

La revisión y otros procedimientos para el aseguramiento de la calidad de la traducción en el ámbito profesional

Silvia Parra Galiano

Nota: TURJUMAN

Resumen

De los estudios que abordan la revisión, la evaluación y, en general, la valoración de la calidad de la traducción, se desprende la existencia de una cierta ambigüedad respecto a la terminología que se utiliza para referirse a estas prácticas. Para evitar confusiones expondremos las diferencias y semejanzas que existen entre los *procedimientos* más comunes para valorar la calidad de la traducción en el ámbito profesional, adoptando para ello diversos criterios.

A modo de introducción, comenzaremos explicando qué se entiende por *gestión de la calidad* en la prestación de servicios y expondremos diversas consideraciones de interés respecto al concepto de calidad, con referencia al proceso de la traducción y al producto resultante de dicho proceso.

Como conclusión, presentaremos las definiciones que hemos elaborado de los procedimientos más comunes para el aseguramiento de la calidad de la traducción en el ámbito profesional y un cuadro con las principales características para mostrar, de manera esquemática, las diferencias y semejanzas entre éstos.

Palabras clave: revisión, aseguramiento de la calidad, control de calidad, grado de revisión.

Revision and other quality assurance procedures for professional translation

Abstract

In studies on revision, evaluation and the assessment of translation quality in general, there is a certain ambiguity regarding the terminology used to refer to the various practices involved. In order to avoid confusion, this paper will explain the similarities and differences existing between the most common of the procedures to assess professional translation quality, and the different criteria applied.

The starting point will be a definition of quality management in the services sector, along with essential considerations regarding the concept of quality in both translation process and translation product.

Finally, the paper presents definitions of the most common procedures for professional translation quality assessment, and a table with the major features of each, in an attempt to demonstrate in as schematic a form as possible, the similarities and differences between them.

Key words: revision, quality assurance, quality control, degree of revision.

1. Qué se entiende por gestión de la calidad en la prestación de servicios

Con la internacionalización del comercio y la libre circulación de bienes y servicios, las empresas y clientes han incrementado las exigencias respecto a la calidad de los productos y servicios que ofrecen y consumen, respectivamente.

Como consecuencia de lo anterior, las estrategias empresariales tienden a elaborar e implantar sistemas de *aseguramiento de la calidad* como elemento clave de la gestión.

«El aseguramiento de la calidad consiste en tener y seguir un conjunto de acciones planificadas y sistemáticas, implantadas dentro del Sistema de Calidad de la empresa. Estas acciones deben ser demostrables para proporcionar la confianza adecuada (tanto a la propia empresa como a los clientes) de que se cumplen los requisitos del Sistema de la Calidad» (Instituto de la Calidad: 2001).

Sin embargo, esta cultura de la calidad no siempre ha sido bien acogida por las pequeñas y medianas empresas (PYMES) del sector servicios debido, fundamentalmente, a que su aplicación, además de resultar complicada, se asocia a grandes empresas o grupos empresariales con un amplio abanico de recursos de toda clase.

Ya a finales de los años 80, el término «calidad» ha sido clave en la gestión de proyectos. Su importancia se debe a la proliferación de diversas normas, en todo tipo de industrias y sectores, con la finalidad de buscar criterios objetivos y mensurables para garantizar la calidad del servicio o del producto final.

Pero ¿qué se entiende por calidad? AENOR, en su *Guía para la implantación de sistemas de la calidad en PYMES* (2000: 3), afirma lo siguiente:

«Según lo indicado en la Norma UNE-EN ISO 8402: 1994, la calidad se define como el conjunto de características de una entidad que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades establecidas y las implícitas».

Para implantar un sistema de aseguramiento de la calidad puede utilizarse un modelo o *norma*¹ desarrollado por cualquier *organismo de normalización*, ya sea regional, nacional o internacional.

«La normalización es una actividad colectiva encaminada a dar soluciones a situaciones repetitivas, que provienen fundamentalmente del campo científico o técnico, y consiste en la elaboración, difusión y aplicación de normas» (Instituto de la Calidad: 2001).

Una de las normas que tratan de sistemas y modelos para el aseguramiento de la calidad es la serie ISO 9000², normas elaboradas por ISO³ (*International Organization for*

¹ Una norma es un «documento accesible al público, consensuado entre todas las partes interesadas, que contiene especificaciones técnicas u otros criterios para que se usen como reglas, guías o definiciones de características, para asegurar que materiales, productos, procesos o servicios cumplen los requisitos especificados. Debe estar aprobado por un organismo de normalización y no tiene carácter obligatorio» (Instituto de la Calidad: 2001).

² Su origen está en las normas británicas BS 5750, de aplicación al campo nuclear.

³ ISO es una Federación Mundial de Organismos Nacionales de Normalización, con sede en Ginebra (Suiza), creada en 1947.

Standardization), a través de su Comité técnico TC/176. Esta serie de normas (ISO 9001, 9002 y 9003), publicada por primera vez en 1987, surge para armonizar la gran cantidad de normas sobre gestión de calidad que estaban apareciendo en distintos países⁴.

La finalidad de la serie de normas ISO 9000 es asegurar que, en la empresa en cuestión, existe un sistema de calidad y que además se está siguiendo. Para ello, la norma no define el sistema de calidad que tienen que aplicar las empresas, sino que se limita a describir los requisitos a los que debe responder dicho sistema mediante:

- a) el establecimiento de controles adecuados de gestión de calidad y
- b) la documentación de dichos controles.

Por otra parte, para que una empresa pueda justificar ante sus clientes y proveedores que cumple con los requisitos de una determinada norma es necesario que cuente con la *certificación* de un organismo habilitado para ello.

«La certificación es la actividad que consiste en atestiguar que un producto o servicio se ajusta a determinadas normas, con la expedición de un acta o una marca de conformidad en la que se da fe documental del cumplimiento de todos los requisitos exigidos en dichas normas» (Instituto de la Calidad: 2001).

Los organismos habilitados para certificar el cumplimiento de una norma son los *organismos de certificación*, para lo cual deben estar a su vez acreditados o reconocidos por una *entidad de acreditación*⁵. La función de los organismos certificadores consiste en verificar si una empresa cumple con los requisitos de una determinada norma mediante *auditorías de la calidad*⁶.

En cuanto a las empresas, organismos y profesionales del sector de la traducción, resulta evidente que no constituyen una excepción en la tendencia actual a la normalización, la certificación y el aseguramiento de la calidad.

Sin embargo, conviene matizar que, en el ámbito de la traducción, el hecho de garantizar la calidad en cuanto al cumplimiento de una serie de procedimientos, no implica necesariamente una garantía de calidad respecto al producto final (TL), puesto que en el proceso de la traducción entran en juego una gran variedad de factores.

De hecho, como veremos más adelante, la finalidad de las certificaciones que obtienen las empresas de traducción es justificar ante los clientes que han establecido una serie de criterios mensurables en cuanto a los procedimientos que utilizan para la prestación de sus servicios.

⁴ El primer borrador de las normas ISO 9001, 90002 y 9003 se edita en 1985.

⁵ En el caso de España, cuando las normas ISO pasan a Norma Europea (EN) y, a continuación, a Norma Española (UNE), la entidad de acreditación es la ENAC (Entidad Nacional de Acreditación).

⁶ Una *auditoría de la calidad* es un «examen sistemático e independiente con el fin de determinar si las actividades y los resultados relativos a la Calidad satisfacen las disposiciones preestablecidas, y si estas disposiciones son aplicadas en forma efectiva y son apropiadas para alcanzar los objetivos» (ISO 8402).

2. El concepto de calidad en traducción: proceso y producto

El concepto de calidad en traducción, y en consecuencia el resultado de la *evaluación de la calidad de la traducción* (ECT), es una noción relativa y en parte subjetiva. Es relativa porque depende de múltiples factores como: el criterio del cliente, la calidad del texto de origen, la función y el destinatario del TL, la competencia del traductor o los criterios empleados por el revisor o el evaluador.

Por otra parte, la noción de calidad en traducción es subjetiva porque se ha interpretado de diferentes formas (desde el punto de vista diacrónico y sincrónico) en función de las corrientes y teorías que seguían los estudiosos que trabajaban con los métodos de evaluación. Esto es lógico si consideramos que cualquier juicio de valor tiene casi siempre un componente subjetivo y que, en este sentido, la traducción no es una excepción.

Los intentos por lograr la objetividad absoluta suelen llevarnos a pensar en la «traducción ideal» o en la «traducción perfecta», aún a sabiendas de que pueden existir varias posibles traducciones válidas para un mismo texto. Sin embargo, esta idea no impide la búsqueda de una base sólida para valorar la calidad de la traducción y minimizar de esta forma la subjetividad.

De hecho, parece existir un cierto consenso para estimar que cualquier procedimiento de valoración sólo será aceptable y válido con la condición de que esté basado en criterios claros, bien definidos y lo más objetivos posible. Partiendo de la definición de *criterio*⁷ de Larose (1998: 166), entendemos por *criterio de valoración de la traducción*: el aspecto o elemento concreto al que se atiende y se toma como referencia para emitir un juicio de valor con respecto al texto de llegada.

2.1. ¿Qué se puede evaluar en una traducción?

Partimos de la base de que sólo se puede evaluar aquello que se percibe. En el caso de la traducción, el texto de llegada, su contenido semántico y la forma de expresarlo.

Tradicionalmente, la evaluación de traducciones se ha basado en dos grandes parámetros: el uso correcto de la LL (de su idiomática o autenticidad) y la transferencia del sentido del TO (fidelidad). Estos parámetros nos remiten a la dicotomía de la doble fidelidad: por una parte, al texto de origen (TO) y a su autor y, por otra, a la lengua de llegada (LL) y al destinatario del TL.

Ahora bien, lo que determina la pertinencia de las elecciones del traductor y, al mismo tiempo, la noción de error, falta o desviación en traducción, no es el TO y el uso y la norma de la LL por separado, sino la influencia simultánea de estos dos criterios sobre el TL, en función del encargo de traducción.

Por otra parte, de acuerdo con Larose (1998: 173-174), los factores que consideran los diversos métodos de evaluación para valorar la traducción son:

⁷ «Un critère est un élément qui permet de porter sur un objet un jugement d'appréciation» (Larose, 1998: 166).

- a) La forma y el contenido del TO (factores textuales: conformidad del TL con la organización y formulación del TO)
- b) La reacción del destinatario (factor conductista)
- c) La opinión de expertos (factores indefinidos y que varían según las preguntas formuladas)
- d) Otra traducción reconocida como «excelente» (factores textuales, conformidad del TL con otro TL considerado como ideal)
- e) La opinión de lectores corrientes (factores de comprensión o legibilidad).

De ahí que, para Larose, la aceptabilidad de una traducción dependa de la pertinencia de uno o varios de los factores mencionados, además de otros factores de carácter pragmático (plazo de presentación, precio y formato del TL), y del encargo de traducción. En suma, las tres formas más usuales de valorar la traducción en el ámbito profesional se basan en:

- a) Determinar la calidad lingüística del TL, considerando los tipos de errores detectados y la gravedad de los mismos
- b) Juzgar si el TL es apto o no para su entrega al cliente, considerando el encargo de traducción
- c) Considerar el grado o nivel de satisfacción del cliente con respecto al TL.

2.2. La traducción como proceso y producto

Hoy en día, el hecho de valorar la calidad de una traducción, en el sentido de determinar y medir la calidad del TL, se conoce en el mundo anglosajón como *translation quality assessment* (TQA) y en español como *evaluación de la calidad de la traducción* (ECT). Para el presente estudio carece de sentido polemizar sobre si la traducción es un servicio o un producto, dada la diversidad de opiniones al respecto. No obstante, considerando que las actividades que realizan las empresas de traducción y los traductores autónomos no están incluidas en el sector secundario, sino en el sector terciario (sector servicios), nos limitaremos a considerar la *traducción* en el ámbito profesional como la prestación de un servicio en el que el resultado final de todo el proceso, el producto por el que paga el cliente, es el texto de llegada.

De hecho, el término *traducción* se utiliza para designar tanto el proceso de transformación de un texto de origen (TO) en un texto de llegada (TL), como el producto o resultado de dicha transformación.

Sin embargo, conviene aclarar que la *evaluación de la calidad de la traducción* (ECT), o sea la valoración del TL como producto, es algo distinto a la evaluación del *proceso*⁸ de la traducción.

Para ilustrar la diferencia entre proceso y producto en el ámbito de la traducción, citaremos a Hatim y Mason (1995, 13):

⁸ En el presente capítulo utilizaremos el término *Proceso* con el sentido de «Conjunto de recursos y actividades relacionadas entre sí que transforman elementos entrantes (*input*) en elementos salientes (*output*)», asignado al mismo por la ISO 8402: 1994 (Cf. Vocabulario de la Calidad).

«Los lectores tienen ante sí un producto acabado, el resultado de un proceso de toma de decisiones; no tienen, pues, acceso a las vías que llevaron a esas decisiones, a los dilemas que el traductor tuvo que resolver. Lo que es susceptible de escrutinio es el producto acabado, el resultado de una práctica traslaticia, más que la práctica propiamente dicha. Dicho de otro modo, lo que se contempla es la traducción como producto y no el traducir como *proceso*».

Las *vías* mencionadas por Hatim y Mason son las que, en teoría, pretenden sistematizar la mayoría de las normas aplicables al ámbito de la traducción, así como, de acuerdo con Arevalillo (2004):

«en un sentido puramente práctico, menos teórico: los soportes que precisa la traducción para que ésta se produzca en las circunstancias ideales: desde la recepción de la solicitud del cliente potencial hasta la entrega final del documento o producto traducido, incluidos los procesos lingüísticos, administrativos y técnicos».

Parece evidente que la implantación, aplicación, seguimiento y verificación de una serie de procesos normalizados para prestar un servicio de traducción pueden redundar en una mayor calidad del texto de llegada.

Sin embargo, como veremos en el siguiente apartado, los procedimientos que se utilizan en el ámbito profesional para valorar la calidad de la traducción toman como referencia el producto resultante del proceso de traducción, el TL, en lugar del *proceso de traducción*.

Entendemos por *proceso de traducción*: el conjunto de actividades relacionadas entre sí que el ente traductor organiza en una serie de fases para establecer equivalencias interlingüísticas, y en la medida de lo posible interculturales, con la finalidad de transferir el sentido de un texto de origen (TO), procedente de una cultura O (CO) y redactado en lengua O (LO), a un texto al que denominamos de llegada (TL), redactado en lengua L (LL) y cuyo destinatario tiene una cultura L (CL), considerando para ello las especificaciones, explícitas o implícitas, del encargo de traducción dado por el cliente (iniciador de la traducción o destinatario final).

3. Procedimientos para valorar la calidad de la traducción en el ámbito profesional: diferencias y semejanzas

La caracterización que hacemos de los diferentes *procedimientos*⁹ que se utilizan en el ámbito profesional para valorar la calidad del TL está basada, fundamentalmente, en un artículo de Louise Brunette (2000) sobre las prácticas evaluativas de las traducciones. Creemos importante señalar que las definiciones que presenta Brunette de los procedimientos para la evaluación de la calidad de la traducción tienen su origen en un estudio iniciado por esta autora en 1993. Para realizar el referido estudio sólo se utilizaron *textos pragmáticos*¹⁰ (*Ibid*: 170) que la autora define, siguiendo a Delisle, de la siguiente manera:

⁹ En el presente artículo, utilizaremos el término *procedimiento* con el sentido de «Manera especificada de realizar una actividad», asignado al mismo por la ISO 8402: 1994.

¹⁰ Brunette limitó su estudio a este tipo de textos por considerarlos, por una parte, como los más apropiados para la enseñanza de la traducción no literaria y de la revisión y, por otra, porque este es el tipo de textos más traducidos en Québec (Brunette, 2000: 170).

«Pragmatic texts, or general texts, are any contemporary non-literary documents intended for readers who share certain common interests but not necessarily specialized knowledge» (Brunette, 2000: 170).

De ahí que Brunette no contemple la *crítica de traducciones* como otro de los procedimientos que se utilizan para valorar la calidad de la traducción de textos pragmáticos, dado que el objeto de la misma son los textos literarios.

Nuestra descripción de los procedimientos de valoración (PV) se basa en siete criterios:

1) El estado del texto de llegada (TL); 2) La extensión de la parte o segmento del TL que se somete a la valoración; 3) La comparación del TL con el TO; 4) El uso de una plantilla de evaluación para la ponderación de los errores; 5) La necesidad de justificar las correcciones y modificaciones realizadas por el revisor en el TL; 6) El receptor o destinatario de la valoración y 7) La finalidad de la valoración.

Brunette (2000) identifica cinco tipos de procedimientos¹¹ para valorar la calidad de la traducción de textos pragmáticos: la revisión pragmática (RPr), la evaluación de la calidad de la traducción (ECT), el control de la calidad (CC), la revisión didáctica (RD) y el aseguramiento de la calidad (AC), mediante lo que esta autora denomina «*fresh look*».

Antes de definir cada uno de los procedimientos de valoración mencionados, expondremos brevemente las diferencias y semejanzas que existen entre éstos.

3.1. La revisión pragmática, la revisión didáctica y la revisión formativa

Revisar una traducción implica valorar si el texto de llegada (TL) cumple o no las especificaciones del *encargo de traducción* mediante una serie de criterios para realizar, a continuación, las oportunas correcciones o mejoras, antes de considerar el TL como definitivo y listo para su entrega al cliente (destinatario final o iniciador de la traducción).

En el ámbito profesional, los *revisores* no tienen contacto con el traductor, excepto si el propósito de la *revisión*, además de mejorar el texto, es la formación del traductor o el perfeccionamiento de su técnica. En el primer caso, Brunette denomina a esta práctica *revisión pragmática* (RPr) y en el segundo *revisión didáctica* (RD).

Sin embargo, siguiendo a otros autores como Hosington (Thaon) y Horguelin (1980), preferimos utilizar el término *revisión formativa* (RF) para referirnos a la revisión que se practica en el ámbito profesional con la finalidad no sólo de corregir y mejorar la traducción, sino de formar al revisado/a. Reservaremos el término *revisión didáctica* (RD) para referirnos a la revisión que se practica en el ámbito académico.

El hecho de que exista o no contacto entre el revisor y el traductor constituye una diferencia esencial entre los tres procedimientos. Los agentes de la RD y RF tienen que

¹¹ La denominación de estos procedimientos en inglés es: *pragmatic revision*, *translation quality assesment* (TQA), *quality control*, *didactic revision* y el denominado por esta autora «*fresh look*», también conocido en inglés como *quality assurance*.

justificar los cambios que realizan puesto que centran su atención tanto en el TL como en el traductor. Los revisores pragmáticos no tienen que justificar ante el traductor los cambios que realizan en el texto (citando fuentes autoritativas o proporcionando ejemplos) y por lo tanto no tienen que trabajar con el mismo «rigor» que los revisores didácticos y formativos. Al hablar de rigor nos referimos a la escurpulosidad del revisor al corregir y efectuar modificaciones. Este rigor afecta a la calidad de la *revisión pragmática* que, al igual que en los otros tipos de revisión, depende de los conocimientos y competencia del revisor, sobre todo, en cuanto a los cambios estilísticos. Sin embargo, dado que estos últimos pueden estar basados en las preferencias o intuición del revisor, al no tener éste que justificarlos, de acuerdo con Brunette (2000: 171)¹², la *revisión pragmática* implica la existencia de un componente arbitrario.

Estos tres tipos de revisión también presentan características comunes: el objeto de intervención es un texto completo, que puede ser o no el texto definitivo, pero que se considera como producto semiacabado hasta que no haya sido revisado. En estos tres tipos de revisión, la finalidad principal es la mejora del TL. Sin embargo, en la RD y en la RF existe una finalidad adicional, pulir la competencia del traductor. Con ninguno de estos procedimientos se suele asignar una calificación aritmética.

3.2. La revisión formativa, la revisión pragmática y la evaluación de la calidad de la traducción

Una de las diferencias más relevantes entre la revisión formativa (RF) y la revisión pragmática (RPr), por una parte, y la evaluación de la calidad de la traducción (ECT), por otra, es el ámbito en el que tienen lugar estas operaciones. La RF y la RPr son procedimientos de valoración que se realizan en el marco del proceso de producción de la traducción. Sin embargo, siguiendo a Mossop (2001: 92), la ECT se inscribe en el marco de la gestión y consiste en identificar problemas, no en corregir errores:

«Assessment is not part of the translation production process. It consists in identifying (but not correcting) problems in one or more randomly selected passages of a text in order to determine the degree to which it meets professional standards and the standards of the translating organization» (Mossop, 2001: 92).

De ahí que sean diferentes tanto el receptor del resultado de la RF y de la ECT, como la finalidad de estos dos procedimientos. El destinatario del resultado de la RF es el traductor y la finalidad la mejora del texto y didáctica. Sin embargo, el destinatario final de la ECT suele ser el servicio de gestión o administración. Se utiliza, fundamentalmente, en el marco de la contratación de traductores, con el propósito de determinar honorarios y el precio de las traducciones o para decidir la admisión en asociaciones profesionales y en empresas. De acuerdo con Brunette (2000: 171), los profesionales que llevan a cabo la RF y la ECT suelen ser los mismos.

En cuanto al estado del texto, la ECT se realiza sobre un texto considerado como producto final, es decir, acabado y listo para su entrega al cliente o ya entregado. La RF

¹² «So there is an arbitrary component to pragmatic revision» (Brunette, 2000: 171).

y la RPr se llevan a cabo con textos que tienen la consideración de semiacabados, o no definitivos, hasta que no se revisen. Otra diferencia importante, con respecto a la RF y la RPr, es que la ECT suele realizarse con una o varias muestras¹³ del TL, en lugar del TL completo.

El resultado de la ECT se refleja en una *plantilla* o *planilla de evaluación*¹⁴, más o menos compleja, mediante la que se asigna una calificación o una nota aritmética, en función del número y gravedad de los errores identificados en el TL. A continuación, el evaluador pasa al servicio de gestión o administración el informe de evaluación que servirá como base para determinar la relación calidad-precio de la traducción. En el caso de la RF y de la RPr, una vez revisada la traducción, el traductor considera las anotaciones o el informe del revisor para realizar las correcciones oportunas en el TL.

3.3. El control de la calidad de la traducción y la evaluación de la calidad de la traducción

El control de la calidad de la traducción (CC) y la evaluación de la calidad de la traducción (ECT) son procedimientos que se asocian con la prestación de servicios que ofrece el mercado. Como ya hemos indicado, consideramos que, en el ámbito profesional, la traducción es la prestación de un servicio cuyo producto final es el TL.

El CC es un instrumento que se utiliza, de manera periódica, para apreciar tanto el rendimiento de los traductores como su formación. De ahí que el CC esté estrechamente vinculado a factores como los costes de producción y la velocidad a la que se ejecuta el trabajo.

En mayo de 1990 la ACGL¹⁵ (*Association des conseils en gestion linguistique*) publicó un folleto titulado *Le contrôle de la qualité* en el que define el CC como:

«Vérification de la conformité d'un produit, livré ou en cours de production, suivant un protocole, des critères, des exigences et des normes préétablis dans le but d'évaluer la qualité du produit fini et d'économiser temps et ressources. À l'instar de l'assurance de la qualité, le contrôle de la qualité s'exerce dans de nombreux secteurs de l'activité économique. En traduction, il peut, selon l'importance du document, aller de la relecture unilingue partielle à la révision bilingue d'échantillons» (ACGL, 1990: 13-14).

Por otra parte, Horguelin y Brunette (1998), definen el CC como:

«la suite des opérations visant à mesurer la conformité du texte traduit aux exigences du client. [...] le contrôle de la qualité concerne souvent une traduction [...] en cours de production» (Horguelin y Brunette, 1998 : 6-7).

¹³ Según los asesores del *Canadian public service*, un fragmento de texto de unas 400 palabras es suficiente para realizar una evaluación razonable (Brunette, 2000: 171).

¹⁴ La plantilla o planilla de evaluación es un formulario o impreso en el que figuran una serie de cuestiones generales, relativas a la traducción de un determinado texto, a las que ha de responder el evaluador de la traducción para asignarle una calificación o una nota numérica. Suele utilizarse, en el marco de la evaluación de la calidad de la traducción (ECT), con la finalidad de medir la productividad del traductor y la relación calidad-precio de las traducciones.

¹⁵ La *Association des conseils en gestion linguistique* (ACGL) es una asociación que agrupa a los asesores y gestores de servicios lingüísticos de Canadá.

Sin embargo, en una contribución posterior, Brunette (2000: 173) da una definición en inglés del CC muy similar a la que aparece en el folleto publicado por la ACGL.

«Management term. Verification to ensure that the product to be delivered or already delivered complies with requirements, language norms and established criteria, with the ultimate goal of saving time and resources» (Brunette, 2000: 173).

Las tres citas anteriores nos inducen a cuestionar, en cuanto al estado del texto, si el *control de la calidad* de la traducción es una intervención que se realiza sobre un TL considerado como definitivo, haya sido entregado o no al cliente, o en proceso de producción.

Al igual que Horguelin y Brunette (1998: 6-7), Mossop (2001: 92) afirma que el CC se realiza antes de entregar la traducción, mientras que la *evaluación de la calidad de la traducción* puede hacerse una vez que el TL ha sido entregado¹⁶.

En nuestra opinión, esta diferencia es crucial puesto que repercute en el foco de atención de estos dos procedimientos. Mientras que el CC *«consiste dans le dépistage et la caractérisation des fautes proprement dites»* y se centra en el texto y en el cliente/destinatario, con el propósito de verificar y, si es necesario, corregir el TL antes de su entrega, la ECT se focaliza en la gestión.

Por otra parte, si bien Mossop (*Ibid.*: 84) considera que el *control de la calidad* y la *revisión* son virtualmente sinónimos, insiste en diferenciar entre las personas que se ocupan del CC (*quality controllers*) y los revisores. Estos últimos son siempre traductores cualificados mientras que la categoría de los denominados *quality controllers* incluye diversos tipos de profesionales entre los que se encuentran los correctores de pruebas (*proofreaders*), que no son traductores y se ocupan de verificar y corregir rasgos o aspectos que no implican la comparación de la traducción con el TO¹⁷.

En cuanto al texto objeto de la evaluación, otra diferencia entre el CC y la ECT radica en la extensión del segmento de texto que se somete a valoración. El CC se realiza casi siempre con una o varias muestras del texto, de un número específico de palabras, y de una o varias secciones, dependiendo de factores como la longitud, destino e importancia del TL. El CC puede consistir en la lectura de una o varias muestras del TL, para comprobar, por ejemplo, el uso de la terminología impuesta por el cliente, o en una lectura comparativa de muestras del TO y del TL.

La ECT, sin embargo, es esencialmente comparativa y el objeto de la misma puede ser tanto el TL completo, como una o varias muestras del mismo.

En determinados casos, el traductor puede solicitar un segundo CC en forma de ECT, es decir, cualitativo y cuantitativo, para que se le justifiquen los cambios y correcciones efectuados¹⁸.

¹⁶ «Unlike quality control, which always occurs before the translation is delivered to the client, quality assessment may take place after delivery» (Mossop, 2001: 92).

¹⁷ Esta distinción es importante para diferenciar la tarea del corrector y del revisor.

¹⁸ En esta situación, la finalidad de obtener explicaciones respecto a la valoración es de carácter estratégico, puesto que el traductor suele pedir las cuando existen discrepancias en cuanto al pago de la tarifa acordada.

A este respecto mencionaremos que el trabajo de los traductores autónomos que colaboran con ciertos organismos e instituciones suele pasar tanto por un *control de la calidad*, cuyo destinatario es el cliente, como por una *evaluación de la calidad*, cuya finalidad es administrativa, es decir, para estipular honorarios o determinar si se han cumplido las condiciones contractuales.

En el Servicio de Traducción (SdT) externa de la Comisión Europea, por ejemplo, las traducciones de los traductores externos se someten primero a una *evaluación de la calidad* y, si es necesario, a una *revisión*. En caso de que el resultado de la evaluación sea negativo, la traducción pasa al comité responsable del *control de calidad* para realizar una segunda evaluación¹⁹. Al igual que ocurre en el Centro de Traducción de los Órganos de la Unión Europea, la ECT y la revisión suelen ser realizadas por la misma persona²⁰.

3.4. El aseguramiento de la calidad de la traducción

Si aplicamos la definición de *aseguramiento de la calidad* (V. 1.) al ámbito de la traducción, siguiendo a Mossop (2001: 92-93), podemos considerar que el *aseguramiento de la calidad de la traducción* (AC) es el conjunto de procedimientos que aplican todos los miembros del ente traductor, antes, durante y después del proceso de producción de la traducción, para garantizar que se han cumplido los objetivos de calidad relevantes para el cliente. De lo cual podemos concluir que el CC y la ECT contribuyen al *aseguramiento de la calidad de la traducción*²¹.

Por otra parte, el AC tiene que ver con la prevención mientras que el CC tiene que ver con la detección de problemas de calidad.

El AC de la traducción incluye por lo tanto procedimientos para garantizar:

- a) La calidad del servicio (mediante el cumplimiento de las pautas de trabajo, el tratamiento adecuado de las quejas del cliente y el archivo y conservación de las copias de los trabajos)
- b) La calidad del producto físico (mediante el cumplimiento de los requisitos de presentación, maquetación, formato y plazos de entrega, etc.)
- c) La calidad de la traducción (mediante la satisfacción del cliente).

No obstante, de acuerdo con Koo y Kinds (2000: 148), la norma LISA QA Model determina que el aseguramiento de la calidad (AC) consiste en la verificación de una o varias muestras del texto, mientras que el control de la calidad (CC) consiste en una revisión exhaustiva de todo el texto²². Obsérvese como, en este caso, el concepto de CC

¹⁹ Cf. Paret, 1998.

²⁰ Véase en Parra Galiano (2005: 214-235) el estudio del caso 1: La evaluación de la calidad y la revisión de las traducciones externas en el Centro de Traducción de los Órganos de la Unión Europea.

²¹ «Quality control and quality assessment are contributions to quality assurance. This is the full set of procedures applied before, during and after the translation production process, by all members of a translating organization, to ensure that quality objectives important to clients are being met» (Mossop, 2001: 92-93).

²² «In addition, the Model makes a fundamental distinction between quality assurance (QA), with checks based on sampling, and quality control (QC), with entails a 100-percent review» (Koo y Kinds, 2000: 148).

en la norma LISA QA Model viene a coincidir con la afirmación de Mossop (2001: 84) cuando considera que el *control de la calidad* es lo mismo que la *revisión*²³.

La aportación de Brunette en cuanto a la forma de llevar a cabo el AC, mediante lo que denomina *fresh look* (2000b: 172), resulta novedosa en el sentido de que considera el AC como una operación a caballo entre la RD (que preferimos llamar revisión formativa (RF) en el ámbito profesional) y el CC.

«Fresh look: Reading of the target text as an independent text to ensure it complies with current writing standards and the explicit or implicit requirements of the initiator. The person reviewing a text according to this procedure plays the role of the first reader» (Ibid: 173).

La originalidad de este procedimiento estriba en que el revisor juzga el texto traducido exclusivamente desde la perspectiva y punto de vista del destinatario e intentando dilucidar el efecto que el mismo tendrá en la cultura de llegada (CL). Salvo en raras ocasiones, el revisor nunca compara la traducción con el texto de origen. Considera el texto traducido como si de un texto original se tratase y juzga su calidad de acuerdo con las normas de redacción y edición de la LL. El propósito final de este procedimiento es garantizar la satisfacción del cliente mediante una traducción con un grado suficiente de calidad.

Esta forma de proceder para valorar la calidad de la traducción ya se utilizaba en 1994, fecha en la que el *Bureau de la traduction du Canada* se autoimpone unas nuevas normas generales transitorias respecto al servicio y a la calidad. En *Le Bulletin*²⁴ (vol 2, nº 1, juillet 1994: 5) aparece definido el *aseguramiento de la calidad* de la traducción (AC) de la siguiente manera:

«Par l'assurance de la qualité, nous visons le 'zéro défaut', c'est-à-dire la livraison, à temps, de textes qui ne nécessitent aucune retouche de la part du client, autant sur le plan du fond que sur celui de la forme, y compris le formatage du texte sur disquette».

Para Larose (1998: 171) *«Cette décision représente un changement majeur»*. A partir de ese momento, el *Bureau de la traduction du Canada*, implanta un sistema de aseguramiento de la calidad en virtud del cual las traducciones de cada traductor, sin excepción, serán sometidas a una segunda *lectura de verificación (second regard)* del TL completo, antes de su entrega al cliente. De ahí que la finalidad del AC, mediante este procedimiento, consista en garantizar la satisfacción del cliente con una traducción de un nivel de calidad «suficiente»²⁵, que responda a sus exigencias y que no contenga ninguna falta. Por encima de todo hay que satisfacer al iniciador de la traducción, de tal forma que las nuevas normas transitorias relegan al olvido, por una parte, la noción de cuantificación de los errores y el umbral de tolerancia que permitía antes el SICAL²⁶ (*Système canadien d'appréciation de la qualité linguistique*) y, por otra, la evaluación de los textos a partir de muestras (*Le Bulletin*, 1994: 7-8).

²³ *«Finally, while 'quality control' and 'revision' are the same, a distinction is made between 'quality controllers' and 'revisers'» (Mossop, 2001: 84).*

²⁴ Publicación de la *Direction des marchés de services linguistiques*.

²⁵ Cf. Kussmaul, 1995.

²⁶ Excepto para los exámenes de contratación, acreditación y ascenso a la categoría TR-3 (*recrutement, d'accréditation et d'avancement à l'échelon TR-3*).

Por otra parte, en el AC de la traducción, al igual que ocurre en la RD y en la RF, existe una interacción entre el revisor y el traductor puesto que, en estos tres procedimientos, el receptor de la valoración es el traductor.

El propósito del AC es cualitativo por antonomasia. La prueba de ello es que el revisor argumenta los cambios realizados para poner de relieve los puntos fuertes y débiles del traductor. Sin embargo, no podemos olvidar que la finalidad de asignar una calificación o nota numérica en el ámbito profesional y en el académico es diferente.

4. La valoración de la calidad de la traducción mediante la selección de muestras

Una de las prácticas más habituales para valorar la calidad de la traducción, en el ámbito profesional, es el control de la calidad del TL mediante la técnica del *muestreo*. Como veremos a continuación, en cierto sentido, el CC es equiparable a la revisión.

Aplicada a la traducción, la técnica del *muestreo* consiste en seleccionar un porcentaje previamente definido de fragmentos del TL, denominados *muestras*, para valorar su calidad considerando una serie de criterios o categorías de errores. El examen de muestras puede ser comparativo, en cuyo caso el procedimiento de valoración de las muestras correspondientes consiste en una revisión, o no. De hecho, el evaluador puede seleccionar una serie de muestras²⁷ del TL para compararlas con el TO o limitarse a verificar una o varias muestras del TL y recurrir al TO sólo si así lo estima oportuno.

La elección entre el examen de muestras y la revisión sistemática del TL completo suele depender, por una parte, de la importancia y destino del TL (publicación o imprenta, texto informativo o de uso interno, etc.) y, por otra, de factores de carácter económico. Por este motivo, garantizar la calidad de la traducción mediante el examen de muestras, en lugar de proceder a una comparación exhaustiva entre el TL completo y el TO (*revisión*), cuenta con detractores y partidarios.

4.1. Ventajas e inconvenientes del muestreo en traducción

La *Association canadienne des écoles de traduction* (ACET) ya manifestó sus reservas respecto al riesgo que suponía el método de muestreo que aplicaba el *Bureau de la traduction* (Cf. Larose, 1998: 180; ACET, s.d.: 4):

«Même si on énonce le principe qu'il faut traduire des idées plutôt que des mots, la méthode pousse l'évaluateur à rechercher des équivalences de mots».

Es evidente que las personas que tienen que valorar la calidad de una traducción podrán hacerlo en mejores condiciones si conocen el TO completo, algo que no siempre ocurre²⁸. Además, el revisor debe tener en cuenta la calidad del TO. Cuando el traductor se enfrenta a un texto pobre o mal redactado, a sabiendas de que su traducción será

²⁷ Normalmente, el porcentaje de muestras del TL representa un 10% respecto al volumen total del texto, si bien dicho porcentaje puede sufrir variaciones en función de las necesidades del cliente.

²⁸ Algunos evaluadores se limitan a comparar varias muestras del TL y del TO, o a examinar varias muestras del TL, partiendo únicamente de un conocimiento exhaustivo del encargo de traducción y de las exigencias del cliente.

valorada mediante la selección de muestras, es difícil que se atreva a modificar el orden de los párrafos o a separar en dos una oración excesivamente larga y complicada²⁹.

Por otra parte, de acuerdo con Leroux (1991: 13), el resultado de la evaluación de una traducción mediante el análisis de muestras no constituye por sí mismo una garantía de calidad para el cliente debido a que el 90% de la traducción no se evalúa:

«On fera valoir que si l'échantillon est de bonne qualité, cela ne signifie pas nécessairement que le reste du texte l'est aussi; que la traduction a pu être faite par plusieurs pigistes; qu'il faudrait prélever plus d'échantillons».

Larose (1998: 177 y SS), además de manifestar su acuerdo con Leroux, considera que el método del muestreo es contrario a la noción de calidad total que perseguían organismos como el *Bureau de la Traduction* de Canadá al sustituir en 1994 la tercera versión de SICAL por unas nuevas normas generales transitorias de servicio y calidad³⁰. La razón es obvia: la plantilla de evaluación del SICAL III, a partir del examen de muestras, toleraba la existencia de un determinado número máximo de errores³¹ y la noción de calidad total en traducción implica «cero faltas».

A pesar de los inconvenientes mencionados, la técnica del muestreo en traducción también tiene sus ventajas. La principal es que permite al evaluador obtener una impresión general sobre la traducción de una manera rápida, al no examinar el TL completo.

Otra ventaja añadida, siempre que el método de muestreo considere una serie de categorías de error, es que resulta muy práctico para determinar el tipo de errores que suele cometer un determinado traductor al trabajar con cierto tipo de textos. Este último aspecto es fundamental para ayudarle a evitar la repetición de los mismos errores, tanto al efectuar la corrección en el texto en el que se han detectado como en futuros trabajos.

Larose (1998: 180) también se muestra partidario de utilizar el muestreo para valorar la calidad de la traducción, cuando rebate la postura reticente de la ACET, con los siguientes argumentos:

1. El método de evaluación mediante la técnica del muestreo es válido en la medida en que la elección de las muestras se realiza al azar y por personas diferentes a las que se ocupan de valorar la calidad de la traducción.
2. El número de muestras depende de la longitud del texto, por lo que siempre habrá un mínimo.
3. No parece necesario ni realista, aunque sería deseable, basar la evaluación en la totalidad del texto. En este sentido habría que preguntarse si la evaluación de

²⁹ En esta situación, los traductores han experimentado más de una vez como se les recriminaba por haber omitido una frase cuando en realidad se habían limitado a unir dos frases en una.

³⁰ Las normas transitorias implicaron un cambio radical ya que, a partir de 1994, se olvida la tolerancia de errores del SICAL III (salvo en los exámenes de contratación) y la evaluación de las traducciones a partir de muestras (*Bulletin (le)*, 1994: 7-8).

³¹ De acuerdo con el baremo de SICAL III, una traducción de calidad superior (A) puede contener hasta seis faltas en una muestra de 400 palabras.

una muestra de 800 palabras sería más significativa que la de una de 400 palabras.

4. Las personas que se ocupan de realizar el control de la calidad son traductores/as con una dilatada experiencia. Esto significa que, además de conocer el encargo de traducción y quién es el destinatario del TL, proceden a las oportunas verificaciones en otros pasajes del texto si así lo estiman necesario.

En cuanto a los argumentos de Larose, hemos encontrado otras opiniones que van en sentido opuesto.

Respecto al primero, por ejemplo, Koo y Kinds (2000: 151) afirman que es el propio revisor quien, normalmente, realiza la selección de muestras, de una forma más o menos aleatoria y después de echar una ojeada al texto, adoptando como criterio cuál es la parte más importante, o la que presenta más problemas de traducción.

Respecto al cuarto argumento que presenta Larose, Brunette (2003: 125) parece mostrar sus dudas de que esto sea así en el ámbito de la localización, al declarar que:

«le terme revisor est absent chez Esselink et la correction d'épreuves est assimilée à l'assurance de la qualité».

Esta afirmación de Brunette es comprensible si se considera lo que escribe Esselink (2000: 16) respecto a los proveedores de servicios en el ámbito de la localización:

«Proofreader/QA Specialist : A dedicated proofreader or reviewer proofreads translated software, online help, and documentation files. A proofreader does not necessarily focus on the translation quality, but especially on the final linguistic quality of the product. Proofreading is a final language check for spelling errors, grammar mistakes, and consistency».

De ahí que Brunette (2003: 125) concluya que, en localización, «el aseguramiento de la calidad lingüística se reduce por lo tanto a una verificación superficial. Mencionemos que esta elección se sitúa en la misma línea que la lógica de LISA, según la cual, ante todo, hay que evitar las faltas aparentes»³² (T. de la A.).

5. La práctica de la revisión en el ámbito profesional

Una vez analizadas las diferencias y semejanzas entre los procedimientos que se utilizan para el aseguramiento de la calidad de la traducción y las ventajas e inconvenientes de valorar la calidad del TL mediante el análisis de muestras, nos centraremos en otras características específicas de la revisión de traducciones.

En las grandes empresas, instituciones y organismos internacionales, la utilidad de la revisión aparece estrechamente ligada a factores de carácter económico. Esto es lógico, si se considera que la ratio coste/beneficio es la que suele prevalecer, sobre cualquier otra, en el momento de tomar decisiones relacionadas con la gestión. Sin embargo, no

³² «L'opération d'assurance de la qualité linguistique se ramène donc à une vérification de surface. Mentionnons que ce choix se situe dans le droit fil de la logique LISA où il faut avant tout éviter les fautes apparentes» Brunette (2003: 125).

parece tan evidente para los traductores³³. De ahí que, desde el punto de vista empresarial, la revisión no siempre se considere necesaria o prioritaria, dado que encarece el producto final.

Esta es la razón por la que, en el ámbito de las grandes empresas e instituciones, siguiendo a Martin (2002: 64), la calidad de la traducción se ha convertido en un factor negociable, por no decir secundario, ya que lo único que cuenta es la productividad:

«The management position as stated above is sometimes polemicised to suggest that translation quality has become a negotiable (if not downright secondary) factor in the corporate equation, and that only productivity counts» (Martin, 2002: 64).

La prueba de ello la tenemos en el mayor servicio de traducción del mundo, el Servicio de Traducción (SdT) de la Comisión Europea, en el que la revisión parece ser una especie en peligro de extinción, desde hace algunos años.

De acuerdo con Vega Expósito (comunicación personal: 2001), ya en 2001, en el caso de las unidades españolas:

«La explicación más fácil del descenso de la revisión radica, desde luego, en la experiencia acumulada por los traductores desde la constitución de nuestro Servicio de Traducción en el año 1984. Como hace casi diez años que prácticamente no se contrata a nuevos traductores españoles, puede decirse que todos los españoles que trabajamos en el SdT tenemos ya una cierta experiencia que debería ser una garantía mínima de trabajo bien hecho».

De hecho, hace ya tiempo que el SdT no contrata revisores, algo que no es un desacierto si se considera que la distinción entre traductores y revisores era irreal y poco sana, puesto que la revisión se ha contemplado más como una actividad que como una función.

Según los datos estadísticos³⁴ y de acuerdo con Martin (2002: 66), la revisión se practica cada vez menos, bien porque se presiona para que no se realice o por un creciente desinterés. La consecuencia de que la práctica de la revisión fluctúe tanto en el SdT, de una unidad a otra como en función de las lenguas de trabajo, es que resulta muy difícil reconciliar esta fluctuación con una política de revisión, cuando ésta existe.

Y, en opinión de Martín (*Ibid*), esta política de revisión debe existir, fundamentalmente, por dos razones. La primera: la revisión es la piedra angular para que el aseguramiento de la calidad de la traducción sea eficaz. La segunda: el factor que probablemente ha precipitado la desaparición de una cultura de la revisión, en el SdT, es la retirada masiva de muchos traductores con larga experiencia. Sin embargo, estas retiradas masivas y en

33 «La introducción de un criterio empresarial de mayor rendimiento, en detrimento de la calidad, me irrita sobre todo porque nadie nos ha pedido un sacrificio en ese sentido. Y, para mí, la primera obligación de un servicio público tan bien dotado y remunerado como el nuestro [el SdT de la CE] es ofrecer un producto impecable» (Vega Expósito, comunicación personal: 2001).

34 «Indicative figures up to August 2002 show that internal revision rates (excluding evaluation and revision of freelance work) vary at department level between 19,1% and 32,4% (balancing out at 24,5% for the service as a whole), but that the variations at unit and language levels are dramatic and alarming: between 0,4% and 96,6% at unit level and between 2,4% and 86,3% at language level» (Martin, 2002: 66).

oleadas, que suelen ir en paralelo con las de incorporaciones masivas de nuevos traductores, no han sido paralelas con la ampliación de la UE. Justamente en esta situación, de cara a las recientes y futuras contrataciones de traductores, es cuando más se necesita que se desarrolle una cultura de la revisión.

5.1. Pertinencia y utilidad de la revisión: ventajas e inconvenientes

La tendencia a la baja en cuanto a la práctica de la revisión, que hemos ilustrado con la situación del SdT de la CE, se debe, fundamentalmente, a factores de carácter económico. No obstante, desde el punto de vista técnico, la revisión cuenta con puntos fuertes y débiles, al igual que otros procedimientos para el aseguramiento de la calidad de la traducción en el ámbito profesional.

La práctica de la revisión en las instituciones cuenta con una serie de ventajas que, de acuerdo con Martín (2002: 65), son las siguientes:

- a) La revisión, o al menos la lectura del TL por parte de un tercero, siempre es beneficiosa
- b) Tiene un efecto educativo importante con relación a la LO, a la LL y al campo temático
- c) Ayuda a divulgar la experiencia (del revisor) y fomenta el trabajo en equipo
- d) Redunda en beneficio del servicio y del producto final
- e) Frena la dejadez y negligencia del traductor al constituir un elemento disuasivo para evitar quedar mal
- f) Desarrolla y pone más alto el límite de la calidad general.

Sin embargo, la práctica de la revisión también presenta una serie de inconvenientes, incluso para los traductores que tienen una actitud positiva frente a ésta³⁵.

Según Martín (2002: 67), los efectos negativos³⁶ de la revisión se pueden evitar o paliar mediante diversas soluciones, de carácter práctico, que enumeramos a continuación:

- a) Efecto del doble esfuerzo (innecesario y costoso): para minimizarlo se puede establecer un código de señales sencillas y utilizarlo para marcar en las traducciones lo que hay que revisar y aquello que ya ha sido revisado³⁷. También se deben marcar las secciones del TL que requieren una atención especial, por presentar problemas serios de traducción, aunque no se haya previsto que el texto en cuestión sea revisado.
- b) Efecto desmoralizador: para evitar que la traducción se revise mal o sea objeto de una revisión excesiva (sobre-revisión) se pueden organizar talleres para

³⁵ De acuerdo con los resultados de dos encuestas realizadas por Martín (2002: 62), en las que se pedía a los traductores que participaron en los seminarios que asignasen puntos (en una escala del 1-10) a cada una de las ventajas e inconvenientes de la revisión, un número significativo de participantes asignó una nota más alta a las desventajas de la revisión.

³⁶ De acuerdo con Martín (2002: 67), los efectos negativos de la revisión son: *duplication-of-effort effect*; *demoralisation effect*; *avoidance-of-responsibility effect*; *deadline-slippage effect*; «*reviser'll-fix-it*» *effect* y, finalmente, *indiscriminate revision (anti-'fit-for-purpose' effect)*.

³⁷ Se pueden marcar las formulaciones que ya han sido contrastadas con el TO, las secciones cuyo contenido y terminología ya se han documentado y comprobado. Asimismo, los signos de interrogación se deben utilizar con moderación y claridad.

practicar la revisión y responder a las cuestiones que plantea este procedimiento. Para ello conviene contar con un revisor experimentado que supervise y planifique dichos talleres.

- c) Efecto de eximir al traductor de responsabilidad: para incrementar la confianza del traductor en sí mismo y la voluntad de responsabilizarse de la calidad del TL, es importante que esté preparado tanto para que su trabajo sea revisado, como para practicar la revisión, dentro de unos límites previamente acordados y siguiendo ciertas pautas.
- d) Efecto de prolongar los plazos de entrega: es fundamental que, en una fase temprana del proyecto, el revisor y el traductor planifiquen el trabajo con rigor y acuerden el tiempo del que disponen para revisar el TL. De esta forma, se puede evitar aplazar la entrega de la traducción.
- e) Efecto de dejar que el revisor decida: para evitar que el traductor adopte esta actitud poco profesional, conviene que solicite que se determinen ciertas pautas antes de empezar a trabajar, en lugar de asumir que el revisor decidirá por él/ella.
- f) Efecto de revisar indiscriminadamente cualquier traducción: para evitar menoscabar los principios de «adecuación a la función» del TL, conviene establecer una clara diferencia, por una parte, entre los textos que deben ser revisados y, por otra, el tipo y grado de intervención que requieren las traducciones que no hayan de ser revisadas.

Finalmente, expondremos las interesantes sugerencias que propone Martín (2002: 68) para que los gestores de servicios de traducción eviten los inconvenientes que presenta la revisión en el contexto institucional (y quizás en cualquier otro), a saber:

- 1) Estructurar y planificar la actividad de la revisión, estableciendo procedimientos y niveles
- 2) Elaborar una serie de rutinas para la traducción en equipos que incluyan, por ejemplo, la distribución del trabajo
- 3) Revisar sólo cuando sea necesario
- 4) Contribuir a establecer pautas para la revisión mediante propuestas e informes basados en prácticas de excelencia (*best practice*).

5.2. Grados de revisión y modalidades de revisión

Hemos visto que la revisión presenta ventajas e inconvenientes pero, indudablemente, es el procedimiento más exhaustivo y riguroso para garantizar la calidad de la traducción cuando se compara el TL completo con el TO.

En el ámbito profesional, la revisión de la traducción es un servicio complementario que ofrecen las empresas de traducción porque implica un valor añadido al producto (TL). El cliente, además de pagar los servicios del traductor, tiene que asumir un gasto suplementario, los honorarios del revisor, que no siempre está dispuesto a asumir.

Por otra parte, la revisión de la traducción conlleva un coste adicional, en términos de tiempo. No podemos perder de vista que revisar una traducción implica asimismo prever el tiempo que se necesita para hacerla y, en consecuencia, considerar este factor al determinar el plazo de entrega del TL.

Normalmente, los plazos que imponen los clientes para la entrega de la traducción suelen ser bastante ajustados. Por este motivo, los traductores y los proveedores de servicios de traducción no disponen de todo el tiempo que desean o necesitan para la prestación del servicio en las condiciones ideales y, evidentemente, este factor influye en la calidad del producto final.

Cuando los proveedores de servicios de traducción deciden que no es posible hacer una *revisión completa* del TL, tienen que determinar y asumir un nivel aceptable de riesgo, con respecto a la calidad de la traducción, en función de dos factores.

El primero es de carácter económico, puesto que si el cliente no queda satisfecho es muy probable que no vuelva. El segundo es de índole profesional ya que es necesario considerar el potencial impacto que puede ocasionar cualquier error de la traducción en el destinatario de la misma. Por esta razón, cuanto mayor sea la repercusión de los posibles errores, mayor debe ser el control de calidad que se aplique a la traducción. Esto es fundamental, sobre todo, si la repercusión del error es grave o existen probabilidades importantes de que el TL presente errores de traducción u omisiones debidos, por ejemplo, a la dificultad intrínseca del texto, al desconocimiento de la competencia del traductor o a que la traducción se haya hecho a toda prisa.

Bajo determinadas circunstancias, para ahorrar tiempo y garantizar la calidad de la traducción, se puede optar por hacer una *lectura de verificación del TL* en lugar de una *revisión completa* del mismo. Sin embargo, este procedimiento implica ciertos riesgos ya que, por ejemplo, no permite detectar todas las omisiones y determinados errores de traducción. El TL puede ser coherente y legible, a pesar de que se haya omitido la traducción de alguna frase o de un párrafo, y no transferir el sentido completo que pretendía el autor del TO.

Por otra parte, cuando se opta por realizar un *control de la calidad de la traducción* (CC) mediante la *revisión de muestras*, es obvio que la parte del texto que no ha sido revisada puede contener errores. Además, cuando no se hace una *revisión completa* del TL, como indica Mossop (2001: 119), la tentación de dedicar el tiempo a identificar errores superficiales, como un espacio en blanco entre la última letra de una frase y el punto, en lugar de errores de traducción más graves, es bastante grande:

«There is a great temptation, when doing less than full revision, to devote one's time to looking for relatively superficial, easy to-spot errors. How satisfying to have found another case where the translator left a space between the last letter of a sentence and the period! But just how important a find was this? Perhaps it would have been better to notice the mistranslation in that sentence» (Mossop, 2001: 119).

La explicación de Mossop (*Ibid*) respecto a este tipo de actitud un tanto inconsciente por parte del revisor, cuando no dispone de demasiado tiempo para detectar errores, no es otra que justificar el dinero que gana cumpliendo la función que se le ha asignado y que consiste en corregir el TL. Esto explica que, a veces, los revisores dediquen el escaso tiempo del que disponen para verificar la traducción a identificar errores que se detectan con facilidad, como los relativos a la presentación del TL, que un corrector de pruebas podría corregir.

Partiendo del análisis de los diferentes procedimientos que se utilizan para valorar la calidad de la traducción en el ámbito profesional, podemos concluir que el uso de algunos de estos procedimientos equivale a realizar una *revisión parcial* o, dicho en otras palabras, a practicar la revisión en diversos grados y modalidades.

La revisión puede ser parcial en dos sentidos:

- 1) Porque sólo se revisa una determinada parte o porcentaje del texto de llegada
- 2) Porque el revisor sólo aplica ciertos parámetros para revisar la traducción.

Entendemos por *grado de revisión* la variación respecto a la intensidad con la que se realiza la *revisión* de la traducción, en función del porcentaje o parte del texto de llegada que el revisor o el traductor (autorrevisión) analiza y compara con el texto de origen, para valorar su calidad y efectuar las oportunas correcciones y mejoras, considerando las especificaciones del encargo de traducción.

Con respecto al uso que hacemos del término «intensidad», conviene aclarar que no nos referimos a la exhaustividad o rigor con los que el revisor o el traductor utilizan los *parámetros de revisión* para efectuar las oportunas modificaciones en el TL³⁸.

Considerando la definición que hemos dado de *grado de revisión*, se puede establecer una diferencia entre *revisión completa* y *revisión parcial* del TL.

Dado que la *revisión completa* del TL implica, entre otros, comparar el 100% de la traducción con el texto de origen, considerando el *grado de revisión*, en lo sucesivo, nos referiremos a este procedimiento como *revisión comparativa*.

Por consiguiente, desde este punto de vista, el *procedimiento de valoración de la calidad de la traducción* que presenta un mayor grado de revisión es la *revisión comparativa*, en la que se analiza y compara el TL completo, o sea, el 100% de la traducción, con el texto de origen.

Por otra parte, estimamos que la *lectura de verificación del TL* y el *control de la calidad de la traducción* (CC) son procedimientos en los que se realiza una *revisión parcial* para valorar la calidad de la traducción.

La *lectura de verificación del TL*, que suele realizarse en el marco del *aseguramiento de la calidad* (AC), presenta un *grado de revisión* intermedio entre la *revisión comparativa* y el *control de la calidad de la traducción* (CC), ya que el revisor o el traductor analiza y lee el TL en su totalidad, aunque sólo recurra al TO cuando detecta un problema de calidad.

El *procedimiento de valoración de la calidad de la traducción* que implica un menor *grado de revisión* es el *control de la calidad de la traducción* (CC), dado que el revisor

³⁸ Recordemos que este aspecto también se podría valorar e incluso cuantificar, por ejemplo, mediante una *revisión parcial* cuando existen divergencias de opinión entre el cliente y el traductor.

o el traductor sólo analiza y compara un determinado porcentaje de muestras del TL (normalmente el 10%) con el TO.

Al objeto de reflejar mejor el *grado de revisión* que presentan la *lectura de verificación del TL* y el *control de la calidad de la traducción* (CC), proponemos utilizar en español los términos *revisión unilingüe* y *revisión de muestras* para referirnos, respectivamente, a estos dos procedimientos.

CUADRO Nº 1: GRADOS DE REVISIÓN

Procedimientos de valoración	Parte del TL que se revisa	Comparación TL/TO	Grado de revisión
Revisión comparativa (revisión pragmática y formativa)	completo (100%)	siempre	R. completa / grado superior
Revisión unilingüe (lectura de verificación del TL)	completo (100%)	a veces	R. parcial / grado intermedio
Revisión de muestras (control de calidad)	muestra/s (normalmente 10%)	siempre	R. parcial / grado inferior

Finalmente, también se puede hablar de *revisión parcial* del TL en aquellos casos en los que sólo se utilizan uno o varios *parámetros de revisión* para verificar la calidad de la traducción y realizar las correspondientes correcciones y mejoras en el TL antes de proceder a su entrega al cliente. De ahí que también podamos distinguir diversas *modalidades de revisión* (revisión de contenido, revisión lingüística, revisión funcional y revisión de la presentación del TL), atendiendo a los parámetros o grupos de parámetros que utiliza el revisor o el traductor³⁹.

6. Propuesta terminológica y definición de los procedimientos que se utilizan para el aseguramiento de la calidad de la traducción en el ámbito profesional

A continuación presentamos las definiciones de los cinco procedimientos más utilizados en el ámbito profesional para el aseguramiento de la calidad de la traducción de textos pragmáticos y un cuadro (V. cuadro nº 2) que resume las diferencias y semejanzas existentes entre los mencionados procedimientos de valoración (PV). En el mencionado cuadro, que constituye una adaptación del elaborado por Brunette (2000: 172), hemos

³⁹ V. Parra Galiano, 2005: 321-338.

optado por reflejar los PV siguiendo el orden habitual de los mismos en el proceso de producción de la traducción.

Nuestra propuesta terminológica y las definiciones de los diversos PV de la calidad de la traducción tienen su origen en las siguientes fuentes:

- a) Por una parte, en las aportaciones de Brunette (2000), Horguelin y Brunette (1998), Hosington y Horguelin (1980), y Mossop (2001)
- b) Por otra, en la terminología española al uso con relación a los sistemas de gestión de la calidad.

En cuanto a la primera fuente, dos de los estudios que nos han servido de base estaban redactados en inglés y la otra obra (Horguelin y Brunette: 1998) en francés. Ante la escasa literatura específica sobre la revisión en español y con relación a otros PV de la calidad de la traducción, hemos recurrido a la terminología inglesa y francesa para elaborar nuestra propuesta terminológica en español.

Con respecto a la segunda, hemos considerado pertinente tomar como base los *Términos y definiciones* de la versión española de ISO 9001: 2000⁴⁰, dado que en la traducción de la misma han participado representantes de los organismos nacionales de normalización y del sector empresarial de numerosos países de habla hispana⁴¹. De hecho, el innegable valor de esta norma se deriva de que representa una iniciativa pionera en la normalización internacional, con la que se consigue unificar la terminología del ámbito de la *Gestión de la Calidad* en la lengua española.

6.1. Definiciones

Aseguramiento de la calidad de la traducción (AC). Conjunto de procedimientos que aplican todos los miembros del ente traductor, antes, durante y después del proceso de producción de la traducción, para garantizar que se han cumplido los objetivos de calidad relevantes para el cliente. El *control de la calidad* de la traducción (CC), la *evaluación de la calidad* de la traducción (EC) y la *revisión* son procedimientos que contribuyen al *aseguramiento de la calidad*. Nota: el AC suele concluir con una *lectura de verificación del texto de llegada* (TL) completo, en lugar de muestras, en la que sólo se compara el TL con el texto de origen (TO) cuando se detectan problemas de calidad; el revisor justifica las modificaciones y correcciones realizadas en la traducción si el traductor lo solicita.

⁴⁰ La versión española de la ISO 9001: 2000 (Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos) ha sido elaborada por el comité técnico AEN/CTN 66 *Gestión de la Calidad* cuya Secretaría desempeña AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación). La Norma Internacional ISO 9001 ha sido traducida por el Grupo de Trabajo *Spanish Translation Task Group* del Comité Técnico ISO/TC 176, *Gestión y aseguramiento de la calidad*, Subcomité SC 2, *Sistemas de la Calidad*.

⁴¹ Argentina, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, España, Estados Unidos de Norte América, México, Perú, Uruguay y Venezuela, así como representantes de COPANT (Comisión Panamericana de Normas Técnicas) y de INLAC (Instituto Latinoamericano de Aseguramiento de la calidad).

Control de la calidad de la traducción (CC). Procedimiento de valoración de la calidad de la traducción que se realiza en el transcurso de la producción del texto de llegada (TL) definitivo. En el marco del *aseguramiento de la calidad de la traducción*, puede consistir en la lectura de una o varias muestras del TL o en la comparación de una o varias muestras del TL y el texto de origen (*revisión de muestras*), para garantizar que la traducción cumple con las exigencias explícitas e implícitas del encargo de traducción y está lista para su entrega al cliente. En el marco de la gestión, la finalidad última del CC es economizar recursos (tiempo y dinero) por lo que el revisor sólo justifica las modificaciones realizadas en el TL si el traductor lo solicita.

Evaluación de la calidad de la traducción (ECT). Procedimiento para determinar la calidad del texto de llegada, ya acabado y definitivo, mediante el uso de una plantilla de evaluación, que se aplica al texto completo o a una o varias muestras de éste, para asignarle una calificación o nota numérica, destinada al servicio de gestión o departamento administrativo, con la finalidad de medir la productividad del traductor y la relación calidad-precio de las traducciones.

Lectura de verificación del texto de llegada (LV). Procedimiento de valoración que se utiliza en el marco del *aseguramiento de la calidad de la traducción*. Consiste en una lectura completa del texto de llegada (TL), como texto definitivo e independiente, que realiza el revisor o el traductor, desde el punto de vista del destinatario para comprobar si el TL cumple las especificaciones del encargo de traducción y realizar las oportunas correcciones y mejoras. El TL se compara con el TO únicamente cuando se detectan errores y el revisor justifica las modificaciones realizadas en el TL sólo si el traductor lo solicita.

Revisión formativa (RF): Comparación minuciosa entre el texto de llegada (TL) completo, considerado aún como producto semiacabado, y el texto de origen (TO) en la que se toman como referencia una serie de criterios previamente determinados, con la finalidad de mejorar el TL, y eliminar posibles errores, como de ayudar al traductor a que perfeccione su competencia traductora.

Nota: Algunos autores francófonos (Horguelin y Brunette) usan el término *revisión didáctica (RD)* (*révision didactique*) para referirse a la revisión con una finalidad formativa en el ámbito profesional.

E: *formative revision, training revision*. F: *révision didactique*.

Revisión pragmática (RPr): Comparación exhaustiva entre el texto de llegada (TL) completo y el texto de origen (TO) con la finalidad de mejorar la traducción, sin que el revisor tenga que justificar al traductor las correcciones y modificaciones realizadas.

CUADRO N° 2: PROCEDIMIENTOS PARA EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA TRADUCCIÓN. DIFERENCIAS Y SEMEJANZAS *

Proc. de valoración (PV)	Revisión formativa (RF)	Révision pragmática (RPr)	Control de la calidad (CC)	Evaluación de la calidad (ECT)	Lectura de verificación del TL (LV)
Estado del texto de llegada (TL)	texto semi-acabado	texto semi-acabado	texto semi-acabado o definitivo	texto definitivo	texto semi-acabado o definitivo
Parte del TL que se valora	TL completo	TL completo	muestra/s	TL completo o muestra/s	TL completo
Compación entre el TL y el TO	siempre	siempre	a veces	siempre	sólo si se detectan errores
Uso de plantilla de evaluación	a veces	no	a veces	sí	no
Justificación de las correcciones	sí	no	si se solicitan	no	si se solicitan
Destinatario	traductor	cliente	servicios de gestión o traductor	servicios de gestión o administrativos	Cliente o traductor
Finalidad	cualitativa y formativa	cualitativa	administrativa y de gestión	administrativa y de gestión	cualitativa

* Este cuadro es una adaptación del elaborado por Brunette (Cf. Brunette, 2000: 172)

7. Conclusión

Parece evidente que la implantación, aplicación, seguimiento y verificación de una serie de procesos normalizados para prestar un servicio de traducción pueden redundar en una mayor calidad del texto de llegada.

No obstante, en el marco de la prestación de un servicio de traducción, el hecho de poder garantizar la calidad en cuanto al cumplimiento de una serie de procedimientos no implica necesariamente una garantía de calidad respecto al producto final (el TL) puesto que en el proceso de la traducción entran en juego una gran variedad de factores.

En traducción, la valoración del TL como producto es algo distinto a la evaluación del proceso de traducción, entendido como el conjunto de actividades relacionadas entre sí que el ente traductor organiza en una serie de fases para cumplir su cometido.

La mayoría de los procedimientos que se utilizan en el ámbito profesional para valorar la calidad de la traducción se centran en el producto resultante del proceso de traducción, el texto de llegada (TL), no en las actividades inherentes al proceso de traducción (entre otras, las cognitivas de comprensión y reconceptualización).

Vistos los diferentes procedimientos que se utilizan en el ámbito profesional para el aseguramiento de la calidad de la traducción, podemos deducir que el éxito de la traducción va en función del grado de sinergia creado por la convergencia de tres niveles de valoración:

- a) Una valoración de la calidad intrínseca del TL (centrada en aspectos lingüísticos, semánticos, comunicativos, pragmáticos y funcionales) mediante la aplicación de procedimientos como la revisión, en diversos grados (revisión comparativa, revisión unilingüe y revisión de muestras) y modalidades
- b) Una valoración centrada en aspectos administrativos y de gestión para determinar si la traducción está lista para su entrega, de acuerdo con las especificaciones del cliente, y si el trabajo del traductor es o no rentable, mediante el control de la calidad y la evaluación de la calidad de la traducción.
- c) Una valoración del grado de satisfacción del cliente, respecto a la prestación del servicio de traducción, mediante la aplicación de los diversos procedimientos que contribuyen al aseguramiento de la calidad de la traducción.

Considerando que la noción de calidad en traducción es relativa y en parte subjetiva, la valoración de la calidad de la traducción como producto, en el ámbito profesional, debería basarse en las especificaciones del encargo de traducción (ya sean explícitas o implícitas). En consecuencia, se debería considerar como apta para su entrega al cliente la traducción que cumpla un nivel de calidad suficiente con relación a dichas especificaciones.

BIBLIOGRAFÍA

ACGL (1990). *Le contrôle de la qualité*. Montreal: Association des conseils en gestion linguistique.

- AENOR (2000). *Guía para la implantación de sistemas de la calidad en PYMES*. Madrid: AENOR.
- AREVALILLO DOVAL, Juan José (2004). «A propósito de la norma europea de calidad para los servicios de traducción». *El español, lengua de traducción. II Congreso Internacional*. Disponible en: <http://www.toledo2004.net/html/contribuciones/arevalillo.htm> (acceso: 2.06.2004)
- Bulletin (Le)* (1994). «Le Bureau des traductions et la passation des marchés». N° 1, julio. Direction des marches de services linguistiques, Bureau de la traduction du Canada.
- BRUNETTE, Louise (2000). «Towards a Terminology for Translation Quality Assessment - A Comparison of TQA Practices». *The Translator* 6, n° 2: 169-182.
- . (2003). Révision et mesure de la qualité des traductions. *Traduction, terminologie et Rédaction. Actes des Universités d'été et d'automne(2002) et du colloque international: Université de Rennes 2*. Daniel y TOUDIC Daniel GOUADEC, 123-133. París: La Maison du Dictionnaire.
- BRUNETTE, Louise y VALIQUETTE Marie-Ève (2003). «Internationalisation des normes, localisation des produits». *Bulletin / Newsletter. Supplément Congrès 2003 Halifax*, 16, n° 1.
- Contrôle de la qualité des traductions. Cahier d'information* (1993). Ottawa: Division des services linguistiques, Direction de la terminologie et des services linguistiques, Services de traduction, Services gouvernementaux du Canada.
- ESSELINK, Bert (2000). *A Practical Guide to Localization*. Ámsterdam: John Benjamins Publishing Company.
- HATIM, B. y MASON, I. (1995). *Teoría de la traducción: una aproximación al discurso (traducción de Discourse and the Translator por Salvador Peña)*. Barcelona: Ariel.
- HORGUELIN, Paul A. y BRUNETTE, Louise (1998). *Pratique de la révision, 3ème édition revue et augmentée*. 3ª ed. Brossard (Québec): Linguattech éditeur.
- HOSINGTON, Brenda M. y HORGUELIN, Paul A. (1980). *A practical guide to bilingual revision*. Montreal: Linguattech.
- Instituto de la Calidad S.A. «Sistemas de Aseguramiento de la Calidad». Disponible en: <http://www.institutodelacalidad.com> (acceso: 15.11.2001)
- KOO, Siu Ling y KINDS, Harold (2000). «A Quality-Assurance Model for Language Projects». *Translating Into Success*. American Translators Association, en Robert C. SPRUNG, 147-57. Vol. XI. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- KUSSMAUL, Paul (1995). *Training the Translator*. Amsterdam/Philadelphia: John

Benjamins.

LAROSE, Robert (1998). «Méthodologie de l'évaluation des traductions». *Meta* 43, n° 2: 163-186.

LEROUX, F. (1991). *Actualisation du système canadien d'appréciation de la qualité linguistique (Sical)*. Ottawa: Bureau de la traduction.

MARTIN, Tim (2002). «Is revision always useful?». *T&T. Terminologie et traduction*, n° 2: 64-71.

MOSSOP, Brian (2001). *Revising and Editing for translators*. Manchester: St. Jerome.

PARET, Renate (1998). «Quality control - Contrôle de la qualité - Qualitätskontrolle». *Freelance Bulletin. Bulletin d'Information de l'Unité Traduction Externe* n° 2, diciembre 1998. Disponible en: <http://europa.eu.int/comm/translation/freelance/bull002.html>.

PARRA GALIANO, Silvia (2005). *La revisión de traducciones en la Traductología: aproximación a la práctica de la revisión en el ámbito profesional mediante el estudio de casos y propuestas de investigación*. Granada: Universidad de Granada. Disponible en: http://adrastea.ugr.es/search*spi/a?SEARCH=Parra+Galiano%2C+Silvia

VEGA EXPÓSITO, Jose Luis (2001) (Jose-Luis.Vega@cec.eu.int). 18 de febrero de (2001). «Más sobre la revisión». Comunicación personal a: Silvia PARRA GALIANO (sparra@ugr.es).