that you become very good at finding that stuff, even if you don't speak the language, just from experience. Then I read through the English and make sure that the English sounds good. If it sounds off, awkward, to a certain extent there are things that I can fix, formatting I can fix. If there is missing text, if something is worded a little bit strangely, it sounds like it may be incorrect, I send that back. You know, with some languages, you learn over time, you learn some words for that language, for medical files, sometimes it's easier to see if things are similar or not. It's definitely not as... the quality is not as good obviously because I don't speak the source language but over time I think most of us that do that are fairly good at it.

E: And do you think you get these jobs because the company doesn't have the resources to send to?

P1: Yes, I think it's that and also a timing issue, like if they need the file right away and they don't have time to try to find someone. Sometimes it's a money thing. If it's a very small job, it's easier and cheaper to keep it in-house, that type of thing. It's definitely sometimes I think a resource problem.

E: And you said that because of that the quality is not as good as if you spoke the source language...

P1: I think there is more room for error obviously. If I'm reviewing a file in Swedish and it says month instead of year, I'm not gonna necessarily catch that. I'm only gonna be perfect, I only can 100% control the German files.

E: The next question, you already said something about it. I know you do different things during the day but I'd like if you can give me a description of the revision process of files. What do you do when you can a translation and you have to review it? What are the step the you take from beginning to end?

P1: I print out the source file first. A lot of people I know will use 2 screens and have the source in one screen and the translation in the other but I find in my experience I'm much less prone to error if I print out the source, if I have a paper copy in front of me. It also allows me to take notes if I need to takes notes to look up something later and then I'll take the source file, I'll open up the translated file and... I guess it's a good time to mention that a lot of the files from my department are dead PDFs, so sometimes the company use txml but a lot of times my department it's a lot of a PDF going into a Word file. It's a little bit different from some of the other departments. So I go through the file, I have a red pen or blue pen and I go through the source file physical copy and I read the file on the screen and if I see any errors I usually try to fix them right away. If there are errors or missing text that are a little more complicated, I'll mark it in track notes and I'll usually go back to that at the end of the file. I keep open an online German dictionary, I have various resources that depending on the type of file it is that I wanna keep open in my computer... I don't know if that answers your question...

P1: Yes, so once you're done you send it to the project manager?

E: Yes, so I upload it through the company's software where we pass on the file without having to email to the project manager directly. I upload it and then if there are any issues I would generally email the project manager and say "Hey, I just want to let you know this file has been uploaded through our software internally, I just want to let you know that A, B and C were an issue, if you have any questions, just let me know", that type of thing. Usually if it's a smooth file I just upload it and that's the last I see of it hopefully.

E: You mentioned before that project managers perform a final eye review. What does that mean?

P1: To my knowledge, they just take the source file and translated file side by side and they go through with a very little touch looking for obvious errors, they're just basically doing the quality manager's process but a lot quicker, so anything that jumps out. To be honest, I work with some really good project managers and a lot of them do have some language experience so they're able to... I think they do a really good job, they're able to pick things out I'm usually impressed with, if there's an issue

E: Do they fix the errors?

P1: No, they have to send it back to me and that's part of the internal process. They really aren't supposed to change anything that is a language issue. Usually if it's a formatting issue, they'll fix it themselves, or I'll tell them, for example if it's a file that has a lot of tables, the alignment is off or something like that, I'll email them and say "This is gonna take a longer than I really have time for right now" and since it's not a language issue, they'll usually take care of that. Any language issues they will flag, for example, missing text or a typo that I miss, they will flag it and say "Hey, I just want to make sure... this looks like it might not be correct", and then I'll correct it and send it back.

E: After they perform their review, what type of thing you get asked about?

P1: Just missing text and typos, it's usually not a bunch of language issues, because a lot of times they don't speak the language but yeah, it's usually that type of thing, very easy objective type stuff.

E: My next question is: How do you ensure the quality of a translation? This is an open question but mostly the procedures that you follow or the tools that you use, things like that.

P1: I think that I've learned over time what my strengths are and when I need to ask for help or when I need to send things back... usually I can tell within a couple sentences... and I know a lot of the linguist and I know what their strengths and weaknesses are over time. I think I know when I can tell if the file seems like it's not the best quality, then I know I need to slow down a lot on this or I need to send it, request to have someone else proofread it or I need to be much more vigilant than normal about it, really slow down and focus on it more, check more the vocabulary, that type of stuff. But I think a lot of it is just knowing what my strengths are too, like knowing if it's a subject matter I'm not great with, if I need to ask for more help, if I need to ask my team, that type of thing for either terminology or... For example, it's ironic, I studied Finance but I don't feel like it's a strength of mine at all, so I will not take finance files if I can help it, if that makes sense. It's just knowing my own weaknesses too. I don't know if that's a good answer.

E: So the more comfortable you are with the subject matter and the quality of the file that you get you feel more comfortable with the quality you deliver.

P1: Yeah, and I'm always using my dictionaries if I need them, and I think we have a really good department and a really good team...

E: So the tools you use are dictionaries, specialized dictionaries?

P1: Sometimes, I have a general really good German online dictionary that is my go-to and then I have various resources, I have a link that I use often for acronyms, things like that. I'm sure other QMs will back me up on this but I think I've become an expert, I could google anything within 3 tries and find what I need to find. You get really really good at research and knowing what's a good source of information and what's not.

E: So your judgement on the reliability improves over time...

P1: Yes, you get really really self-reliant at being able to find stuff because as a QM you see all sort of files and you're not always gonna be an expert on every subject matter, you're just not, so I think, again, it's knowing what you're good at and what you're not good and you need to slow down and research more or ask for help or get someone else's opinion on it, that type of stuff.

E: You said that in the last 5 years you've been working more on pharma and medical files, so what type of texts do you work on?

P1: I do a lot of clinical trials documents, informed consent forms, I do a lot of medical reports (like "patient was admitted this day and had these issues", a lot of them have a lot of medical terminology), and then I lot of user information documents for individual drugs... I would say those are the chunk of them now. And I still get legal files but it's mostly these pharmaceutical and medical reports.

E: Did you know or were familiar with these types of texts prior to working as a Quality Manager in this company?

P1: The medical reports, somewhat, just for my medical background, but the clinical trial documents, no. Those were completely new.

E: Prior to working as a Quality Manager in this company, ¿did you have any knowledge on medicine or life sciences topics?

P1: Yes, I had the chemistry and the biology, sort of like the medical part of it, and then when I translated I did a little bit of it. Yes and no... I definitely learned a lot on the job.

E: In your opinion, what skills do you need to have to be a good Quality Manager?

P1: Obviously attention to detail, you need a good knowledge of grammar, a good knowledge of the language, not only the source language but your own language, for me English, good ability to research, to be able to find information if you need it online, ability to find resources... I think I've been here long enough, I'm still learning stuff but, you know, there's a big learning curve at the beginning for some of these files, so I think that having the ability to be able to research and find stuff... and then with the editing... Everyone I know that is a Quality Manager would go to a restaurant, get the menu and be able to find the double space within 2 minutes. It's just that uncanny ability to see mistakes in language, I don't know what it is, I think it's like a special skill. Yeah, attention to detail is obviously important.

E: Any other skills that are not language-related that you think you need to have to be able to work as a Quality Manager?

P1: For my specific company, I don't know how other companies are, I mean definitely being able to manage your time is huge, and that's sort of my struggle sometimes, having a million deadlines stresses me out, but I think that being able to prioritize what files you get. If you have 10 projects that you need to do during the day, you need to know how to get through them. We're not translating novels, so it's like what mistakes I can fix immediately, what are

objective, what are subjective. No every file is going to be 100% perfect the way you want it but you need to learn what you need to fix and what's ok.

E: So it's also related to managing your time, since if you fixed everything the way you wanted to, it would take more time.

P1: Yeah, I think a lot of the new Quality Managers that I've seen start, it's a hard balance to learn but you know at the same time we want high quality but also this is a company that is for profit and you have to be able to go through and do the best that you can do, fix what you need to fix and then move on to the next thing and manage your time.

E: So I guess it's learning the balance of quality versus time.

P1: Yes, absolutely.

E: You were talking about the larger and smaller jobs before... are you required to review a certain amount of words a day or per hour?

P1: Our metrics have changed over time but I generally try to hold myself to reviewing 10,000 words a day. It doesn't always happen. We are evaluated by the company on our volume, and you mostly want to take larger jobs because of that, so there's also some incentives in place, the company would like us to take a certain number of jobs per month which is to balance out and avoid one person taking all the large jobs and then one person taking all the small projects, because we discussed earlier that the smaller ones can sometimes be just as time-consuming, so it's finding that balance, and I try to do about 10,000 a day, in theory.

E: Do you think that a specialized translator could perform the work of a Quality Manager as well or are certain skills required that are different from those of the translators?

P1: I actually have an example: I have a linguist that I helped provide feedback for over the course of half of the year probably and her background as in the medical field, she wasn't a doctor but I think she was like a medical technician. Anyways, her medical terminology was outstanding but she was not a good translator. She would have a lot of missing text and typos and numbers and things that were really not good and she would not improve. I was so dumped down, like how could you not be running a spell check and how are you missing dates are completely wrong and numbers are completely wrong. I just didn't understand and I talked with her and she was basically saying she didn't have any editing experience. She was in the medical field and I think she was looking to make money on the side doing translation. So now she's just doing medical journal articles, which she is great at and there's minimum formatting and it's generally just text. That's the case, not always, I think that sometimes they're really good at the medical terminology but sometimes are lacking that special skill of being an editor. It could happen that someone is good at both but it doesn't always mean that they are.

E: So the example that you gave me is about this person who doesn't really have experience on translating or...

P1: Yeah, she had never translated before, so when I was providing her feedback, a lot of the feedback was new for her and she would ask me questions like “Do you have any tips for me?”, and I was like “My first tip is you should never not run a spell check, you should always run a spell check”, things like that, they would be too obvious for someone that is an editor or a Quality Manager. She didn’t have that background.

E: And do you think that with another translator that has experience in translation but as much as in editing, do you think there’s a difference... let’s say they have the same experience, a translator and a Quality Manager, do you think there are still difference between them or would a Quality Manager do a better job at editing?

P1: I don’t know how to answer this question, only that I’ll use myself as an example since I used to translate. I think I’m a much better Quality Manager, I don’t know how to put my finger on it and describe why, but I do think that there’s the ability to look at something, read it really quickly and find improvements or find mistakes. I mean, if you have someone that is really good, sure I think that they can, but I do think that the editing brain might be a bit different. Some people are so into their material, you like that process, and some people, for me I’m really good at editing. I actually don’t really have much interest in translating again, weirdly. But yeah I think they’re very similar but slightly different.

E: Do you think that the work of a Quality Manager is needed to ensure translation quality?

P1: Sure, always, even if you have someone that is really good that you barely need to look at the file but I think there’s always benefit to have another human being look at work. For linguists that are not very strong, of course you’re gonna spend more time, but even if someone is really really good it always helps to have a second perspective, I think, of someone who has experience in doing that kind of thing. And I’m not just saying that because it’s my job.

E: What are the main types of errors you encounter? Do you think those could be avoided?

P1: I would say missing text, consistency in terminology, some of that issue is because, like I was saying, my department does a lot of dead PDFs, so we’re not always using technology, which I think would be one of the fixes for that type of error, and then just general typos... and again I think some of these errors are because we’re dealing with a PDF file or a Word file that it’s easier to make mistakes. I’d say those are the 3.

E: So you think that not using CAT tools makes it a more manual job and that’s...

P1: I think that’s one of the downsides of that type of file, the problems that we have in my department. But I don’t know, the same problem would happen in the few files I work with, you know, txmls, you’re still gonna find those errors, just certain ones are less likely, like numbers being messed up, things like that, cause those are already going to be spit out for you, missing text, that type of stuff.

E: Do you think that, if the quality of the translator’s work improved, the Quality Manager’s work would not be needed?

P1: I think we're going back to the other question. I think you might need it a lot less but I still think there's always value in... it's like even as good as machine translation gets, having a human touch on the project is still valuable. On whatever level. Maybe it's an amazing file and you barely... you can just spot check and be like "Great, this looks great" versus spending like an hour on it, but I think you always want someone look at it.

E: I think you've mentioned some things about this next question: Do you encounter any difficulty or limitation when performing your work?

P1: Definitely the deadlines, so you can reference back to my answer to that, I think time management can sometimes be stressful for me... if the file is urgently due, sometimes you feel like you compromise a little bit on... again, I would never deliver a project that had objective errors but sometimes you wish that you had more time to work on workflow, more objective things but sometimes, again, it's a company and they need... And I think in my department, going into English, a lot of what we do is not going on a package, a lot of times is just for information purposes only, so quite frankly it doesn't need to be the most beautiful text in the world, so it's about learning that balance. And then I would say for me, because I'm currently remote and I'm not in the office, for me personally I feel limited sometimes... I feel there's somethings to be gained when I worked in the office about having my colleagues physically literally right next to me to be able to talk about issues. You know, sometimes I feel that being removed is a challenge... of course I'm always on conference calls and I have the training but I'm missing that in-office being able to talk with someone more easily about an issue or question, things like that. So I feel that's a challenge for me too, working by myself, sort of like in isolation.

E: There are some interesting things you said. So in your department what language pairs do you work with?

P1: Germanic, so generally German but we do... we have a Russian QM in our department. I rarely do Russian or Ukrainian, it's only when resources are extremely tight. But it's usually German, Dutch, Swedish, Polish go through our department. Ai don't do Polish that often. We have a large German workflow so, I ideally I only do German but sometimes I do Dutch and those other related ones.

E: And you said that most of those are for information purposes so it's not for publication...

P1: Correct, absolutely. So it's different from other departments, the other department have more rounds of edits and we really don't do that as much.

E: You also said that one of your challenges is working remotely, you have experience working in the office and working remotely so is there something else, apart from being in contact you're your colleagues and being able to talk to them in person, is there something else, maybe company-wise that you are missing or gaining while in the office?

P1: Yeah, I mean, just from a personal stand point, sometimes I miss having colleagues around me, but I think even doing some of the training. Sometimes when I'm doing the training I'm dialing in from home and I have my screen and I see it, but I think sometimes it's

still different, sometimes even the quality of the phone call is not as great. I feel like if I were back in the office, you would go to the training and then go back to your desk and be like bouncing ideas off of the people that you work with. I think I'm much less likely to immediately deal with a question at home, only because I'm more isolated so I'm like "Ok, I don't really need to ask questions to solve a problem, until I really needed", but I think the if I were in the office, I'd be like "I was sort of confused about that and I should ask" because it's so much easier to ask than having to email someone or call them. I think that aspect I definitely miss on. I feel that as long as I'm doing my work and there's no problem, you sort of like lose the value of face time.

E: So basically you're saying that you would be more involved in your department and colleagues if you were in the office but it wouldn't really affect your job as a Quality Manager.

P1: Yeah, I don't think there's anything negative, I just think there's missing some extra positives. I think there would just be an easier flow of information, not that I don't have access to that here, but I think there's something to be said about being in person and with people, things that come up, you know. My whole department is remote so no one is in the office.

E: So my last question, after all we said, is: What would you change to improve your work as a Quality Manager? And here, this is an open question, it can be related to language, training, you own background, your colleagues, anything that you would change that you think would improve your work.

P1: I'd definitely wish I had a little bit more training on the txml type of stuff, I'm definitely behind on that, probably our department doesn't utilize it as much. I think that if the translators were all good that would improve my life...

E: So better quality of the translations, better translators?

P1: Yeah, better quality and better response. Some translators, quite frankly, have attitudes, so it's hard to work with them to get them to improve without offending them, stuff like that. It's never gonna change but if I could change the schedule, I think tight deadlines stress me out. If it'd be like "You need to get these 10 projects done but they're not due until end of day, that would be my best job ever. For me it's like a deadline at 10, a deadline at 11, a deadline at 11:30, two deadlines at 2 pm. I feel like that would improve my job attitude like a ton, and I know I've mentioned it multiple times...

E: So more flexibility...

P1: Yeah, more flexibility. Yeah, I think overall my department works really well, I really like my colleagues. For me it'd just be like maybe some of the linguists being a little bit better or being more open to feedback and the timing issue, the scheduling issue, and then maybe a little bit more training on specific topics.

E: On topics like technology, tools?

P1: Technology, yeah.

E: What subjects?

P1: Probably more like pharma and medical. It's just what I do all the time. I think there's a challenge because we work in a company where quality of course is important but sometimes it's like "When do I have time for these extra things?", I think a lot would be on my own initiative, on my own time cause during the day I'm more focused on deadlines and volume, stuff like that.

E: So you're missing some more training on subject matters given by the company.

P1: Yeah, I think that would be beneficial. We used to do it more but we kind of stopped and again some of that in the department we're all scattered geographically, so I think if we were all in the office it would be easier.

E: Ok, I think I'm done here. Thank you very much.

Transcripción resumida de la entrevista a la participante 2 (inglés)

Entrevistadora: I understand you are an English into French QM, correct?

Participante 2: Yes

E: How long have you been working as an in-house QM in the company?

P2: About 6 and a half years now.

E: How did you access this position?

P2: I was teaching French back then and I had a friend who was translating and was subscribed to the ATA and she got the job offer for a QM position through the ATA and passed it on to me, so that's how I found the position.

E: What requirements you had to meet to access the Quality Manager position?

P2: It's a good question but I don't remember exactly. Think they required a degree in either translation or linguistics or languages and just being able to work in this country legally.

E: Anything else that you remember?

P2: No, I think that was it and then I think they required you to take two sample tests that they corrected and then they contacted me after that. I just had to submit a copy of my degree, some proof that I could work in the US legally (I had a green card) and write a cover letter and pass the two tests.

E: Ok, so that's my next question. You did have to take a test, so what did it involve?

P2: It was a source text and a translated text of an article about XYZ and they said, "This text has errors, you need to find them". It could be spelling, it could be grammar, it could be formatting, you just have to make sure that it matches the English, and I had to make the corrections in track changes. Back in the day, I didn't know what track changes was, so I had to find out.

E: So you had to find out. You didn't ask?

P2: I had to google what are track changes and how does this work.

E: So you did two of those tests, you said?

P2: I think there were two. I think I passed the first one and they sent me a second one that I passed as well and think back then probably XXX or YYY were correcting those.

E: Because back then...

P2: It was a very small team.

E: Once you accessed this position, did you receive any type of prior training or preparation to correctly perform your tasks?

P2: Yes, they sent me a bunch of webinars to watch to learn about the company and the software and the different tasks and so I just had these hours of videos to watch and I remember not being very useful because I had to deal with what I'd be working with, so I was watching them and watching them but not being working at the same time on the projects and I had really no idea. And then I was on a trial period for I think it was a month where they would send me jobs to QM and I would send it back to them and they would correct with their head French QM and like explaining how it worked and then those webinars became more useful that I was learning how to use Wordfast.

E: Ok, so you actually went back to those webinars and watched them again once you started working?

P2: Yes, so started that part-time, so I would spend my morning working on those jobs and then teach the rest of the day and then watch more webinars as I was going, to make it easier.

E: You started working in an office or remotely?

P2: The trial period was at home, on my own computer. They sent me a demo version of Wordfast and then after the trial period and I was hired, I had to work in the L.A. office, which is an all-sales office, so I was the only QM there.

E: So you didn't have anyone there to ask?

P2: No, it was really hard. Looking back, I don't think... It was just pushing you in a deep end of the pool and then figure out how to swim.

E: Do you think this training was adequate to get to where you are now or do you think it could be improved?

P2: I think it was completely inadequate, especially for somebody starting to work remotely. I mean, at first I worked in an office but was not a production office. And I'm actually kind of amazed that I stayed on the job because it was so difficult and so confusing and there nobody to show me what was expected and what I was supposed to do and I just had to figure it all out by myself, it was very, very confusing, And the second part of the question, how should it be improved, I think that when they hire somebody who works remotely like that, it should be flown to an actual office and have people show you in real time how it works: "Look, this is how the software works, you can do this, you can do that, this is how we handle things, these are the different types of jobs", you know, maybe like a week or two of really showing you the ropes before you start handling jobs.

E: So you're saying that those webinars you took were not sufficient to help you understand your job...

P2: Yes.

E: ...and you missed having someone in person, a trainer.

P2: Yes.

E: Do you think if those webinars were better or more complete, if you had someone you could call or contact remotely would have helped or do you still think that in-person training is better?

P2: I think in-person training is the best. If that cannot be done, maybe having like one of those meetings where someone could have shown me their screen in real time and be like "Look, this is my screen, this is what I'm doing, this is how it works", because figuring out Wordfast at first was very confusing. Back then were converting the files ourselves or sending them to the PM who would convert them and then send them back. It was just very, very difficult to keep, like to save the files with your edits in it, to make sure that you weren't missing anything. I remember once they sent me a linguistic validation job in a recon report but they didn't tell me what I had to do, so instead of QMing the front translation, I backtranslated the whole thing myself because I didn't understand what they wanted. When I sent it back, they were like "No, you just had to check the translation".

E: It looks like that it was also the lack of instructions for the job that...

P2: Yes, lack of instructions, no real explanation from the managers when I got hired, like we were working on this terminal server, and so the folders are organized in a certain way, a folder with the source, a folder with the instructions, which back then was called the Tool Kit, and then a folder with the files you're supposed to work in and that was not explained at all when we got hired, so sometimes I wouldn't even know there were instructions to follow because I didn't know where to look for them and none of that had been taught before I started working. So I think there was just a big lack in formal training back then, and have actually on board people and explain how things work.

E: So 6 years and a half ago, that was 2009?

P2: I think it was maybe May 2010.

E: So my last question for this set of question is: Have you received any other type of additional training during the time you've been in this position, either in the company or outside?

P2: Yes, we had hands-on trainings for a while, where a manager would have a meeting for everybody and just how us and explain how certain things were done, how to do things faster, little tips for certain jobs or different rules and stuff like that. We had one of those a month for a while and then just regular webinars to watch and respond to questions afterwards.

E: So what are those webinars about?

P2: Some of them were about how to handle linguistic validation jobs, how to handle revisions, how to work macros in a word file or create macros, technical tips on how to use tool, or follow procedures for certain types of jobs.

E: So most of them would be procedures and technology.

P2: Yes.

E: And you said that you used to do that but do you still have them?

P2: No, we haven't had them for maybe a year and a half.

E: And anything outside the company?

P2: No.

E: Ok, let's go to the second block of questions. This is about your previous training and professional experience. My first question is: What did you study?

P2: I studied English in college. In France, you could choose between a branch that would teach you language, grammar, history, literature, and there's usually a part of translation, so you have a part that's translation from French into English and the other one is English into French. So I did that for four years. Actually, it was 5 years. In France, you have a degree after 2 years and then another one after 3 years, and then my master's degree after that.

E: What was your masters on?

P2: It was about the National Front in English, in England, so my main focus was history, social studies.

E: So your bachelor's degree would be in English language, literature and culture, basically.

P2: And the minor in French linguistics, French grammar.

E: Do you think those studies have helped you access this QM position?

P2: Yes, absolutely, because I think it gave me... First of all, I was really good at languages, like in French and literature and all that. As a student it was teaching me English well enough but I could translate and QM pretty thoroughly because I had a good understanding of the English language. I didn't know much about translation cause I'd only done in school, and as a freelancer as a service for people but not really professionally

E: As a freelancer, you mean?

P2: Yes, but not professionally, just from people who knew me, word of mouth or any piece "can you please translate it?", but I would never use like actual tools or anything professional for it.

E: You've already almost answer this question but do you think those studies have helped you perform your work as a QM?

P2: Yes, because of all of those grammar classes, English and French, because for English into French tenses are a big issue because all of those modal tenses in English don't really exist in French and we actually find a lot of errors from people who don't know English well enough to get the subtle differences between the tenses and I've actually found myself remembering college classes sometimes when I'm working on a job like "Oh, I remember this", so it did help.

E: My next question... you've worked as a translator/reviewer prior to working in this company, you said that just informally

P2: As an amateur, yes.

E: For how long?

P2: For 3 of 4 years maybe. Just off and on. Whenever something came up. I did subtitles for a documentary, translated some plays, translated some psychology books for people who were not happy with the official translation and wanted a different one, it was for private use, it wasn't going to be published or anything.

E: And what other working experience do you have?

E: Teaching French to English speakers, I was teaching children and adults in different languages schools, before I started working in this company.

E: And you were translating at the same time whenever you had the chance?

P2: Yes.

E: Do you think that this prior working experience on both fields helps you or has helped you perform your current job?

P2: Not really, I guess maybe it helps with the training part, when we have to train other people or explain why certain things are wrong, then teaching comes in handy because it teaches you to explain things very simply and very clearly so that speakers from other languages can understand the difference that you're trying to tell them about. So in that way, yes. In the actual skills to do the job, I don't think teaching made a big difference.

E: And your experience in translation, do you think that helped?

P2: Not really, because it was so different doing it as an amateur, without software, without references, from what we do professionally, it was so different that I don't think it made a big difference either.

E: I'd like to go back to what you said about explaining things to non-native speakers, when would you be explaining things like that and to whom?

P2: Mostly when we have quality issues, and you have to explain to French speakers why they understood the English incorrectly, what this sentence or this word meant and it was actually completely different and sometimes it's lack of skills or knowledge but sometimes

those are actually good linguists, they just don't know some nuances or some subtleties of the languages, probably because most of the times they don't live in an English-speaking country, so they don't spend as much time immersed in the language, so it's really useful to be able to explain simply to them like "Look, this is what you thought it meant, this is what actually means", and just do it in a way to make sure that they understand it, instead of just saying "you got it wrong", and try to explain why and how the grammar worked that they did not understand correctly.

E: So this would be for translators that you are correcting...

P2: it also comes in handy with clients, when they go "English says blah blah blah, the French is different, why? I want it to be the same". And sometimes you have to be able to explain to them why the two languages have different rules and to do it in a very simple way for somebody who does not speak the language, and do it in a way that is friendly and easy to understand but also allows to really understand you cannot translate this literally because would really affect the quality of what you're putting out there.

E: So your teaching experience has helped you deal with this.

P2: Yes.

E: Ok, perfect.

E: So let's start with the last set of questions, this is the longest one and is more focused on Quality Manager position and work, your responsibilities, the skills and the tools needed.

P2: Ok.

E: So my first question is: What does your work as a Quality Manager involve? And I'm gonna ask you to describe what you usually do on a typical day at work.

P2: I guess the Quality Manager role is sort of like a proofreader except that we come as third step, after the translator and usually a proofreader has also checked the translation. What we do is to check there are no factual errors, so no missing or added text, that everything is accurate, that terms are consistent, so that one term isn't translated in several different ways, that the numbers, the formatting, everything really matches. That's the main part and sometimes we can correct style when it's not really satisfactory and make more stylistic edits to just make it more fluent. And we do that in a translation software and once that is done, we convert the file back to the original format, which could be Word, Power Point, Excel, and compare them side by side to make sure the translated document looks exactly like the source document, so we pretty much correct the translation that comes to us, and then send it to the project manager who does the last check of the file.

E: What does that check by the PM involve?

P2: It's not completely clear for me what they check for, I think mainly for things that are not linguistic, double check that the punctuation matches, that acronyms are properly expanded and present in the text, things that somebody who does not speak the language would notice, so proper names, numbers, units, formatting, making sure all text is there and nothing is missing. It's almost like a technical check, where they don't really check the content but they wanna make sure that all the knots and bolts are there and working.

E: And what else do you do on a typical day at work?

P2: Spend quite a lot of time determining what projects to work on, like actually assigning projects, making room to fit as many as we can in one day, communicating with project managers, asking questions, and that's most of the day. It's pretty rare that we interact with linguists unless there's a quality issue, other than that we don't communicate much. So most of my day I spend assigning the projects, working on them, talking to the PMs when there're questions or things are unclear in the source or in the instructions and just delivering the jobs to them and just repeat, repeat, repeat.

E: For the next question, you already described the revision process. You said that you have to explain things to clients, is that something that you do often or is that part of your responsibilities as a QM?

P2: Yes, it is part of my responsibilities to answer client questions when... sometimes they have valid questions like "Why was this translated this way and this other way?", "Is something missing?". Sometimes they have edits. They send us the corrected translation with their corrections and I have to check and make sure and determine that the correction is acceptable, if it actually corrects something or if it actually introduces errors in the file, to correct those and comment it so that the client understands why we can or cannot accept the changes they want to make. SO that comes pretty often.

E: Do you think that's something related to your language pair, specific to English into French?

P2: Maybe because more clients... something that is a common pattern is somebody who speaks a little bit of French in the client's office would say "This isn't how I would have translated it", and we have to explain to them "This is correct, there's a reason we translated it that way". And maybe is not common in more rare language pairs, like Asian languages, or African languages, or more rare languages where there's less of a chance to having an employee who speaks the language a little bit and would check the file and give their opinion on it.

E: Makes sense. Let's go to the next question: How do you ensure the quality of a translation? Again this is an open question but I'd like to know what procedures you use, the tools that you use, anything that you do to make sure that you are delivering the best quality.

P2: I guess in my specialization, it's a little different than when I used to work on different types of subjects, because I used to work on all types of domains, for example, in creative translations you would look for different things than in a medical translation. But right now,

the jobs on which I work are mostly life sciences. We would check the translation in a special software where you can compare the source with the target in segments, so instead of having a big file that you would read next to another one, it cuts it down in little pieces, in sentences usually, so you can check that all of the meaning segments of the source are there, like no missing adjectives, the tense is correct, all is there and all of it is accurate, and also allows you to be consistent, so when you have more than one segment repeated in the source, you want it obviously translated the exact same way in the target. The software allows you to make sure that certain words or certain groups of words are translated consistently, and for that we use a translation memory, which is a file that puts all the translations we did for that client and we can look them up, so we can be like “How did we translate ‘infusion’ last time?”, “How did we translate ‘study site’ last time?”, just to make sure that all the files that we deliver to one specific client, we always use the same terminology and we always use the same repeat text, because if they always use the same text in the source, we wanna have consistent translation as well. So we check that everything is in the translation, nothing is missing, nothing is added. We want to check that is consistent with previous jobs and within the file and then we typically will have a glossary for each client with their preference in terms of technical terms usually. We also have the software that also does that and allows you to flag all the term on the glossary and you wanna make sure that you match them in your file for a specific client. Once we do that in the software, we have a certain number of ways to check that things are correct, so we can check with the software transcheck, make sure that all the text formatting is put back when you convert the file. We have little tags that flag the formatting, so when you run the transcheck you can check that the formatting tags are there, numbers are correct, that you didn’t retyped a number wrong, it checks that glossary terms are followed, otherwise it flags them to you, and then it also checks that everything is consistent between files and within the same file, and the same segments, if they are not translated the same way, it will flag it to you so you can correct it. When that is done, I would typically run a spell check before I even convert the file, on something that is called File Preview and it puts your translation in a Word format where you can run the Word Microsoft Office spell check, and for French we have another subject that is called Antidote and it’s a very powerful spell check that would find a lot of errors that Microsoft office will not find. So I run that and then any errors flagged and I can correct in my Wordfast file and make sure that 99.9% of errors will be caught before converting. After that, once the file is updated and uploaded to our platform called Project Director, the platform converts the file for you. So you upload the Wordfast file and it gives you back the same file and also the converted Word, Excel or Power Point file. And then the last step of the job is to compare the source and the target file side by side because you need to check that there are no double spaces, in French you don’t wanna have straight apostrophes, you need to make sure all the apostrophes are curly, you can run a last spell check and sometimes you see things once it’s formatted that you didn’t see before. For example, in French, everything that’s directly after a colon has to be lowercase. Sometimes you don’t see that in the segments because they’re not together, so you can make those last changes at the last minute and then update the Wordfast software file as well. And once you complete that, then you upload it again to the platform and that’s where the project manager gets the files that they will check before they deliver to the client.

E: That was a very thorough explanation. So you mentioned that you used to do all types of files but now you're specialized in life sciences. DO you think that by specializing in one field you can deliver better quality of the translation?

P2: Yes, absolutely, because when I used to do a little bit of everything, there are some things I'm not good at, legal translation, finance, corporate translations. The requirements of the language, the technical language, the vocabulary... there were things I did not know. And marketing was different because, especially when you study literature, languages, poetry, all that comes into play, how you try to rephrase a creative translation well so that it would sound like it was written in your language, so that was fine. I always had a side interest for medicine in general and biology and science, so that was easier for me. I was much more interested in learning medical vocabulary. So the quality of my medical jobs and my creative jobs were probably good, but when it was corporate or legal, I just didn't have the knowledge to correct a lot of things. And technically it's not the Quality Manager's role to check technical terms but in practice we do. In practice I correct a lot of medical terms, I can flag mistranslations or incorrect technical terms in the medical field that I would never be able to flag for a finance or legal translation because I would have no idea it was even wrong.

E: I have some questions that I will ask later on, but now that you brought it up, you said you have a side interest in medicine, so did you have any training on that?

P2: Nothing formal, one of my friends is a registered nurse and we would just discuss. She has a lot of health issues. So most of what I learned I got it through discussing with her, reading up online to educate myself on different health issues and you just learn a lot of technical terms that make it easier. Once that you learn it in your actual life, how it applies to the health of somebody you actually know, then when you see it in files, it's almost like the building blocks makes more sense. SO it was just easier for me to feel comfortable with it because I was reading about it so much by myself as a side interest. But I had no formal training in medicine, no experience in that field otherwise.

E: So it was more like self-taught knowledge?

P2: Yes, pretty much, self-research, thank you the Internet.

E: My next question is: What type of texts on the medical field do you revise?

P2: Most of what I work on are informed consent forms, so forms for patients to fill in when they start participating in a clinical study or clinical trial or have a certain procedure done, rarely it would be for regular hospitals that just want to have certain warnings or certain indications in several languages for all their patients to understand but most of what I do has to do with clinical trials, experimental treatments. So informed consent forms that are for the patients; study protocols that can be sometimes for the patients but most of the times for the doctors who will be conducting the study; letter to doctors asking them to refer patients and explaining the studies to them; we also do patient cards which are little, patient cards for patients to carry so that if they do need medical care the professionals will know they participate in this or that study; and then communications between (in my language pair)

American authorities, American pharmaceutical companies and French authorities regarding the clinical studies; communications with ethics committees and different agencies that authorize the studies, and sometimes they have to rephrase and edit their protocols so that they'll be clearer to patients because there are very specific rules in France protecting patients, so the phrasing has to be extremely clear so people know exactly what they're getting into, so there's a lot of that as well, those communications.

E: You mentioned before that you didn't have instructions when you started as a Quality Manager, from project managers, do you now get clear instructions for this type of jobs?

P2: Yes, I've seen more thorough instructions as the years go by. I think there is improvement in communication and routine procedures. Also knowing more, knowing the clients, we always work on the same clients, you just know what this client wants, how they want certain things handled, how they want certain terms to be. And also, working on the same subject, being able to specialize in life sciences also, I'm just communicating with the same PMs a lot more, which allows me to communicate better with them and know in advance what they want and what needs to be done.

E: You also mentioned some linguistic validation project that you worked on and you didn't know what to do with it, do you still do linguistic validation?

P2: I still do some of it, not as much as I used to. I used to do a lot of it. I really learned on the job. I had no idea when I started how to handle it. I had to learn as I was going because when I was hired we had a lot of linguistic validation for a big client that had since left the company but I would just do hours and hours of that and that's how I learned to be good at it. And then, when the two people they hired the same time as me left the company, I was the only one that had experience doing it and so PMs would just contact me first to see if I could handle it, so I did spend a lot of time working on those jobs and just learning as I went, mostly from the project managers who would explain to me why certain things were important, and I remember just having discussions like "Does this term mean this translated this way?", "Would the patient understand it?", "There's a little difference between this and that". And then you know after doing that a few times what matters in the next one, so you can actually think ahead and be like "Ok, but then will the patient misunderstand this" or "Will this not be close enough to the concept", and so that's why I think that I ended up working on this so much, because I can think ahead and actually tell the project manager when I deliver a job like "This is why I chose this word because XYZ reasons. I thought about this, it's not random, there's a reasoning behind it" and it saves a lot of time because the project manager sees that and it's like "Ok, I know this is correct". That's why I do quite a bit of it. It's apparently hard to train people to do that, and there's only one way to learn how to do it: you do a lot of it.

E: So working with the same clients, the same PMs helps you understand the process better and do a better job...

P2: Yes.

E: ...and anticipate what's gonna be needed.

P2: Yes, because I think that's one thing we don't have enough. And I might have this more because I've been in the company for longer, but we don't really have a way for project managers to show us why they need the things they need, so I think a lot of people on the linguists side don't understand and just think it's an annoyance or they're silly requirements, but they don't understand that the pressure trickles down, so the client wants it one way because health authorities want it one way, and then the client says that to the PM, and the PM says that to us, but there's not really a big two-sided communication. And I think that's what helped me over the years, it's knowing project managers better and being able to discuss why things need to be this way, like why are we arguing over every single word in linguistic validation, because that's what the health authorities are requesting. SO I guess it would be easier if PMs could teach that to quality managers, especially for linguistic validation.

E: So if the PMs explained the reasons behind the clients' requests...

P2: Yes, especially for specific type of projects. General translation is pretty easy but for specific type of projects it would help if they were like "This is how the procedure works, this is how we progress through the different steps of the job, and this is why the client needs it this way because they have these requirements that they need to meet", and they're not easy and we might not agree with them, and we might think that the translation suffers as a consequence, but those are legal requirements that we can't just evade.

E: My next question is: Did you know or were familiar with these types of texts prior to working as a Quality Manager in this company?

P2: Nope. Never worked on similar stuff before that at all.

E: So this was your first contact with it.

P2: Yes.

E: And did you have any sort of explanation on what those files were for, the purpose of those?

P2: No, you kind of figure out as you go. I think the only explanation I was given is that they would tell me if a file was meant to be read by patients as opposed to being read by doctors, so I could make sure that the language was simpler for patient-facing files but I didn't get any training or explanation other than just learning with each job as I went.

E: And do you think it would have been useful for your work?

P2: Yes, it would have been. It would have been very useful to just explain what the roles are, what different files are for, why do we have to follow glossaries, just basic explanation of different types of documents would have been useful. But you learn on the job too, just takes a bit longer.

E: The next question, you already answered: Prior to working as a Quality Manager in this company, ¿did you have any knowledge on medicine or life sciences topics? You said that you had your own personal interest in medicine and you taught yourself about different topics.

P2: Yes.

E: So I'll skip this question, unless you have something else to add here.

P2: No.

E: In your opinion, what skills do you need to be a good Quality Manager?

P2: You need good grammar skills, good command of grammar and spelling in your own language and in English as well. You need to be able to have a synthetic view of the file, like "is the meaning all there?", because it's difficult to make sure that the form and the content are perfect. It's really hard to make sure that all of somebody else's mistakes are corrected. It definitely requires you to have an excellent short-term memory, to make sure that whatever you corrected at the beginning of a given file you keep correcting during the same the translation. So it's a really strong spelling, grammar skills, really good command of the source and target language obviously, and just a good eye for details for mistakes, being able to notice that detail that is off, and that is something that you get better at the more you do it, the better you understand what to look for. Because it's not really natural for linguists to look for the mistakes that we look for.

E: Ok, that's actually my next question: Do you think that a specialized translator could perform the work of a Quality Manager as well or are certain skills required that are different from those of the translators?

P2: In my experience, translators do not make good quality managers, but quality managers can make good translators. I think translators are good at crafting their language, so they're really good at translating things in a way that sounds natural, that sounds fluent, at getting all the technical terms right. In my experience, they're not as good as checking the details, so making sure that every single term is translated exactly the same way, making sure the punctuation is correct, that you format every bullet list the same way, making sure there is not a single spelling error, making sure the formatting is correct. They focus on content more, and I think the Quality Managers check a lot of the form as well, more on the way the language works as opposed to the actual content. I think they're more likely to not notice an adjective is missing or something is inconsistent or a period is missing, or the formatting isn't exactly as it should be. In my experience, translators just don't, they're not used to checking these things.

E: You said that Quality Managers focus more on the form, what do you mean by that?

P2: Yes, I would say more on the form, like punctuation, consistency, formatting, accuracy, making sure that everything is there. We trust the translator to do the stylistic part, we trust them to choose the right technical terms, to make sure the sentence sounds good, that is doesn't sound like a Google translation. We trust them to do that part and our part is to fix the

little details that people often miss, especially on long translations, because it's so much work to get the contents across, I feel like we're the mechanics behind them and just fix the little details that they missed during translation.

E: So what I get from what you're saying is that you do look for the details but looking at the global file at the same time, so you want to be accurate in the little thing but you focus on how it will look at the end of the global product.

P2: Yes, and in connection with work that we have already given to that client, because since translators are different in every project and Quality Managers tend to work with the same client all the time, translators don't really have an appreciation for the fact that we need to translate things the same way for every job. They might think "Well, this sounds better", they don't necessarily realize that even if it sounds better, we can't use it because in the previous 15 jobs we translated it a different way, so I don't think they grasp also the constraint that we have with clients, with consistency.

E: It will also have to do with your commitment to the company and the clients that the translators don't have, because they're externals.

P2: Yes.

E: Do you think that the work of a Quality Manager is needed to ensure translation quality?

P2: In my experience, yes. I think it's because, as I was saying, translators their focus is on getting most of the content across and the technical side of the file and then a proofreader, which should be doing the work we're doing really (a proofreader should be correcting all the errors and checking contents but also all the punctuation and grammar and spelling and all that). I think there's a difference between people who do this as freelancers and people who do this in a company. The fact that in the company we have tools and procedures and we are accountable for quality of every project and we do this 9 hours a day, 5 days a week, it just makes much more accurate, much more thorough, much more demanding than a freelancer would be. Just cause it's drilled into use, we do it every single day, all the time we know what to look for, we know the traps, the pitfalls that a freelancer might not see because they're not really as accountable for quality as we are. If something goes wrong, yes, they will be contacted by the company but it's not the same as being an employee and having to answer for errors that you might not have found in a file.

E: You mentioned that jobs have 3 steps. Are there any instances where there are only 2 steps, like translator and QM?

P2: Yes, more and more so in the past 2 years, where we tend to use trusted linguists, trusted translators, especially in life sciences, that we know are good and then the Quality Manager does both what used to be the proofreading step and the Quality Management step at the same time. And then it's useful, like me, to become so used to the technical terms that you can actually find out if they're wrong or not. That's something that you need to be able to do in 2 steps, it used to be the proofreader's responsibility on 3 step jobs.

E: So what do you think is the difference between the proofreader and the QM apart from being externals and in-house.

P2: I think, in theory, a proofreader is supposed to be a subject expert and to be able to catch technical terms that are incorrect and make sure that the translation is in the language of that industry, so for medical translations, make sure that it uses all the proper standard terms in language. That's the theory, I don't know how much of it we see in practice. And when we used to use a lot of proofreaders more, it was their responsibility to check all that and the QM was much more of a mechanic, just checking the form more than the content, checking that all of the content was there but none of the technical content was the responsibility of the QM. And that shift to 2 step jobs, we are told that technically the translator is responsible for all that but in practice we do, or I do at least, correct a lot of it.

E: What are the main types of errors you encounter? Do you think they could be avoided?

P2: I would say most of the errors I find are consistency-related, and most errors that we find could be avoided. Most linguists forget to run a spell-check, so there are little typos or spelling errors that could be prevented, especially for French if linguists would just buy the Antidote spell check that would probably avoid them spelling errors forever, because that software does really check everything. Consistency, where certain words are just translated a different way in the same file or in different files for the same project. And then technical things like the tags, the placeables in Wordfast not being in the right spot or being missing, punctuation missing, just details that are preventable just by paying more attention and actually using what the software offers. A good transcheck, a good spell check, they are ways that you can make sure the file is more correct.

E: So you think translators lack the knowledge of how to use the software?

P2: That's right, I think there's two things here. The fact that translators work with a lot of different platforms depending on who they work for, so certain agencies would use Trados, some agencies would use other software and then we use Wordfast. They have to buy all these tools and they're expensive and it's hard to figure out how they work. We work with them 9 hours a day and we get them for free, so that's a big difference. And the second thing is that I think a lot of linguists use the free version of the software so the version that is actually in the browser, and we don't because we have to full desktop version, and I'm not sure how those functionalities that we use every day are available on the browser version. So I think there's 1) the fact that they don't know the software as well as we do and 2) that they might be using a different version of the software that we don't use, so we can't really show them how to do what we do, because we don't use the same platform.

E: Do you think that, if the quality of the translator's work improved, the Quality Manager's work would not be needed?

P2: Do you mean if they learned how to use the tools as well as we do?

E: If they got better at the quality of the translation, do you think the Quality Manager's step would still be needed to have the same quality?

P2: Yes, I think so, because one set of eyes is never enough to catch issues, so no matter what, we would need a second step, so either a proofreader that might be trained to do what we do and do it just as well or a Quality Manager, but there needs to be a second step after a translator, because it's just too easy to missing things when you're working on them by yourself.

E: I have two more questions for you. The first one is: Do you encounter any difficulty or limitation when performing your work? This is again an open question, it could refer to your work in reviewing translations or anything that is related to your position, it can be non-language-related.

P2: There's a difficulty in life sciences, especially working on clinical trials on experimental medications that sometimes it's really hard to research technical terms that might not really be used a lot in French yet or there's no standard translation yet because t's so new, It's just really hard to research. And then on other subjects, when I do have to work on legal or financial things, my limitations are, you know, I can do the mechanical check, I can make sure everything is there, I can make sure it is properly spelled, I can make sure it matches the format, but I can't really check the content or the technical terms. Sometimes I can't even say if a sentence matches. So there's definitely some knowledge limitations there depending on what specialization you need to work on.

E: I think you mentioned that when you started the communication with your managers and other PMs was not as good, is that still a limitation or a problem?

P2: For me, with project managers it's not a problem anymore. I do think there's a difficulty between the expectations in terms of numbers of the company and the clients and the actual reality of the work we do, where we can't always meet expectations, especially in terms of how much work we can do in a day, how perfect the work will be every time. The expectations are set really, really high but we'll still just humans working having to work hard for numerous hours in a row, it's a human risk every time, you could have an error and not find it. So I think there's a big communication barrier the clients/company and the people actually producing the work, which I think it's pretty common in the translation industry. The clients think it's really easy, just "open your dictionary and translate it" and people who work actually realize how difficult and complex it is, it's not a fool-proof science.

E: So you think that the clients and the people in the company who deal with clients are not aware, not familiar with what actually the work of the Quality Manager or the production in general entails.

P2: Exactly.

E: You said the time constraint was an issue too?

P2: Yes, the stress of doing things in a certain amount of time.

E: And my last question is: What would you change to improve your work as a Quality Manager? This could be anything from training or the time you have, tools, the people you work with...

P2: I would say maybe more training on new tools, because the software and the tools we use change all the time and we're just required to adapt to new tools all the time with very limited training. And again, here hands-on training would be more useful than just a webinar showing this is how it works. Just having hands-on training, people actually showing you how to do it would go a long way, making us more comfortable. Because from when I was hired to now, things have changed 200%. Every tools that we use now, we did not use when I first started working for the company. Everything is always updated and modernized but the training doesn't really follow. So I'd say more hands-on training would definitely improve the way we handle that. As for translators, it's difficult because we try to train translators that work a lot with us, but the budget constraints mean that we can't always use the best people, so we end up having to fix quality because we don't have enough budget to hire people that are good and we charge too much for what the company or the client is willing to pay, so I guess that's not something that I could change. Maybe having more translators in-house would help, that are actually trained to our procedures and trained to how we work. That would definitely make the work easier

E: Ok, this is all very complete. I just have one more question for you: Do you think that your language pair have specific problems or limitations, or do you think that you work differently because of your language pair?

P2: As opposed as how other languages might work?

E: Yes, if you are aware of it.

P2: Not really, the only difference that I'm aware of is that the European French has a lot of different rules and procedures than Canadian French. So my Canadian colleagues have official government tools for their language because Canada is extremely careful not to let their language use too many Anglicisms, too many bastardized English terms, so they have more official resources that way. European French tends to tolerate English words better, so that we don't have as many resources to look up technical terms of medical terms. It's much more common in my language pair that an English term might be used in everyday life be a medical term or simple term, just because no translation has been found yet and people don't mind using the English term. SO that's the only difference that I'm aware of.

E: So you do have to maybe use more Anglicisms for French for France...

P2: Yes, because in many situations if you use the French French, like French for Canada word is not what would be used in France. It's kind of ironic that the actual French term would not be used in Europe the way it's used in Canada, so clients would be complaining that's wrong. It's correct linguistically but it's not correct in usage.

E: That's actually ironic.

P2: It really is. And the funny part is that Canadian French, they don't want Anglicisms in their language but they do take English sentences or structures and translate them in French, so to a European native it sounds like speaking Frenglish, it's just transposed into French. So that's funny.

E: So Canadian use French terminology but they use the English grammar.

P2: Yes, exactly. They use the English phrases and the English structures just with French terms. We tend to do the opposite: we use very specific, very grammatical structures, but we don't mind using the English term.

E: This is awesome. Thank you so much.

Transcripción resumida de la entrevista a la participante 3 (español)

Entrevistadora: Eres una *quality manager* de español...

Participante 3: Sí

E: Y te voy a hacer una serie de preguntas que van a estar divididas en 3 bloques, y en el primero vamos a hablar sobre el acceso al puesto y la formación dentro del puesto de *quality manager*. La primera pregunta es: ¿Cuánto tiempo llevas trabajando como QM interno en la empresa?

P3: 12 años

E: ¿Cómo accediste al puesto de QM?

P3: Yo llegué a este país y no quise empezar a trabajar de frente en mi ramo porque quería conocer un poco el ambiente laboral y acostumbrarme a como era porque sabía que era totalmente diferente de lo que era en mi país. Entonces busqué un trabajo de recepcionista y empecé a trabajar en el International Institute of New Jersey, que era un instituto –que ya no existe– que daba mucha ayuda a todos los que eran inmigrantes. Yo había pensado estar ahí dos años y después empezar a buscar algo en mi puesto. Y fue así: a los dos años me puse a buscar. Yo he tenido una formación de varias cosas: podía buscar un trabajo de periodista, de marketing, de cultura corporativa, de organización de eventos. Hay muchas cosas. Soy ya mayor y he tenido bastantes experiencias en mi vida en diferentes campos –todos relacionados, porque si tú los ves, todos se relacionan– y buscando en internet se me apareció XYZ. También había un anuncio para trabajar de relaciones públicas en el Museo Indio. Así que contesté al anuncio del museo y al de XYZ.

E: ¿Qué requisitos debías cumplir para acceder al puesto de *quality manager*?

P3: XYZ me pedía que tuviera una carrera, alguna experiencia en traducción y buen conocimiento del idioma materno. Yo había adquirido experiencia trabajando en el International Institute of New Jersey, donde había muchos inmigrantes que no sabían darse a entender, no entendían lo que se les decía y yo me presté a hacer de intérprete y traductora de ellos en el mismo trabajo, con los mismos ejecutivos; después fui haciendo cada vez más por ellos hasta un punto en que el instituto, que tenía una parte dedicada a servicios de traducción a un coste más bajo de lo que cobraban los traductores en otra parte, ya me pagaba. Hacía partidas. Para mí, esto era un regalo que me venía, porque no me lo había planteado. En el anuncio de XYZ pedían también tener buen conocimiento del idioma materno. Me sentía capaz, porque tenía buen conocimiento del idioma. Siempre me ha gustado el idioma, desde niña. Recuerdo que para dormir me acostaba con mi diccionario. Otros dormían con sus revistas o novelas. Yo, con mi diccionario. Me gustaba todas las noches leer dos o tres palabras. Abría cualquier página y leía algunas palabras. Así que cuando vi el anuncio de XYZ me dije “tengo experiencia, he hecho traducciones, amo mi idioma”. Sentí que podía responder a todo eso.

E: ¿Tuviste que realizar alguna prueba o examen? ¿En qué consistió?

P3: Contesté al anuncio y fue un proceso larguísimo, porque tuve que pasar como siete pruebas, no solamente para *quality manager*, sino también para traductora –y yo no era una traductora oficial–. Y también para proofreading, y no era de español e inglés: me dieron un idioma que ahora no recuerdo... italiano, francés... la memoria me falla, pero había que hacer una revisión general: mirar qué no está bien; me decían que tú podías no conocer el idioma, pero podías darte cuenta de si no había una mayúscula, el número de oraciones... te daban una pequeña pauta, una orientación, cinco notas. Fueron siete exámenes, de diferentes materias: legal, médico, general... Hice traducciones, revisiones, final eye... Todas estas pruebas las hice por email; después, a medida que las iba pasando ya tuve entrevistas personales, con el jefe general, con dos personas que estaban a cargo –no eran los project manager, sino los DM, creo que algún *quality manager*, no sé si XXX. Lo que sí sé es que a XXX luego le pasaron mis pruebas para que él las viera. Tuve varias entrevistas personales, incluso con la vicepresidenta. Me dijeron que había un período de prueba de dos semanas que me iban a pagar. Yo me fui allí dos semanas; aún trabajaba en el otro lado, así tuve que pedir permiso; me ofrecieron un sueldo. Al cabo de las dos semanas me llamaron y me dijeron que estaban muy contentos y que querían que me quedara. Yo dije que no estaba tan contenta porque quería que me pagaran más. Pedí un aumento y me dijeron que me contestarían. Al cabo de 3 semanas me contestaron que me aceptaban con el aumento y que me permitían esperar 2 meses para despedirme del otro trabajo, al que no podía dejar de repente. Empecé trabajando en la oficina –ZZ– en el piso YY.

E: Al acceder a este puesto, ¿recibiste algún tipo de formación o preparación previa para desempeñar adecuadamente las tareas que debías realizar? ¿En qué consistió? ¿Durante cuánto tiempo se desarrolló?

P3: Muy poca, unas 2 semanas. Mi trabajo lo revisaba XXX, que le echaba una mirada antes de entregarlo. Cuando tenía dudas, preguntaba. Era la época en la que hacíamos los QM a mano, sobre el papel. Imprimíamos el texto y con un lapicero rojo marcábamos los errores. Pero también te daban la opción de hacer la corrección online. Prácticamente no hubo formación; si había alguna duda, preguntaba al compañero que estaba al lado, pero él estaba liado con su trabajo...

E: ¿Te resultó útil esa formación para realizar tu trabajo?

P3: No, porque no recibí mucha formación. Pero me dije que, ya que estaba trabajando en ese puesto, debería tener alguna formación, así que me matriculé en la universidad –Hunter College– y me saqué el título de traductora. Me formé por mi cuenta y me lo pagué yo misma.

E: Mirando hacia atrás, ¿crees que esa formación fue suficiente para llegar a donde estás ahora o crees que podría mejorarse?

P3: Me da la sensación de que ahora se les piden menos exámenes que los que hice yo. Y creo que en la prueba de ingreso se debe exigir más, porque pienso que cuanto más se nos exija va a ser mejor. Les piden muchos conocimientos, pero ahora los exámenes son diferentes y les

exigen menos pruebas. Me gustaría que fuera la misma cantidad; creo que eso era bueno. Quizás esté equivocada porque, con menos pruebas, las chicas que están ahora en esos puestos lo están haciendo bien y no tengo quejas al respecto. Siento que son muy capaces. Son jóvenes y vienen con todo el dinamismo. Estoy contenta con ellas.

Hemos tardado mucho tiempo en tener *quality managers* específicos para español y yo me preguntaba cómo es posible, si hay mucha gente que habla español, ¿por qué no buscan más? Porque nosotras no teníamos libre ni Navidad ni Año Nuevo. Teníamos mucho trabajo. Las PM no tenían dos turnos. Se quedaban hasta que amanecía. Era una cosa tremenda, espantosa. Ahora estoy contenta, por la incorporación de más *quality managers* y la participación de [los correctores de] Europa, pero pienso que se debía exigir más pruebas. Les piden muchos conocimientos, pero no tantos exámenes. Sin embargo, estoy contenta con ellas. Con menos pruebas están logrando lo mismo.

E: ¿Podría ser que como ahora se hace más training al principio por eso se hacen menos pruebas? Que según vayan haciendo el training vean la capacidad que tienen

P3: Claro. Creo que esa es la respuesta: es verdad, ahora hay mucho más training que antes. A mí solo me dieron algunas indicaciones y nada más.

Luego he sentido el cambio del ingreso de la tecnología. La empresa ha entrado en una vorágine que me sobrepasa. Siento que ya es demasiado. Antes para pedir un trabajo, solo tenía que responder un correo: “Es mío”, “Lo hago yo”. Eso era todo. Y las PM te traían una carpeta con todos los documentos. Luego llegaban online. Seguía siendo “Es mío” y ya tenía el trabajo. Ahora, para pedir un trabajo es terrible: recibo un correo ofreciendo el trabajo, tengo que pedirlo en el tracker. Después en el Project Director. Si no he podido responder a tiempo el correo, cuando voy al tracker ya no está el trabajo. Aún peor si lo has pedido en el tracker, pero no el Project Director. Hay un montón de pasos. Y cuando no aparece en el tracker tienes que empezar a preguntar, a mandar un montón de correos –“¿dónde está?”, “no lo veo”–. Si haces la cuenta de cuántos pasos tienes que dar solo para pedir un trabajo... Para unas cosas es buena, pero tanta tecnología te demora más.

E: ¿Qué has estudiado?

Lo primero que empecé a estudiar fue Secretariado ejecutivo. Estudié 2 años y empecé como secretaria de gerente de una empresa de Lima. Tengo 5 años de estudios de periodista, 2 años para sacar la maestría, 1 o 2 años de lo que aquí llaman diplomado en marketing, eventos, relaciones corporativas, y luego Traducción. Creo que todas son de lo mismo, que están relacionadas con la comunicación y la empresa. Me especialicé también en cultura corporativa –algo que me satisfizo mucho y desarrollé bastante y que me hubiera gustado seguir haciéndolo. Después, constantemente he ido haciendo cursos, seminarios, porque siempre me ha gustado estudiar y siempre he estado tratando de aprender algo.

E: ¿Has hecho cursos desde que estás en XYZ, también?

P3: No, en XYZ ya no. Pero estudié Traducción. Y leo mucho. Creo que toda la base de estudios que tengo me ayuda mucho para el Quality Managing.

E: ¿Crees que esos estudios te han ayudado a acceder a este trabajo de *quality manager*?

P3: Indudablemente. Pienso que el *quality manager* tiene que ser una persona muy abierta y que mire mucho el detalle. Y pienso que cuanto más amplio sea su horizonte y más campos haya mirado, mejor. Y en eso me ha ayudado mucho el Periodismo.

E: ¿Crees que esos estudios te han resultado útiles para realizar tu trabajo de *quality manager*?
¿Por qué?

P3: Me ha ayudado mucho el Periodismo. Por ejemplo, en el mundo financiero. Puede que no uses muchos términos en la conversación diaria, pero te ayuda a reconocerlos. Una vez que lo lees entiendes perfectamente un tema financiero porque sabes de qué están hablando. Cuando hacía Periodismo trataba de leer sobre el tema, tanto para poder hacer la entrevista como para poder escribir sobre ello después. Y eso me ha ayudado: leo un texto de arquitectura y entiendo bastante de los términos. Y reconozco cuándo uno es incorrecto. Puedo no saber cuál es el correcto, pero sé que ese está mal.

También siempre he estado agradecida por haber estudiado Secretariado ejecutivo, porque te abría los ojos a todo. Era la secretaria del gerente general y por mis manos pasaban todos los documentos e informes de finanzas, de recursos humanos, de ingeniería, los kilovatios, cómo estaba la carga... de todo. Me daba un panorama general y todo eso ayuda y si además eres una persona a la que le gusta todo, como a mí...: la geografía, las cosas de letras, la química... Todo esto me ha dado un panorama muy abierto general. Y también agradezco la parte administrativa que aprendía siendo secretaria del gerente.

E: ¿Has trabajado como traductor o revisor antes de trabajar para esta empresa? ¿Qué otra experiencia laboral previa tienes?

P3: He trabajado en una empresa importante de Lima primero como secretaria de gerente y posteriormente como jefe de prensa, relaciones públicas, relaciones corporativas, gerente de comunicación empresarial; al tiempo ejercía periodismo en una revista importante de política de Lima y en otras dos revistas. Luego dejé la empresa y creé una empresa privada de organización de eventos de tipo corporativo, formación, presentación de un automóvil, etc. También tuve un cargo de responsabilidad en el museo de Lima

E: ¿Crees que esa experiencia laboral previa te ayuda o te ha ayudado a realizar tu trabajo actual?

P3: Sí, definitivamente. Mientras que un traductor tiene que conocer muy a fondo el tema a que se dedica, y puede dedicarse solo a uno o dos campos, según mi opinión, el *quality manager* no tiene que conocer tan a fondo los campos, pero sí estar abierto a trabajar en cualquier campo que se le pueda presentar. Tener la paciencia suficiente para buscar la palabra que crees que no está correcta, comprobar, tener mucha visión del detalle y poseer cultura general, que ayuda mucho.

E: ¿En qué consiste tu trabajo como *quality manager*? Describe lo que haces habitualmente en un día normal de trabajo.

P3: Como he mencionado al principio, las cosas han ido cambiando mucho. Ahora tenemos un trabajo que las PM más o menos nos han encasillado, aunque creo que todas las QM estamos capacitadas para hacer cualquiera de los campos. Yo me dedico a dos campos: el médico y el de seguros, pero me siento totalmente capaz de hacer finanzas, marketing y publicidad, y lo hago. Yo creo que ahora estamos un poquito encasillados en dos campos y nos dejan explayarnos en algún otro.

Para solicitar un trabajo puedo hacerlo de tres formas: yo voy primero al tracker y contesto correos y luego también en el Project Director. Me gustaría que todas siguiéramos el mismo método, comenzando con el tracker o el PD, da igual, pero todas el mismo, porque a veces ves un trabajo en el tracker y resulta que tu compañera ya lo solicitó en el PD. No tengo inconveniente en que lo pida mi compañera: tengo inconveniente en perder el tiempo. Esto me pone tensa, por culpa de los tiempos que nos pide la empresa. Porque muchas cosas han cambiado en la empresa.

Como trabajo desde casa, a veces tengo el problema de que se corta la conexión con el servidor a mitad del trabajo, porque se pierde lo que había subido y tengo que volver a enviarlo.

Una vez pedido el trabajo, y bajados los documentos, primero veo las instrucciones y luego leo el Transcheck para ver qué incorrecciones hay ahí señaladas y así tengo una idea general de lo que me voy a encontrar. Después, dependiendo del trabajo del que se trate puedo ir a ver las referencias o la fuente, o directamente el documento. Luego, abro la memoria y glosario correspondientes y me pongo a revisar el texto de forma detallista.

E: ¿Cuántas palabras tienes que revisar al día?

P3: 12.000. Antes también hacía 12.000 palabras al día, pero no tenía que perder tanto tiempo en los pasos previos. Para solicitar un trabajo solo tenía que hacer una acción y escribir 2 palabras: "Thanks. I will" y eso era todo, el PM me enviaba el trabajo. No tenía que dar más pasos. Ahora puedo pasar 20 minutos solo en la primera etapa, para adjudicarme un trabajo. Pero luego se pierden más minutos en cada etapa si hay problemas técnicos para descargarme el trabajo del sistema, porque entonces tengo que probar en varios sitios, mandar correos al PM para solicitar ayuda, etc. Cuando acudo al PM ya he invertido tiempo tratando de solucionar el problema. Me quejo de esto continuamente.

E: Descríbeme cuál es el proceso de revisión de un documento (proyecto), de principio a fin.

P3: Compruebo si está correcto y se corresponde lo de un lado con lo del otro, si está la palabra usada correctamente. En español, el sujeto muchas veces está sobreentendido, pero a veces no está sobreentendido en inglés y en esto me fijo porque puede haber muchos errores y hay que pensar en la persona que lo va a leer, porque puede tener un malentendido, por ejemplo, en temas de seguros; me fijo si puede ser ambiguo para el lector. Cuando veo que algo no está exacto se lo hago saber al PM. Me fijo también mucho en las fechas; en los

números; en que se use el mismo tono; en los falsos amigos de traducción (parece que la traducción está bien porque esa palabra existe en español, pero no es la traducción correcta); en la puntuación; en el uso de mayúsculas en las palabras (esto es un problema porque el cliente quiere que sigamos las reglas del inglés y que pongamos en mayúscula todo; pero esto no es correcto en español. Nosotros tenemos que seguir las reglas de la Real Academia, no las normas de estilo de un periódico, como sugirió un lingüista al que le corregí el que todas las palabras de un título las hubiera puesto en mayúsculas). Cuando se hace un cambio hay que estar segura de que vas a saber responder por qué. Contestar a las preguntas del cliente es también parte de mi trabajo, cuando tienen dudas con respecto a la traducción que se les ha facilitado. A veces hay que luchar con la ignorancia de los clientes: en una ocasión, en un texto para oftalmólogos el cliente dijo que había un error porque uno de sus colaboradores habituales le había dicho que conocía los “campos de cebollas y patatas”, pero no los “campos visuales”..., eso indica que tiene poca cultura, pero tampoco hay que herir al cliente cuando le respondes; hay que ser diplomático con el cliente, así que le mandé varias referencias de textos, diccionarios, etc. También evalué la calidad del traductor, emitiendo un “CAF” para señalar un error importante, pero solo cuando es objetivo, no un cambio subjetivo. Trato de no poner CAFs en cosas ambiguas, sino cuando son cosas muy objetivas. A veces hay cosas mal, que corrijo, pero no pongo un CAF porque puede ser un poco subjetivo. Cuando son completamente objetivas, ahí es cuando pongo un CAF.

E: ¿Cómo aseguras la calidad de la traducción?

En parte, obviamente, por el procedimiento que sigues y todas las cosas que tienes en cuenta al revisar la traducción, pero aquí hace referencia más a las herramientas que usas para asegurar la calidad

P3: Principalmente con el corrector ortográfico, pero este también te puede llevar a errores porque te puede dar por buena una palabra que también existe, pero que no es la que corresponde, como “pelo” y “polo”. Solamente mirando mucho, siendo muy detallista. El Transcheck también ayuda; puede señalar algunas cosas que no son errores, pero otras sí lo son. El uso de los glosarios, que están puestos de forma automática, también ayuda; y el uso de la memoria, pero aquí a veces encuentras incongruencias entre el glosario y la memoria; tienes que tener en cuenta si han señalado la prevalencia del glosario sobre la memoria en estos casos; y dejo notas al respecto: Antes no lo hacía porque dejaba terminado un trabajo que podía ir directamente al cliente. Ahora pongo notas porque dejo terminado un trabajo que va directamente al PM, porque me han pasado cosas y ahora le dejo notas al PM, no por cualquier cosa sino con respecto a cosas importantes; por ejemplo, hace un poco, en un texto ponía “el miércoles 12”, pero el miércoles no era 12 sino 11. Yo escribí una nota diciendo que había puesto lo que decía el cliente, pero avisaba de que el miércoles era 11. Aunque la nota era para el PM, la añadí al texto; aparte de ponérsela por email al PM la dejo en el documento. Y mayormente eso. No tengo más herramienta que esto. Yo creo que la mayor herramienta que tienes en el proceso desde que comienzas el trabajo: mirando a todos los detalles y fijándote en todos los aspectos; prestando atención al detalle; poniendo mucha atención y cuidado. También hay que fijarse en el formato; ya tienes el documento convertido, en Word o en Excel. Y otra cosa en la que debe fijarse una mucho es en cómo terminan las oraciones,

la línea, porque puede que quede 5 en una línea y libras debajo; eso me pone enferma. Si no le pusiste para que hubiera ahí un break; también hay que fijarse en que dos líneas no terminen en la misma sílaba. Estos ya son pequeños detalles.

E: ¿Qué tipo de textos de ámbito médico revisas?

P3: Mayormente consentimientos informados y etiquetas. Comencé con seguros médicos.

E: ¿Conocías o estabas familiarizada con estos tipos de textos antes de empezar a trabajar como *quality manager* en esta empresa?

P3: Bastante, porque me gustaba mucho leer revistas sobre avances médicos, porque era muy curiosa y me gusta todo, como te dije. Leía un poco de aquí y un poco de allá, pero no hice nada específico, no había estudiado ningún curso en especial para traducciones médicas. Ya después me he preocupado más de... Ni siquiera cuando empecé a hacer traducciones médicas conocía el diccionario de Navarro, para poder consultarlo. Al principio me buscaba yo misma los términos en internet y me compré algunos diccionarios. Mi esposo también es periodista y cuando iba a los sitios cogía las revistas, los panfletos y folletos y luego yo los leía y me familiarizaba mucho con ello.

E: Entonces, aunque no habías estudiado nada relacionado con Medicina, sí tenías conocimientos. Y los tipos de textos médicos que haces ahora ¿no los veías antes?

P3: No. Mira lo que hago ahora de consentimientos informados no me gustan para nada porque son muy repetitivos: solo cambia el nombre del paciente, el número, la tableta, la dosis, el fármaco y pocas cosas más. Y después todo es lo mismo. A mí me gusta hacer cosas nuevas, como un estudio médico, instrucciones para el paciente.

E: ¿Crees que si hicieras un tema que te gustara más, lo harías mejor o más rápido?

P3: Más rápido, no lo sé; pero creo que sí, porque cuando haces algo muy repetitivo acabas por no ver el error. Tú puedes de repente ver algo y pasas sobre ello, y pasas otra vez sobre el error y puede ser que no lo veas. Porque es repetitivo. Tu mente ve la palabra y la ve como correcta, y no está correcta. Es porque ya está grabada en tu mente. Te confías mucho y tu mente ve un error y no lo identifica como error. Hay que tener más cuidado con estos trabajos repetitivos, por lo cual avanzas más lento.

E: O sea, que es más difícil saltarse errores en trabajos de textos nuevos que no has visto antes.

P3: Claro. En los repetitivos no: te confías mucho.

E: En los repetitivos, también, porque mucho de ese texto viene en la memoria.

P3: ¡Claro! Otro problema son las gold cells. Muchas gold cells vienen con errores. Confías en ese gold cell y no ves el error. A todo el mundo le pasa.

A veces, además, un problema que veo en XYZ es que las memorias no están bien y necesitarían editarse. Por ejemplo, en la memoria de uno de nuestros clientes VIP, la palabra

“plain” aparecía traducida como “transparente”, “liso” y “común”. “Purple”, venía como “violeta”, “morado” y “púrpura”. “Tap”, como “tapón” y “tapa”. Yo suelo poner la más usada o, si no, la última que se ha usado. Se lo tengo que comunicar al PM. Estas cosas también hacen demorar el trabajo, porque hay que comprobarlo. A veces ves una palabra normal, pero tu sexto sentido te dice que no es la traducción apropiada y tienes que comprobarlo, y esto te demora. Debería editarse la memoria cada cierto tiempo si se quiere dar una buena calidad al cliente.

E: En tu opinión, ¿qué habilidades hay que tener para ser un buen *quality manager*?

P3: 1) Mucha paciencia. En todos los sentidos. Mucha paciencia para lidiar con todo tipo de personas. Algunas veces porque el cliente se queja de un error y este acaba recayendo siempre en el *quality manager*, bien porque cometió el error bien porque no lo vio. Cuando yo quiero poner un CAF a un traductor que ha hecho algo mal, el PM me dice que no lo haga porque ese es un buen traductor y que un mal día lo tenemos todos... pero cuando el CAF nos lo ponen a nosotros, nadie nos apoya y todos los errores recaen sobre nosotros. También hay que tener paciencia para revisar con cuidado los documentos. Tenemos riesgo de pasar por alto cosas o de no perfeccionar lo que está hecho. Porque no se trata simplemente de que esté bien, sino de que le demos la mejor calidad. No es que el traductor haya hecho mal su trabajo, sino que mejoramos la traducción a veces simplemente poniendo una palabra que está mejor; 2) orientado al detalle (por ejemplo fijarse cómo está escrita la hora y cuál es la preferencia del cliente, si en modo 24 horas o 12 horas); 3) cultura general, estar abiertos al mundo, que te sirve para conocer pequeños detalles sobre el idioma en distintos países (por ejemplo, en un texto para España no se diría “computadora” sino “ordenador”), aunque esto también lo da la experiencia; 4) leer mucho; 5) buen conocimiento del idioma.

E: ¿Crees que cualquier traductor especializado podría realizar el trabajo de *quality manager* igual de bien o se requieren habilidades especiales que se distinguen de las habilidades que tienen los traductores?

P3: Sí, yo creo que un traductor especializado puede hacer bien el trabajo de *quality manager*, siempre y cuando tenga la cualidad que mencioné de ser detallista, y recibe un entrenamiento para usar siempre el corrector ortográfico y buscar los errores tipográficos. Hay traductores que se confían, que creen que ya lo han traducido y lo dan por bueno. Esos no serán buenos “*quality manager*”. En cambio, el traductor que es cuidadoso puede ser un buen *quality manager*.

E: ¿Crees que el trabajo de *quality manager* es necesario para garantizar la calidad de las traducciones? ¿Por qué?

P3: Indudablemente, cuatro ojos ven más que dos. A cualquier persona se le pueden pasar cosas, así que si hay una segunda persona que lo va a ver, es mucho mejor. Así tienes una garantía de que el trabajo va a estar bien hecho.

E: ¿Cuáles son los principales tipos de errores con los que te encuentras? ¿Crees que se

podrían evitar?

P3: Me encuentro muchos errores tipográficos, sobre todo últimamente. Faltan palabras, comas; hay errores de concordancia de género y de número; a veces el sujeto está sobreentendido y haría falta, porque sin él no se entiende bien el texto. Y encuentro falsos amigos con frecuencia. Los puntos antes de las comillas, los puntos dentro de los paréntesis. El porcentaje en una sola palabra. El porcentaje en palabra seguido del símbolo de porcentaje, igual que sucede con el símbolo de la moneda delante de la cifra y seguido del nombre de la moneda. La traducción de millones y trillones. También hay errores en el modo de escribir los números según la nueva regla gramatical.

Todos estos errores son evitables si se presta atención.

E: Como eres la primera entrevistada que me habla de los CAF, háblame de ellos: ¿te obliga la empresa a ponerlos? ¿Cuándo los pones?

P3: Los CAF son informes sobre errores de traducción que el *quality manager* tiene que hacer como parte de la calificación de la traducción. Lo exige la empresa y nos obliga a tener un porcentaje. Conozco dos excelentes QM y uno pone CAFs y otro no los pone. A igualdad de calidad de los dos *quality managers*, el que pone CAFs tiene mejor calificación que el que no los pone. La empresa dice que así ayudamos a mejorar la calidad del traductor, que poner CAFs es ayudarlo a entender que han tenido un problema, pero yo creo que se puede ayudar de otra manera, por ejemplo, mandándole un correo. Si un *quality manager* tiene la suerte de tener unos lingüistas maravillosos, no es una suerte, porque van contra él y por ellos va a tener una calificación más baja, ya que no les puede poner CAFs [porque no cometen errores]. Para él sería mejor que contrataran lingüistas malos, porque les pondrían más CAFs. No me parece nada bien, es por cubrir unas estadísticas. No deberían tener el peso que tienen los CAFs.

E: La siguiente pregunta es: ¿Te encuentras con alguna dificultad o limitación a la hora de realizar tu trabajo? Ya me has contado varias cosas. Si quieres podemos hablar de eso y juntarlo con la siguiente pregunta, que es la última: ¿Qué cambiarías para mejorar tu labor como *quality manager*? Puedes hablarme de la dificultades y limitaciones que tienes, tanto lingüísticas como no lingüísticas y si hay algo que cambiarías y cómo.

P3: La tecnología siento que me está rebasando un poco. Indudablemente creo que XXX y yo somos los QM más mayores. La reacción a la tecnología es totalmente diferente que la de un joven, y hasta ahora la he seguido pero cada vez se me hace más pesado, si te soy sincera. Esa es una de las pequeñas trabas que me fastidian, aparte de la lingüística que ya te comenté.

Que no haya tanta presión en cuanto al número de palabras que haces; yo preferiría que la presión estuviera puesta en la calidad de los trabajos. Yo diría: tómate tu tiempo y hazlo bien. Se supone que los QM que has contratado no están ociosos, rascándose la barriga, sino que están trabajando. Tiene que haber una cantidad de trabajos que se procesan en el día. No te puedes creer que un trabajito de 500 palabras te llevó todo el día. El hecho de que te pongan la presión y encima con cosas que te traban, que hay demoras; eso es lo que pienso yo que

puede hacer que baje un poco la calidad.

E: Me has hablado de la presión para hacer determinado número de palabras en un tiempo y ahora me hablas de la tecnología. ¿Crees que la dificultad con la tecnología es en parte porque no te ofrecen formación suficiente, o no te enseñan cómo utilizar la herramienta?

P3: Sí, un poco de todo, porque aun cuando lo puedes entender, me parece excesivo. ¿Para qué hay que tener dos, cuando antes era solo un correo y dos palabras? ¿Por qué la tecnología te tiene que poner trabas, en el sentido de hacerte perder más tiempo? Y lo otro también, no hay la suficiente capacitación, pero a la vez si te dan la capacitación tiene que ser de tu tiempo porque, si te dan capacitación, ¿cómo cumples las palabritas? No puedes dedicarte a nada más. Yo dedico mucho de mi tiempo personal a muchas cosas y aun así no llego al número de palabras ahora. Este es el primer año que no recibo un bono en los 12 años que trabajo.

E: Y eso lo achacas al tiempo que dedicas a...

P3: A muchas cosas: a que tengo que contestar a muchos correos. Algunos PM nuevos te hacen muchas preguntas innecesarias que te hacen perder el tiempo: “¿por qué pusiste coma?, ¿por qué después de dos puntos empezamos con minúscula? Tienes que darles la lección de español... todas estas cosas sumadas a todo lo demás son cosas que te van quitando tiempo. Demasiadas cosas. Los PM duran muy poco en XYZ, entonces siempre son nuevos y están aprendiendo, y tienes que contestarles. Y no solo a ellos, sino también a los clientes, luego le contestas al lingüista, y todo eso va metido dentro de tu trabajo.

E: Te quita tiempo de hacer las palabras que tienes que hacer.

P3: Un montón, y luego si el sistema se pone lento, me pongo desesperada.

Transcripción resumida de la entrevista a la participante 4 (inglés)

Entrevistadora: So you are a French into English QM.

Participante 4: Correct

E: I'm gonna ask you a few questions that are divided in 3 sets. And the first one is about the access to the position and the training at the position. So how long have you been working as an in-house Quality Manager in this company?

P4: I have been here for 2 years.

E: And how did you access this position?

P4: So I heard about this position during my Master's program. A girl who did the program one year ahead of me was hired by the company but in a different department, so I found the post online.

E: What requirements you had to meet to access the Quality Manager position?

P4: If I recall, the posting for the job said that I had to have a Bachelor's that was applicable to language or translation. And that was pretty much it. There were no major requirements and I didn't need any prior experience

E: Did you have to take a test or exam?

P4: Yes, I had to take several tests. They were tests in English. There was a test that was not in French. It was just general proofing and I'd say it was in Italian. And then there were 3 levels of QM tests from French into English.

E: So were they just proofreading tests?

P4: They were proofreading tests. There was a test that was all in English and you had to find the errors in the English text that were... I can't think of the word... do you know when a word sounds like another word and is used inappropriately like "accept" or "except" or "effect" versus "affect"? You know we had to find that sort of errors. Yeah, so there were a lot of tests.

E: Once you accessed this position, did you receive any type of prior training or preparation to correctly perform your tasks?

P4: Yes, I received several months of training. There were modules and practice jobs. I received a lot of feedback from different trainers and I had to have so many files proofed with no errors that I missed before I was allowed to fly solo.

E: How long was that?

P4: I wanna say the training was about 2-3 months

E: So for those 3 months, your work was being reviewed by someone else.

P4: Correct

E: And after the 3 months you could work on your own.

P4: Yes

E: Did you find this training useful to perform your work?

P4: I definitely found having someone review my jobs and give me feedback to be really helpful. There were a lot of modules all at once, so my first week I did pretty much all modules, and that was sort of overload because it was a lot more information than I had any idea that I would need. So a lot of the training was definitely helpful but was of it was maybe not necessary at the time.

E: Like what?

P4: Like, I don't know. There were modules about advanced Wordfast – I only just learned what Wordfast was, you know, that week, because of the first modules. I feel that the modules should have broken down into like “this is what's gonna help you start out” and then learn how to QM, and now “this is what's going to help you QM better”. You know, instead of “here's a ton of information about project managers in different departments, different programs that you're going to use... It was a lot all at once.

E: Looking back, do you think this training was adequate to get to where you are now or do you think it could be improved?

P4: I think that the training that I went through was great. I think it was made a little bit too long. It was sort of stressful after a month and a half having my file reviewed and keep going through that... “Oh there was one mistake”, you know, one mistake and had to start over again. At that point I think it was a bit overkill, but for the most part I think the training was really helpful and I've definitely gone back to modules that weren't necessarily helpful at the beginning, that were helpful down the road

E: So you're saying that if your trainer found an error on a job you worked on, what did you have to do?

P4: For example, to pass my training I had to get 10 perfect jobs. So I had to have 10 jobs with no errors whatsoever, and I'd be like 5 and then I would miss a typo or I would miss something small like a number. So it's like “Oh I get to start over again and get work back up to ten”

E: So 10 straight jobs...

P4: Yes, so that was a little frustrating. But since then the training program was been reworked so that it's shorter, that it's not 10 jobs in a row that have to be perfect anymore. Yeah, it has changed. But at the time it was a lot.

E: Do you know if that process is used in other departments, for other language pairs?

P4: Not sure. That would be interesting to find out. I have friends in the GIE QMs... I'm gonna say "no". Their training was like 2 weeks. That was it and they were flying solo, so I'm not sure it's super consistent. You have to talk to XXX; she just finished hers.

E: That's interesting

P4: Yes, different team leads, different approaches, I guess.

E: So, my last question for this block is: Have you received any other type of additional training during the time you've been in this position? What type was it and what was its purpose?

P4: Yes, I would say I've received pretty consistent training in last 2 years. Every month or every couple months, we'd get a training of some sort of technology that we're using, whether it's PD, Wordfast 4, just different programs that we may be trying to work into our workflow. So, yeah, I get training all the time... new modules, there are departmental trainings and presentations given by the team leads and DMs. So, yeah, there's a lot of training. A lot of refreshing.

E: Let's go to the second part. This is previous training and professional experience. What did you study?

P4: My undergraduate degree was in French Studies. It was just sort of general language and culture, and a minor in Spanish and Art. And then my Masters was in Literary Translation from French into English.

E: Do you think those studies have helped you access this QM position?

P4: I think my masters probably helped most just because it definitely gave me more information about translation because I didn't really studied that in undergrad, so more about the processes, proofreading, things like that. So in that regard, yes.

E: Well the next question is actually very similar. The first one was about getting hired and then what you just told me, so the next one is: Do you think those studies have helped you perform your work? So you're saying the having studied translation has helped you...

P4: I don't really think it helped me get the job but it has also helped me at work, in the general translation sense, not necessarily content. But I definitely didn't know anything about translation before my masters.

E: Conceptual.

P4: Content not excluded.

E: Have you worked as a translator or reviewer prior to working in this company?

P4: No, this is my first job.

E: So you don't have any other working experience.

P4: Not in translation.

E: In any other field?

P4: I worked at the Institute of French Studies during my Masters, but that was mostly gathering books for the professors. I've worked on every retail job you can imagine but otherwise, no, no real professional work.

E: Well maybe the next question is not relevant: Do you think that prior working experience helps you or has helped you perform your current job?

P4: No. Not remotely. Well maybe French Studies got me used to working on a computer more regularly, cause I did social media, but I'm not doing social media here.

E: This is the last part, and the longest, and it's about your responsibilities, abilities and tools that you use on a daily basis. So my first question is: What does your work as a Quality Manager involve? Please describe what you usually do on a typical day at work.

P4: Well now that I'm a bit of a Senior Quality Manager, I spend most of my time working on the files, proofreading the files, that sort of things. And also answer a lot of questions from Project Managers that might come from other files while they're doing final eye review or from other linguists who reviewed files, so it's mostly quality managing. I also work with linguists. We have different training programs that we send linguists feedback. And more on the quality managing side, there's filing compliance reports if the linguist is not really up to snuff and they need a little more of stern feedback, that's pretty regular, especially this time of year. A lot of emailing, a lot talking with my colleagues and asking questions, there's a lot of collaboration, because we don't always understand everything.

E: Now I'd like to focus on the revisions process itself: I'd like you to describe the revision process of a project/document, from beginning to end.

P4: The first thing would be that I claim the job for myself and we do that in 2 different hubs: there's the quality manager tracker and the project director, that's how I schedule my day. So I claim the job, and when it comes back from the linguist I download the files. That comes in a nice little pack so there's the translation document itself and then the sources and the instructions. Instructions usually come with style guides, special notes from the client that we have to adhere to. So I open everything up, I read the instructions thoroughly, I reference the style guides to give myself a little refresher or if we work with different clients that I'd like to have a glance at the style guide before starting just to make sure I don't forget anything or in case things have been updated. An then I start the review process itself, which consists of a word-by-word read-through of the file comparing it to the source to make sure that all of the text is present and correct, checking for things like mistranslations, typos, proper nouns that

are copied incorrectly, wrong numbers, looking for syntax, all of those fun things. Once I'm satisfied with the content of the file, I run a thorough spellcheck, including headers and footers, and if I have any questions for the linguist I generally reach out myself and touch base with them if I can. If I can't I reach to somebody else. And when the file is done, I upload it to project director and it goes to the project manager.

E: You said you might ask questions to the linguist, that's the translator, and in your department you usually do 2 steps, so translator and QM?

P4: Yes

E: So what kind of questions would you ask a linguist?

P4: I would ask the linguist if I have doubts about technical terminology. As a Quality Manager I'm not really responsible for all the really technical terminology, because I'm not the expert, that's why the linguist is there for, they're the expert on that. So if I have any questions, if something doesn't seem right or if there is missing text, I send it back to the linguist, because I'm not qualified enough to make a call on that.

E: My next question is: How do you ensure the quality of a translation? Meaning any techniques or any tools that you use.

P4: Techniques is just pretty much my standard QMing, I try to take my time and definitely go through word for word. I have a lot of different resources that I like to reference online, to spell check, I like to spellcheck terminology, even technical terminology, because linguists are great but we are only human. It also helps me familiarize myself for future jobs. So I do a lot of spellchecking and sometimes I read aloud if it's particularly dense because it helps me catch any irregularities that sound funny that I might otherwise miss.

E: And do you use any tools, like CAT tools?

P4: If the job is already in a CAT tool, that'll be Wordfast, then I always run a thorough transcheck, that's really the best way to catch any sort of inconsistencies within the file or any wrong numbers... and I do that before and after my QMing to be safe

E: Do you use CAT tools often or not really?

P4: No, most of the jobs that I work from because it's into English are dead PDFs, so I maybe have one txml job a day, maybe, sometimes not even one. I find that is more common for into foreign.

E: I'm going to ask you a few questions on the medical texts that you review. That's most of what you do, right?

P4: I'd say 50/50 medical and ethics committee

E: Yes, medical, pharma, that's what I meant. Medical versus Finance.

P4: Ah, I see. Then yes.

E: What type of texts on the medical field do you revise?

P4: Ethics committee letters, adverse events reports, patient medical reports, a lot of handwritten doctor notes, even death certificates. It's pretty varied, a lot of different topics. And then of course there are clinical trial contract and agreements.

E: That's truly more legal than...

P4: Yeah, technically, but life sciences covers all that.

E: I might have the answer for this questions but I'm going to ask it anyway: Did you know or were familiar with these types of texts prior to working as a Quality Manager in this company?

P4: Nope, not even remotely. I've had to learn so much.

E: And again: Prior to working as a Quality Manager in this company, ¿did you have any knowledge on medicine or life sciences topics?

P4: No, no. You know only at the end of a drug commercial, where they have the list of side effects and stuff like that. That's about it. I definitely listen at those more carefully now

E: In your opinion, what skills do you need to be a good Quality Manager?

P4: You need to know not to rush, you have to take your time, to have to be thorough, you need to be able to become familiar with the different content that you work with cause that helps you catch things more quickly, you definitely need to be willing to learn things, you have to be well organized and be able to manage your time efficiently.

E: You said it is important to be familiar with the content of the text you're reviewing, so do you think getting training on that content or having knowledge of that content would help you do a better job?

P4: Yeah, I think so. I think that if I had more medical knowledge before coming, I would not have had such a hard time adjusting. There's definitely a learning curve. When I started I knew nothing, absolutely nothing and I was bombarding linguists with questions. So I think that a training would have helped a lot.

E: Does the company provide training on content?

P4: As far as I know they do not. From what I gather from my colleagues, you just got teach yourself.

E: My next question is: Do you think that a specialized translator could perform the work of a Quality Manager as well or are certain skills required that are different from those of the translators?

P4: I think a translator could be a Quality Manager but you sort of have to separate yourself a little bit from the translation side and focus more on the proofreading side of translation. They

have the knowledge so it would be easy for them to review but they also have to focus on everything around it, focus on the numbers, focus on the names, on the spelling, and it's very detailed-oriented in a way maybe not all translators work.

E: So some translators but not all them...

P4: Yeah, some translators would deliver a file and it's beautiful, you can tell they proofread it, they looked carefully at all the different elements. But other translators, the content may be perfectly translated but the surrounding text there could be misspellings, wrong numbers, wrong or missing dates... It's not just the technical content, it's everything else.

E: Do you think that the work of a Quality manager is needed to ensure translation quality? Why?

P4: Yes I do. I think it is needed because it's hard to proofread your own work, which is why linguists tend to miss things because they're so invested in it that their eyes don't catch errors that might be present and they might not have time to take a break before proofreading because of the volume of work that they take. I think that we need Quality Managers because we are getting these translations that we're seeing with fresh eyes. Yes, I think we're important. Yeah. I think we are and I think we learn a lot throughout the job and it helps us, because we're well-rounded, so we can sort of even help the linguists to be better because sometimes we might have seen something that they haven't seen yet in a different file.

E: What are the main types of errors you encounter? Do you think they could be avoided?

P4: Most often missing text, mistranslations, typos, that's including incorrect numbers, names and dates. Sometimes, if it's a template, there's added text. For the most part I think these errors could be avoided if the linguists proofread thoroughly before delivering.

E: What do you mean with "templates"?

P4: We work on files that are often very similar, they may be coming from the same agencies, the same file every time with the bank filled in differently, so we have templates that we work on from previous jobs that we sent linguists to help them save time formatting, they often contain terms that the client prefers or that the quality managers already signed off to be correct, so the linguist can use them as a reference and a time-saver.

E: Do you think that, if the quality of the translator's work improved, the Quality Manager's work would not be needed? Why?

P4: No, I think you still need a Quality Manager. I think everything needs to be proofread and checked and the more eyes you have on the file the better to ensure quality.

E: Do you encounter any difficulty or limitation when performing your work? This can include anything: people, tools, linguists, workflow... anything that you can think of.

P4: I think that the demand for quality managers is very high and I tend to spend a significant portion of my day just answering emails about what I can or can't take. Most of the times I'm

booked for the day and I really can't accommodate anything else. So it's difficult saying "no", so I tend to end up overbooking and working really late and being exhausted the next day. So that's difficult but also linguists' quality is not is not always the best. We definitely have a top tier of linguists that we prefer to work with but that's pretty long known so that they get booked up, so often I find that I'm spending a lot of extra time overhauling files because we had to settle for linguists that are not necessarily good linguists that we like to work with because they just don't deliver clean jobs, so linguists' quality tends to be a pain. Linguists' quality is probably the biggest and then there's also...

E: When you say "high demand" is it that there are not enough people to cover the volume of work?

P4: Yes. We work with a lot of linguists but they are not necessarily certified in the field that we need them to be certified in, so we might have a linguist who's amazing for ethics committees letters but really can't do medical and all of our really good medical linguists might be booked so then we need to find something who has medical even if their quality might not be the best.

E: But on the QM side you said that you end up overbooking yourself.

P4: Yes.

E: And that's because there are not enough QMs to handle all the jobs?

P4: Yes, we don't have enough coverage for all of the different languages, so I often end up doing, you know, the bulk of my day would be French, but I'll take Spanish, Romanian, Portuguese, Italian, whatever needs to be done.

E: And what can you do with those language pairs?

P4: It's pretty much just making sure that all the text is there, and that there are no typos, the names and numbers are correct... It's definitely not a thorough review but before taking one of these jobs, the project manager gives me the ok being a non-native linguist.

E: I've heard from another QM who QMs into English that usually into-English translations are not for publication, mostly for informational purposes so that the quality expectations are not as high as those for publication. Do you agree with that in your experience?

P4: That's a pretty reasonable statement. I think that most of our files they will just end up in a file once we send them back. There are some jobs that come through that are for publication (medical journals and such) that are used by experts that are referenced more recently than something that just ends up stashed away and filed in some cabinet, but I don't wanna say quality expectations are low because I have very high quality expectations, but they might be...

E: I'm not saying you have low quality expectations...

P4: No, I know what you mean...versus that it's more important to get the job done.

E: I'm thinking of those jobs where you don't speak the source language.

P4: In that case, I would assume that they're not that important because I'm allowed to proof them and it's not my language, but I don't know 100% where they come from.

E: What would you change to improve your work as a Quality Manager? And again this included anything from training, time management, tools, translators, project managers, communication...

P4: Communication is a big one. It's a big company so a lot of hands can be on one job at once, so I think a lot of times little things are sort of forgotten, so I find that I spend a lot of my time asking things like "Hey, where is this file?", "Hey, did this deadline change? This file is not in yet", "Isn't this supposed to be in project director? What's going on?". Or the linguist would do something weird and I have to be like "Hey, were they supposed to do this? Oh, they were. Well that would have been helpful to have in the instructions", so I really think that it would be really helpful if more information was provided by the time I get the job, so I don't have to spend that much time asking questions

What else? I think time is definitely a factor, because we have to meet a quota everyday...

E: What is your quota?

P4: My quota right now is about 8,000 words a day and I use some of the time for admin work, like sending feedback to the linguists that I'm working with, I have a side project that I've been working on, so I spend a little bit of time on that every day, but that sometime falls to side because I end up taking rush jobs, or jobs come in bigger than they're supposed to be, they're come in in very poor quality, so time I definitely an issue having to try to schedule that.

E: So do you think you would need more time to do a better job?

P4: Time is hard with all the deadlines. Maybe a little more time in the day would be ideal but maybe it's not so much about time, maybe I wish that the quota was lower, so that there isn't so much pressure to have a totally full day and then it ending up fuller.

E: Do you think this pressure affect you negatively in your work or is it easier for you to miss things?

P4: Yes, I would say that once you really get into QMing, there's like a "good enough" factor for jobs, they just have to be perfect enough. When I started I used to change a ton, to make things sound prettier. Sometimes, you know, it's a fine translation, so it's fine, so I think, I don't wanna say I lower my standards but I definitely learned not to be quite as invested in every single file.

E: So you have to find a balance on time versus quality versus how you would like the translation to sound

P4: Right, there's definitely a balance. Because if I'm supposed to be doing 1500 words per hour and it maybe comes in from not a great linguist and the translation is, you know, it's there, it's ok, then it's ok.

E: Let me go back... you said that a Quality Manager needs to be willing to learn... Since you started as a Quality Manager in this company, have you had any training outside the company, like not company-provided?

P4: No, I haven't had time. I work late a lot.

E: So you learn as you go.

P4: I definitely learn as I go, I learn by talking to linguists, I ask them questions... yeah, it's a very informal training, I haven't gotten any certificates or anything. No time.

E: Ok, well, thank you very much.